



# GENERALI

## COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2016



### Informe Social - Sucursal Panamá

## Índice



Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General



Grupo Generali



Generali – Sucursal Panamá



Responsabilidad Social



Principios del Pacto Global

## ***RSE - Visión y Compromiso***

### ***Nuestra Visión***

**Nuestro compromiso es proteger activamente y mejorar la vida de las personas.**

### ***Nuestro Compromiso***

**Ser una Empresa Socialmente Responsable, principalmente con nuestros Colaboradores y sus Familias, las Comunidades de nuestro entorno y en la Preservación del Medio Ambiente.**

## **Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General**



### **Liderazgo en un año de muchos retos**

El liderazgo y el compromiso que siempre han caracterizado a Generali, fueron los motores que contribuyeron a que en el 2016 nos colocáramos de número uno, en el estudio como la marca más recordada por los corredores de seguros en la encuesta realizada por la Cámara Panameña de Empresas de Corretaje de Seguros (COPECOSE). Nada de esto hubiera sido posible sin el apoyo y la dedicación de nuestros colaboradores.

Como la RSE es una pieza esencial en nuestra vocación como Aseguradora Socialmente Responsable, a lo largo del 2016 desarrollamos actividades dentro de nuestras cinco áreas claves: Vida, Medio Ambiente, Educación, Cultura, además de realizar donaciones a Fundaciones que promueven valores alineados a los nuestros.

En temas como la Educación, seguimos buscando continuidad al sumarnos a actividades con un impacto significativo en la población, como en el caso del Programa Junior Achievement, el cual tiene como objetivo promulgar una cultura de emprendimiento con el apoyo brindado de forma voluntaria por nuestros propios colaboradores.

Somos consciente de que el motor principal de esta empresa, son nuestros colaboradores razón por la cual mensualmente trabajamos en charlas y programas en pro de la salud, reafirmado nuestro compromiso con nuestra familia Generali.

En materia de medio ambiente seguimos trabajando con la Fundación Caminemos Juntos. Este proyecto reviste especial importancia porque incluye activamente a jóvenes con discapacidad en la conservación del ecosistema.

El Grupo Generali se siente satisfecho con el compendio de actividades que hemos realizado las cuales contribuyen a través de nuestros programas en el desarrollo sostenible de nuestro país.

### **Gabriel de Obarrio III**

## GRUPO GENERALI

### Marco Histórico

Assicurazioni Generali (Seguros Generales) fue fundada en Trieste, Italia el 26 de diciembre de 1831, época en que el negocio asegurador era desconocido en muchos países del Continente Europeo.



Los fundadores de este grupo quisieron crear una entidad dotada de potentes medios financieros que permitieran un amplísimo margen de acción y el ejercicio simultáneo de todos los ramos de seguro, conocidos entonces y consentidos por la ley, de ahí precisamente surge el nombre Generali.

El carácter internacional que ha distinguido a Generali por **185** años, es su notable presencia en más de **60** mercados en los 5 continentes. Opera todos los ramos de seguros, con la peculiaridad de adaptarse a las características y demandas propias de cada mercado, respondiendo con eficiencia a sus necesidades.



De esta proyección internacional que Generali disfruta, nace el sentimiento de que es el **ASEGURADOR SIN FRONTERAS**, ni geográficas, ni intelectuales.

Opera todos los ramos de seguros con la peculiaridad de adaptarse a las características y demandas propias de cada mercado, respondiendo con eficiencia a sus necesidades.

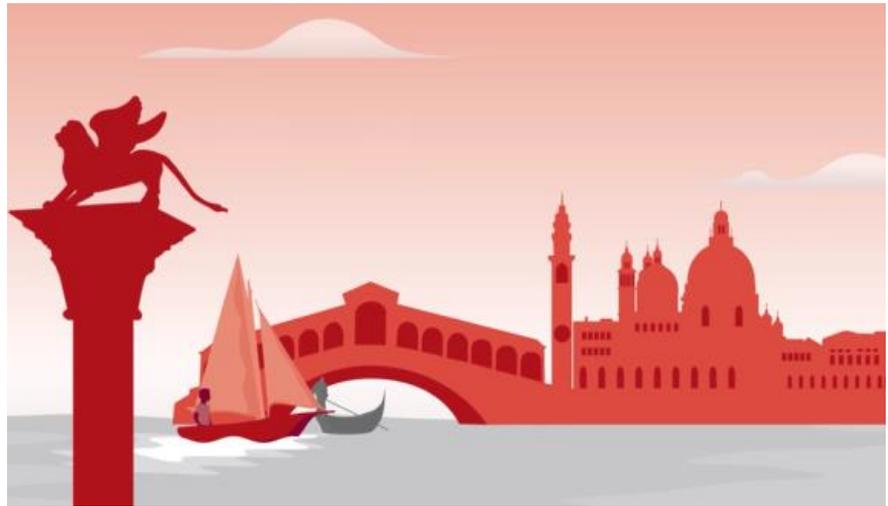
El Grupo Generali cuenta con una amplia red, con intereses internacionales, lo que lo hace el Grupo de Seguros más grande de Italia y una de las más importantes de Europa y el

Mundo, además de ser uno de los más antiguos.

Mantiene posicionamiento fuerte entre los operadores de seguros líderes en el mundo, con mercado significativo en el oeste de Europa – Alemania, Francia, Austria, España, Suiza y Europa Central y del Este, también en India y China.

El emblema social que adoptó es el **León Alado de San Marcos**, símbolo de la Ciudad de Venecia.

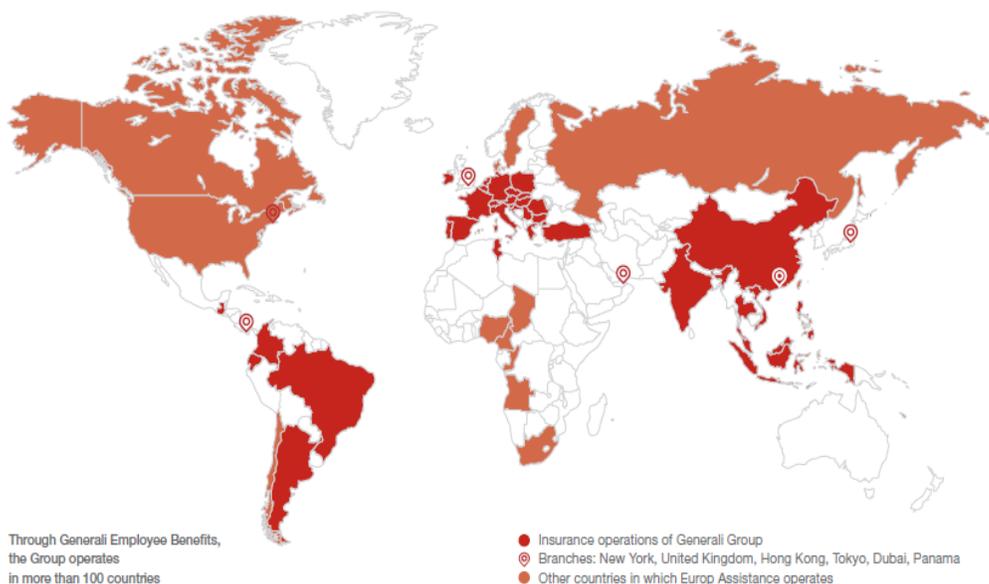
Desde el momento de su fundación en 1831, Assicurazioni Generali, ha sido dirigida con una filosofía dictada por sus mismos fundadores, comerciantes de éxito y experiencia, partidarios de una expansión geográfica y una gestión internacional.



Fundado en la primera mitad del siglo XIX, fue dotado con amplios medios financieros y de un programa de actividades de vasta cobertura. Superó momentos de crisis durante el periodo de los dos conflictos bélicos mundiales, gracias a la solidez de la institución y a su estrategia previsorá ante otros aspectos.

El Grupo Generali cree en el valor de su gente y construyen su ventaja competitiva, a través del compromiso de cada individuo, aprovechando constantemente un espíritu pionero de innovación y excelencia.

Con el interés de convertirse en el empleador más atractivo, para las mejores personas que realizan su trabajo constantemente, para mejorar la identidad de grupo, orgullosos de su historia y de la riqueza de sus diversidades, el Grupo Generali está comprometido a promover el respeto mutuo y la responsabilidad social y Generali Sucursal Panamá alineados en esa misma dirección.



### Composición

- ✓ Presente en **60** Países
- ✓ **420** compañías
- ✓ **74,000** colaboradores
- ✓ **55** millones de clientes



## GENERALI – SUCURSAL PANAMÁ

### Marco Histórico

Assicurazioni Generali, S.p.A. – Sucursal Panamá inició operaciones el 24 de noviembre de 1970, **139** años después de su fundación en Trieste, contando desde ese momento con el apoyo y respaldo de todo el Grupo.

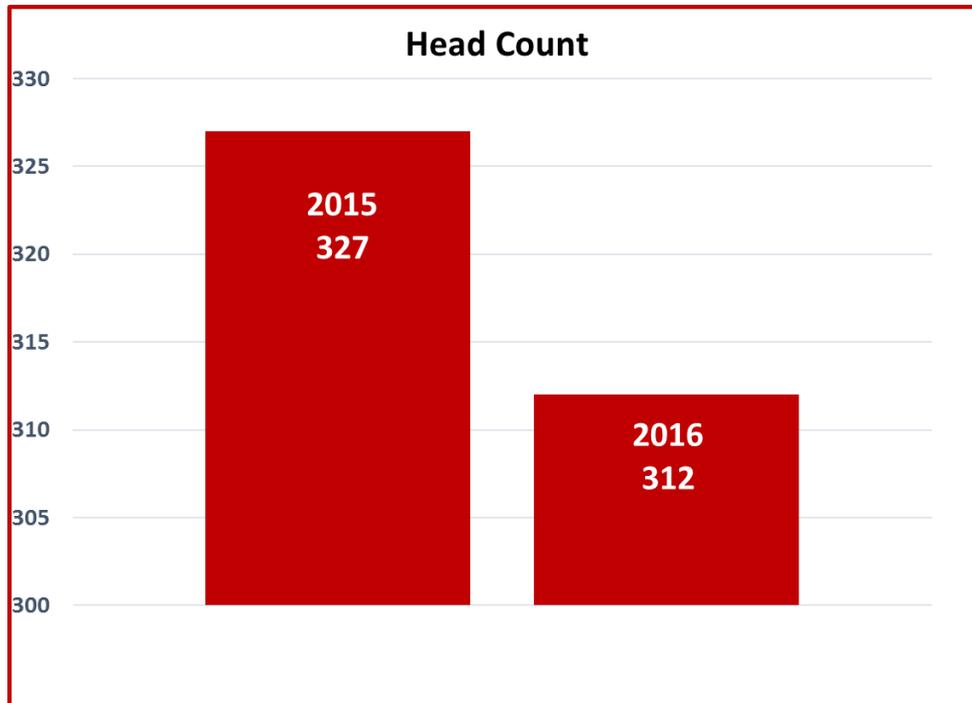
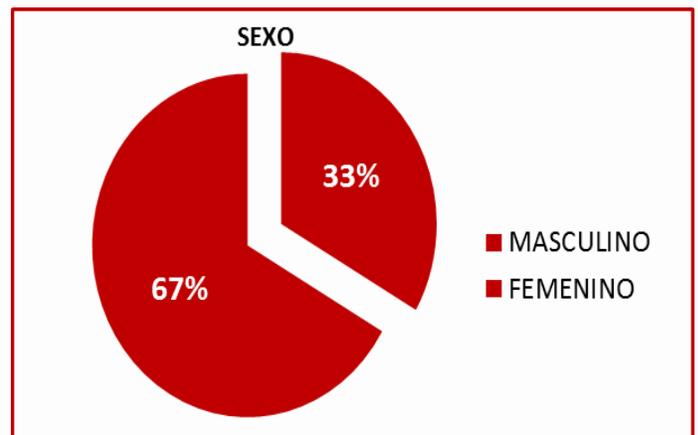
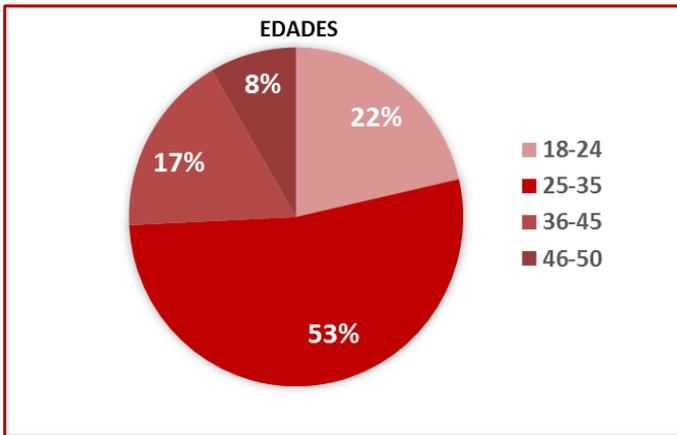
Generali ofrece su experiencia y servicio tanto a las empresas pequeñas y medianas, como a los grandes proyectos empresariales.

Cumpliendo con la estrategia de Expansión Territorial, actualmente contamos con cuatro sucursales, las cuales están alineadas a nuestra filosofía.

- 1999 Sucursal David
- 2007 Sucursal Chitré
- 2008 Sucursal Plaza
- 2011 Sucursal Chorrera
- 2015 Sucursal Santiago

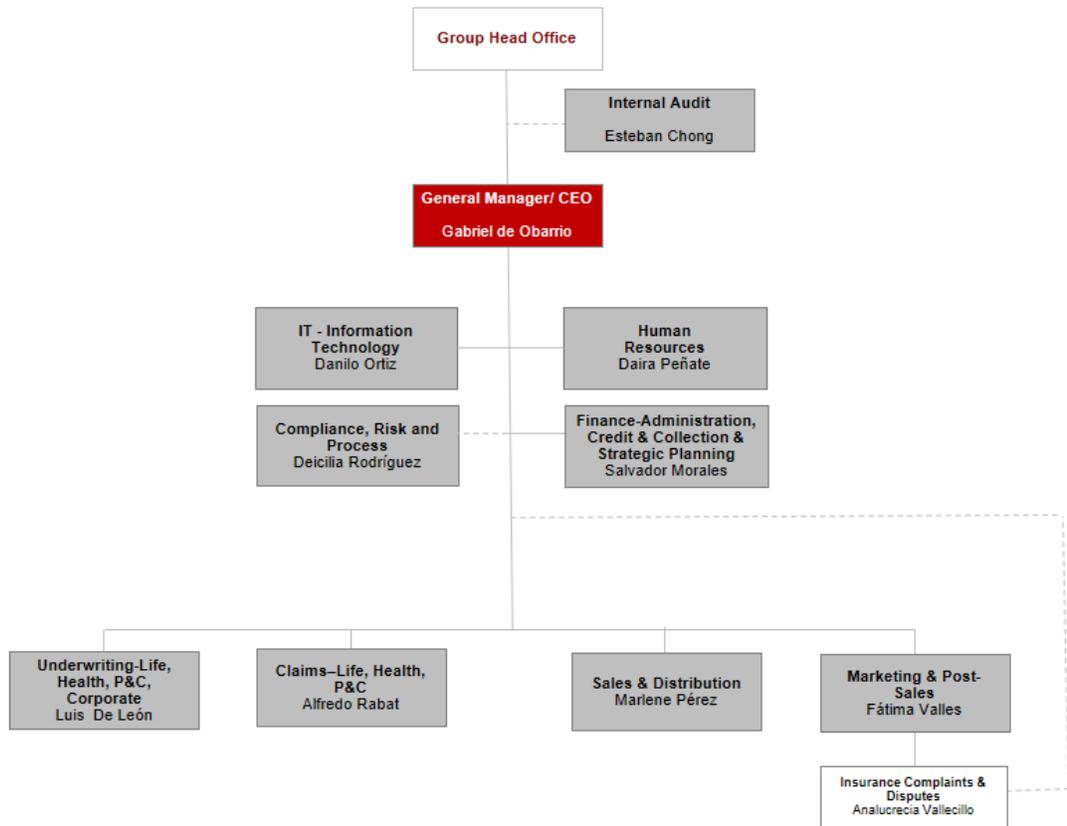
### Composición

Buscamos colaboradores que cumplan con las Competencias Corporativas, Operativas y de Liderazgo, y lo más importante, con actitud positiva, emprendedores, alegres, honestos, que deseen ayudarnos a reforzar nuestra Cultura de Confianza, que se mantengan alineados a la Estrategia de la Empresa, que vivan los Valores Corporativos y trabajen con Pasión, Amor y Disciplina.



Nuestra empresa compuesta por varios departamentos y comités de gestión, los cuales forman la estructura de la aseguradora y velan por el cumplimiento del compromiso con los asegurados, a través de un seguimiento continuo y controles adecuados, para mantener nuestra Cultura de Confianza y cumplir con los objetivos corporativos.

## Assicurazioni Generali, S.p.A. Branch – Panamá



### Nuestros Productos

Durante los últimos años, uno de los mayores propósitos de la Compañía ha sido mantener una gama de productos competitivos y adaptados a las necesidades del mercado, y parte de esto es la tarea permanente en temas de innovación en valores agregados, para brindar seguridad a nuestros clientes y apoyar a mantener una Sociedad Más Segura.

Nuestros productos del **Ramo de Vida**, están enfocados a proporcionar respaldo económico a los beneficiarios, tras la desaparición del asegurado por un evento inesperado; brindar tranquilidad al asegurado a través de coberturas adicionales y garantizar la solvencia económica en caso de educación y la continuación de un negocio. De esta manera, el Seguro de Vida contribuye a la tranquilidad económica en diferentes aspectos.

Brindar cobertura en caso de ser diagnosticado con una de las enfermedades considerada una de las principales causas de muerte en todo el mundo, como lo es el cáncer es otro de los beneficios creados para nuestros asegurados.

Incentivar el ahorro a mediano y largo plazo, permite que los asegurados adquieran el mismo, para satisfacer necesidades de jubilación, educación y además proporcionar una indemnización para la seguridad de los familiares o continuación de un negocio. De esta manera, el Seguro de Vida contribuye a la continuación del empleo y por ende al crecimiento económico.



Igualmente, ofrecemos programas de Salud Colectivo diseñados a la medida del cliente con el propósito de que, las Medianas y Grandes empresas, tengan una alternativa que ofrecerles a sus colaboradores en cuanto a servicios privados de salud, ofreciéndoles de esta forma una mayor calidad de vida.

La Póliza de Vida Gen Term es un seguro de Vida Temporal de Generali que garantiza a la familia una mejor protección económica ante un imprevisto. También contamos con Gen Protector que Garantiza el bienestar económico personal y familiar, a través del pago de un capital fijado de antemano o el reembolso de los gastos como consecuencia de un accidente corporal sufrido por las personas aseguradas.

En el **Ramo de No Vida**, dentro del mercado asegurador panameño, nos distinguimos por nuestro liderazgo en los riesgos de Casco Marítimo, posicionamiento en Incendio y Líneas Aliadas, a través de nuestros productos diseñados para proteger el

contenido y miembros del hogar, así como el de los comercios, oficinas y sus colaboradores.

Igualmente, contamos con nuestros productos de Automóvil para diferentes segmentos del mercado. Nos caracterizamos por ser líder en productos de Líneas Personales y para la Mediana y Pequeña empresa (PYMES).

Generali como parte de su compromiso social busca estimular y apoyar la adopción de conductas saludables que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas y a su vez contribuyan a incentivar los cambios en formas de transporte menos contaminantes para nuestro planeta, además de propiciar la unión familiar; es por ello que ha diseñado un producto novedoso el cual brinda protección y seguridad a todos los ciclistas y sus bicicletas.

Adicional a esto, el seguro contempla todos los episodios ocurridos en la vía pública y brinda también cobertura dentro del hogar; así como potenciales daños ocasionados a terceros.

Este seguro cuenta con opción de cobertura solo por uso recreativo o puede ampliarse para incluir la cobertura en competencias y entrenamiento, además se puede optar por cobertura de responsabilidad civil únicamente (Cobertura DAT).



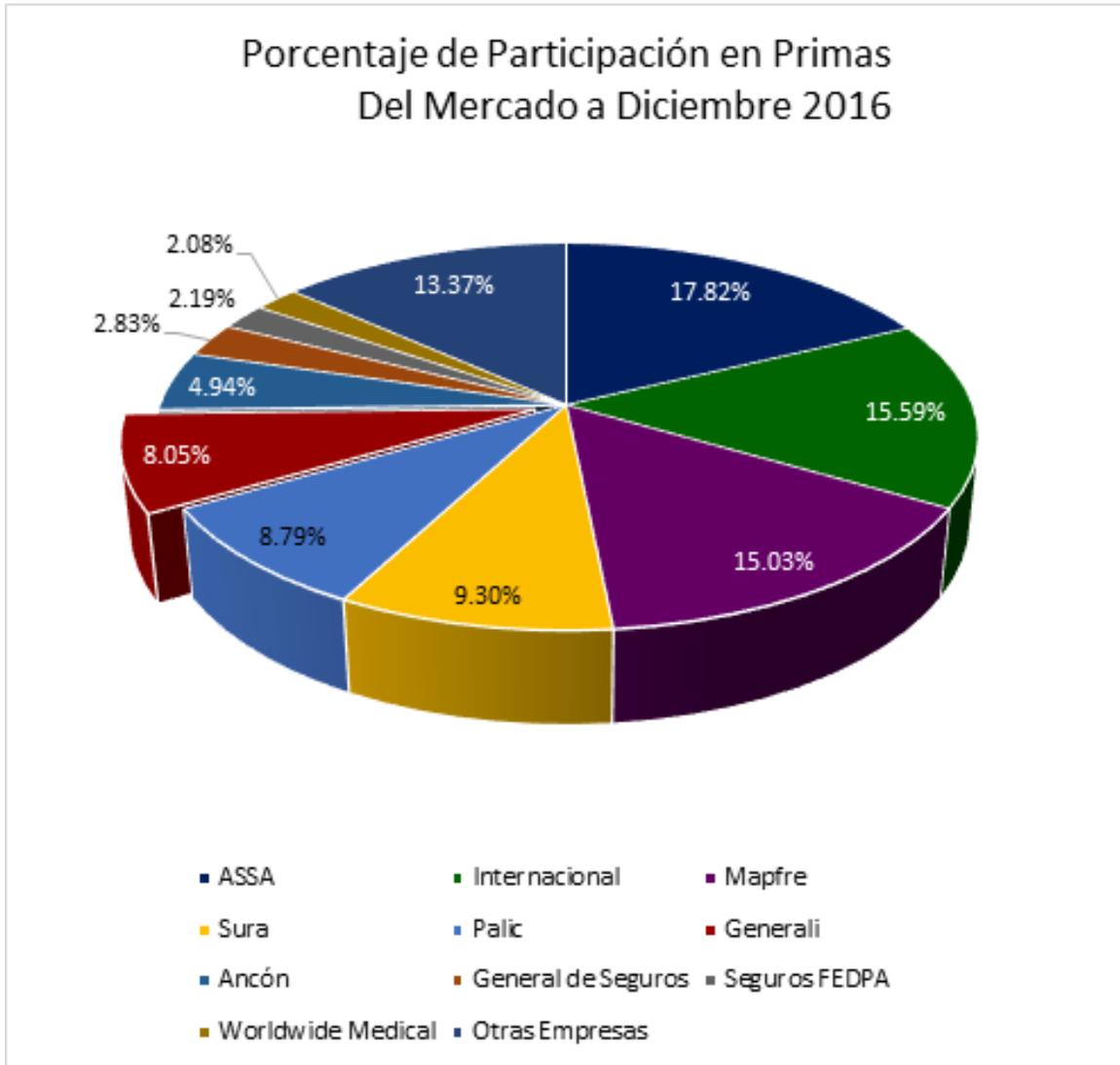
## Membresías

Generali y sus Ejecutivos, con el interés de ayudar activamente a la sociedad son miembros de asociaciones y grupos en Panamá, en gran mayoría aquellos que apoyan la Responsabilidad Social Empresarial. Podemos mencionar:

- ✓ **Asociación Panameña de Aseguradores-APADEA**, organización sin fines de lucro, con el objetivo de fomentar, difundir y coordinar la actividad aseguradora a nivel privado.
- ✓ **Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa-APEDE**, organización sin fines de lucro que agrupa ejecutivos, entre esos, hombres de negocios, gerentes y profesionales a nivel nacional, quienes contribuyen al desarrollo y progreso de la nación panameña. Esta asociación prepara a sus socios para asumir un liderazgo en la reflexión y acción sobre los más importantes aspectos de la vida nacional.
- ✓ **Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá**, su propósito es unificar esfuerzos, en forma organizada, para lograr el engrandecimiento de las actividades comerciales y de servicio del país.
- ✓ **Asociación Nacional de Profesionales de Recursos Humanos-ANREH**, comprometida en trabajar por el desarrollo continuo del capital intelectual de Panamá, a través de la educación, capacitación y promoción del individuo dentro del contexto organizacional.

### Indicadores

Nuestro equipo identificado con los objetivos, trabajan integrados. Este esfuerzo se refleja en nuestro posicionamiento sostenido, en el Mercado Asegurador.



## PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Enfocamos la Planeación Estratégica como un proceso continuo, flexible, integral y apasionante que nos permite como organización ser proactiva, en vez de reactiva en la formulación de nuestro futuro y diseños de planes estratégicos, para el logro de nuestros objetivos. Nuestros colaboradores están conscientes que luego de la aplicación de una estrategia, es importante el compromiso de todos.



Este proceso es a través del cual declaramos la visión, misión, se analiza la situación interna y externa, se formulan las estrategias, se establecen los objetivos corporativos y planes de acción necesarios para alcanzar dichos objetivos y un adecuado plan de seguimiento.

Es un apoyo para fomentar una Cultura Organizacional orientada a la Gestión Basada en Resultados, lo cual ayuda a alinear a los colaboradores con las estrategias de la empresa, permite reasignar inversiones, tecnologías y recursos humanos hacia los propósitos que favorezcan los resultados e impactos esperados.

*“Las organizaciones no pueden gestionar lo que no pueden medir”  
“Así mismo, no se puede medir lo que no se puede describir”*

## Nuestra Visión



**OUR PURPOSE IS TO  
ACTIVELY PROTECT  
AND ENHANCE PEOPLE'S  
LIVES**

**ACTIVELY:** We play a proactive and leading role in improving people's lives through insurance.  
**PROTECT:** We are dedicated to the heart of insurance - managing and mitigating risks of individuals and institutions.  
**ENHANCE:** Generali is also committed to creating value.  
**PEOPLE:** We deeply care about our clients' and our people's future and lives.  
**LIVES:** Ultimately, we have an impact on the quality of people's lives: wealth, safety, advice and service are instrumental in improving people's chosen way of life for the long term.

## Nuestra Misión



**OUR MISSION IS TO BE  
THE FIRST CHOICE  
BY DELIVERING RELEVANT  
AND ACCESSIBLE INSURANCE  
SOLUTIONS**

**FIRST CHOICE:** Logical and natural action that acknowledges the best offer in the market based on clear advantages and benefits.

**DELIVERING:** We ensure achievement striving for the highest performance.

**RELEVANT:** Anticipating or fulfilling a real life need or opportunity, tailored to local and personal needs and habits, perceived as valuable.

**ACCESSIBLE:** Simple, first of all, and easy to find, to understand and to use; always available, at a competitive value for money.

**INSURANCE SOLUTIONS:** We aim at offering and tailoring a bright combination of protection, advice and service.

## Nuestros Valores



**DELIVER ON THE PROMISE**

We tie a long-term contract of mutual trust with our people, clients and stakeholders; all of our work is about improving the lives of our clients. We commit with discipline and integrity to bringing this promise to life and making an impact within a long lasting relationship.

**VALUE OUR PEOPLE**

We value our people, encourage diversity and invest in continuous learning and growth by creating a transparent, cohesive and accessible working environment. Developing our people will ensure our company's long term future.

**LIVE THE COMMUNITY**

We are proud to belong to a global Group with strong, sustainable and long lasting relationships in every market in which we operate. Our markets are our homes.

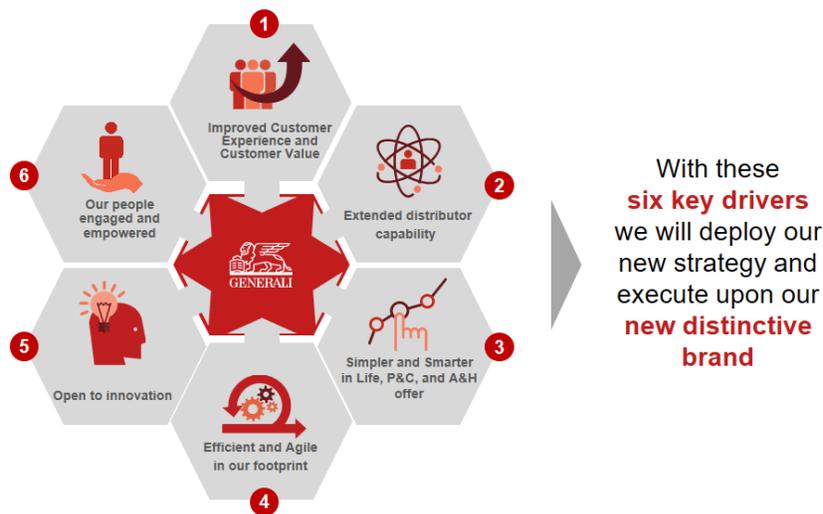
**BE OPEN**

We are curious, approachable and empowered people with open and diverse mindsets who want to look at things from a different perspective.

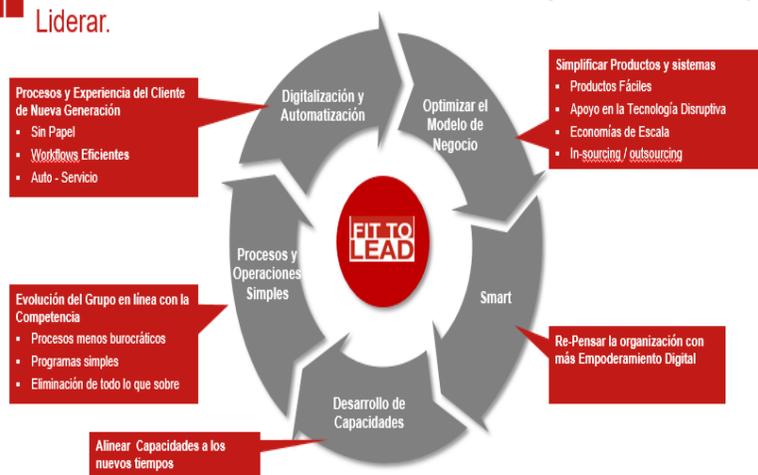
## Estrategia Corporativa

1. Incrementar nuestro Performance o Actuación (Mejorar tiempos).
2. Revisar el modelo operativo y transformar lo que sea necesario.
3. Trabajo más Eficiente y Efectivo.
4. Reducir actividades redundantes y duplicaciones.
5. Simplificar Procesos.
6. Dirigir las inversiones hacia actividades que agreguen valor.

### The six key drivers of our strategy



**Fit To Lead** - Queremos transformar nuestro modelo de negocio, haciéndolo más Eficiente. Queremos tener mejores condiciones para Liderar.



© Assicurazioni Generali - STRICTLY CONFIDENTIAL



## COMPETENCIAS

El Modelo por Competencias, es una alternativa que permite lograr una gestión integral, mediante objetivos. Es por ello, que uno de los requisitos, es que cada colaborador cumpla con las competencias establecidas.

### Competencias Corporativas

Generali una empresa centrada en el cliente y orientada a resultados, sobre la base de la conciencia del trabajo en equipo y la innovación.

#### *Orientación al Cliente*

Busca entender y resolver las necesidades de sus clientes internos o externos; escucha de forma activa; presenta alternativas en aras de prestar un buen servicio.

#### *Orientación al Logro*

Se interesa por realizar sus labores busca alcanzar los resultados, que demandan un esfuerzo superior o un desempeño más alto. Cumple los objetivos establecidos en su rol personal y profesional.

#### *Conciencia de Equipo*

Identifica y es consciente del impacto de sus acciones decisiones en el equipo al que pertenece e incluso de cómo esto puede afectar la organización. Valora acertadamente las relaciones de interdependencia entre los procesos, los cargos y los equipos que conforman la organización actuando de forma coherente y responsable con ellos.

#### *Innovación y Creatividad*

Construye y propone ideas innovadoras aplicables a su entorno. Soluciona continuamente los problemas con aportes originales y creativos.

### Competencias de Liderazgo

Generali una empresa liderada en todos sus niveles, con visión estratégica, sustentada en el logro de sus objetivos, a través de la libertad, el desarrollo y la comunicación con sus colaboradores, practica el **Modelo de Líderes del Futuro de Generali** para todos sus Ejecutivos.

#### **¿Por qué el Modelo Líderes del Futuro de Generali?**

El modelo de líderes del futuro de Generali es nuestro nuevo modelo de competencias y representa un elemento clave del nuevo Grupo cultural.

El modelo de competencias de Generali se llama “**Modelo de Líderes del Futuro de Generali**” ya que describe como los líderes y empleados tienen que comportarse para lograr los objetivos estratégicos futuros de la Compañía. Con el nuevo Modelo de Competencias tenemos un lenguaje común para comunicar los nuevos factores de éxito en un escenario cambiante y para fomentar la inclusión cultural en el Grupo. En este sentido, el modelo está estrictamente ligado a los valores del Grupo Generali, ya que nuestros valores representan la razón de todos nuestros comportamientos. En otras palabras, el modelo de competencias responde la pregunta ¿Cómo debemos comportarnos? Mientras que nuestros Valores nos explican ¿Por qué debemos comportarnos de esta forma?

### ¿Qué es un modelo de competencias y como está estructurado?

Un modelo de competencias es un marco para la organización de habilidades, comportamientos y actitudes observables que impactan en la calidad del trabajo que hace la gente. El modelo Líderes del Futuro de Generali está estructurado en 5 grupo y 10 competencias que se traducen en imperativos ejemplos de conducta.

Desde el Modelo Líderes del Futuro de Generali se habla a todos dentro de Generali, las 10 competencias se traducen en diferentes comportamientos que representan el nivel de desafío adecuado para los siguientes tres niveles de organización:

- **Nivel 3:** Líderes Senior
- **Nivel 2:** Gerentes
- **Nivel 1:** Profesionales o contribuidores individuales

### Modelo de Valores y Competencias



## Definiciones del Grupo de Competencias

### Impacto en la Compañía y en la Sociedad

#### Moldear el Rublo

Influenciar con perspicacia empresarial

Adicionar valor a la sociedad

Nuestra experiencia técnica y conocimientos sobre el mercado nos permiten prever negocios y tendencias sociales; somos considerados líderes en la formación de opiniones en el rubro y por los reguladores. Proactivamente somos líderes en el mercado y contribuimos al crecimiento sostenible de la sociedad.

#### Desarrollar nuestra Gente

Apoyar el crecimiento del talento

Desarrollar una mentalidad global diversa

Les transmitimos pasión a nuestros empleados y construimos equipos totalmente comprometidos trabajando mediante funciones. Sembramos el futuro de nuestra compañía creando un ambiente facilitador del aprendizaje y una fuerza de trabajo diversa e incluyente.

#### Pasión por la Excelencia

Actuar con espíritu de equipo

Coraje de emprendimiento

Nos apasionamos por Generali y nuestro negocio de seguros, y somos líderes con coraje y dedicación. Como dueños de la empresa, podemos tomar decisiones y asumir riesgos, teniendo en cuenta tanto las perspectivas del mercado local, como los objetivos globales. Actuamos con integridad y en conformidad con nuestros estándares éticos.

#### Ímpetu para el Éxito

Fomentar el cambio global

Asegurar el logro

Acogemos el cambio y construimos sobre las fortalezas de ser una comunidad global. Inspiramos el comprometimiento en el logro de resultados y nos esforzamos por un alto rendimiento. Constantemente nos enfocamos en nuestro propósito y ejecutamos con sencillez y responsabilidad.

#### Valorar al Cliente

Incorporar la perspectiva del Cliente

Crear valor del cliente

Incorporamos las perspectivas del cliente en nuestras operaciones diarias para exceder las expectativas y ser socio creativo y de confianza de nuestros clientes. Con el fin de proporcionar un servicio superior a lo largo de la cadena de valores, formamos alianzas sólidas con nuestros distribuidores.

### Impacto en el Mercado

Impacto en la ejecución y la estrategia

Impacto en la Gente

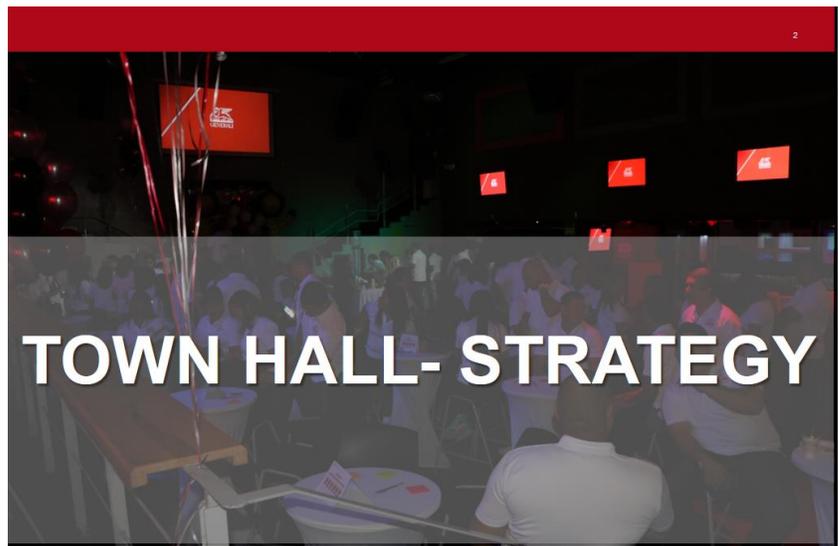
Generali Líder del Modelo Futuro



## Retroalimentación Oportuna

Brinda reconocimiento y retroinformación oportuna, objetiva y continua a sus colaboradores; con el ánimo de facilitar la obtención de los resultados.

Nuestro equipo cumple con las competencias mínimas requeridas, por esa razón somos un equipo preparado para brindar Confianza y Seguridad a nuestros Clientes.





## CÓDIGO DE ÉTICA

En el cumplimiento de sus objetivos de crecimiento, el Grupo permanece fiel a los principios fundamentales que siempre le han caracterizado y que son parte de la ética del Grupo, como son la transparencia, la corrección y la imparcialidad

Estos principios se recogen en el Código de Ética el cual establece las directrices generales que deben cumplir todos aquéllos que operan en el seno del Grupo, en sus relaciones con los distintos grupos de interés.

Los pasos que el Grupo ha dado en los últimos años para promover la sostenibilidad, lo han movido a una revisión de su Código Ético. Estos pasos han hecho al Grupo más consciente de que la competitividad debe ir indisolublemente unida no solamente a principios éticos, sino también al compromiso social y al respeto al medio ambiente



Es por ello que Sucursal Panamá, sigue esta guía de comportamiento general y es responsabilidad de cada colaborador cumplir los principios y conductas allí descritas.

### Principios Generales

- ✓ Corrección y honestidad
- ✓ Imparcialidad
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Conflictos de interés
- ✓ Libre competencia
- ✓ Transparencia e integridad en la información

### Ámbitos de Aplicación

- ✓ Relaciones con los clientes
- ✓ Relaciones con los accionistas
- ✓ Relaciones con los empleados
- ✓ Relaciones con los colaboradores externos y proveedores
- ✓ Relaciones con sociedades emisoras
- ✓ Relaciones con la comunidad
- ✓ Relaciones con el entorno/medio ambiente
- ✓ Relaciones con otras Entidades externas
- ✓ Administraciones públicas y organismos independientes
- ✓ Partidos políticos, sindicatos/organizaciones sindicales y asociaciones
- ✓ Prensa
- ✓ Comunicaciones corporativas y publicitarias



## CULTURA DE SERVICIO

El establecimiento de políticas orientadas a asegurar procesos que brinden mejores soluciones a nuestros clientes, es la argumentación más importante para justificar la Cultura de Servicio como medio indispensable para manejar todos los aspectos de nuestros productos y así lograr un excelente servicio final.

La importancia de la excelencia en el servicio esta plasmada en nuestras estrategias, por lo que todos nuestros colaboradores deben cumplir con los estándares mínimos esperados de nuestra Cultura de Servicio.

### Academia de Servicio

El programa se centra en el concepto de “**ACADEMIA: LAS OLIMPIADAS DEL SERVICIO**”, donde los participantes (atletas) se comprometen con disciplina a asistir a cada Módulo, hasta ganar la competencia (graduarse y recibir la medalla).

Se le brinda a cada participante un manual interactivo, el cual al finalizar cada módulo se le coloca un sello como un símbolo de compromiso y desarrollo de cada competencia. Adicionalmente, se lleva un tablero de puntos donde se hacen pruebas de conocimiento, retos y reconocimiento. Esto nos lleva a seleccionar los campeones olímpicos, ganando medallas de Oro, Bronce y Plata.



## CULTURA DE CONFIANZA – Encuesta de Compromiso

Generali es una Gran Familia, en la que todos nos apoyamos para hacer de esta empresa el mejor lugar para trabajar, lo cual ayuda a reforzar nuestra Cultura de Confianza.

Cada dos años, Generali realiza el Estudio de Compromiso, para autoevaluarnos y localizar las áreas de oportunidad de mejora, y así continuar transformando nuestra cultura.

Hemos logrado obtener un puntaje de participación del **93%** y un nivel de compromiso de **95%**, lo que nos identifica como una empresa de puertas abiertas, donde todos sin importar el nivel jerárquico, sexo, edad o preferencias religiosas o políticas, tenemos las mismas oportunidades de aportar, dar conocer nuestras ideas y poder desarrollarnos.

Nos interesa que la Gente disfrute su trabajo y sienta de corazón que somos el Mejor Lugar para Trabajar y que a la vez cumplan con sus objetivos individuales para lograr cumplir los objetivos corporativos.



QUÉ, POR QUÉ Y QUIÉN

• **¿Qué es el compromiso y por qué es importante?**

El compromiso es una medida que muestra cuántas personas dentro de una organización están mental y emocionalmente conectadas y motivadas para realizar esfuerzos discretos.

Los empleados son la cara de la empresa que atienden a los clientes, por lo tanto, un alto compromiso por parte del empleado puede marcar una diferencia enorme en la satisfacción del cliente, lo que se traduce en un mejor rendimiento comercial.

• **¿Por qué estamos realizando una Encuesta de compromiso?**

- Para escuchar a nuestro personal y permitirles expresar su opinión de forma sincera y transparente
- Para mejorar nuestro compromiso, identificar áreas de fortaleza, descubrir oportunidades clave de mejora y tomar medidas en consecuencia
- Para hacer de Generali un lugar de trabajo aún mejor

• **¿Quién participará en la encuesta?**

Todos los empleados de Generali con un contrato permanente o de duración determinada (en algunos países) están invitados a participar en la encuesta.

BENEFICIOS

• **¿Por qué debo realizar la encuesta?**

Esta encuesta es una oportunidad para expresar su opinión personal sobre una variedad de temas con relación a su organización y trabajo. Al participar en la encuesta puede expresar su opinión y colaborar para hacer de Generali un lugar de trabajo aún mejor.

• **¿Es obligatorio participar?**

La participación es voluntaria, pero recomendamos firmemente que todos los empleados participen para poder obtener una visión amplia y completa.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

Con gran orgullo presentamos nuestro quinto Informe de Comunicación de Progreso, donde compartimos con nuestras partes interesadas, nuestro desempeño como empresa socialmente responsable.

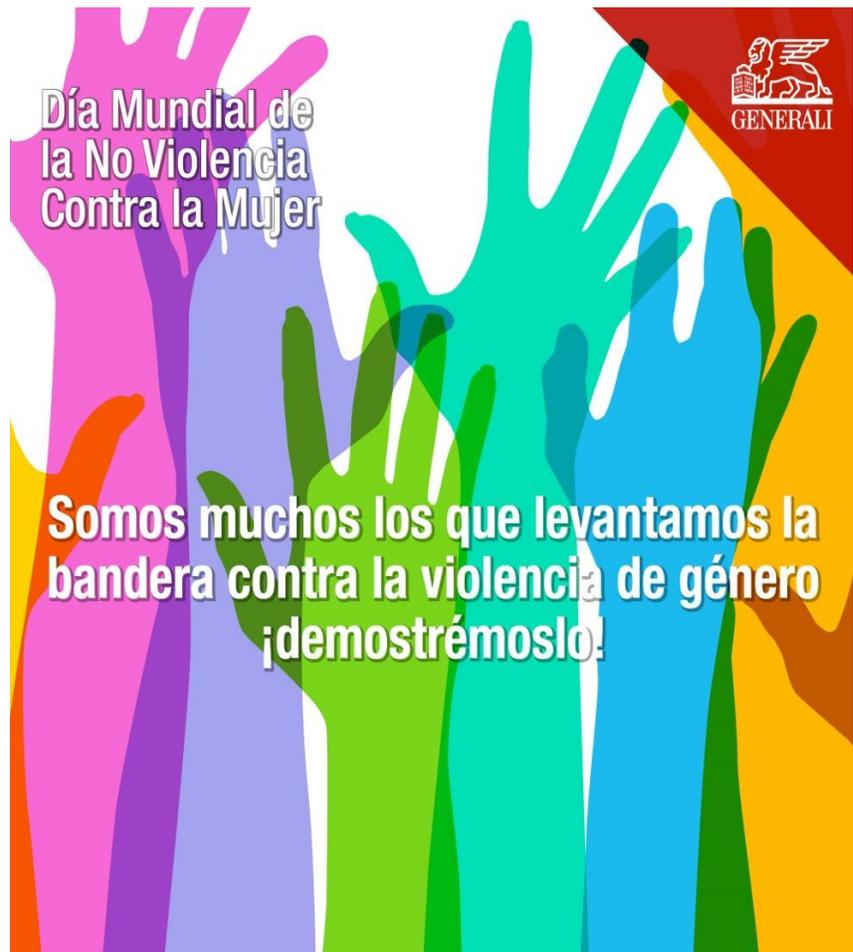
Este año nos hemos esforzado por desarrollar actividades que ayuden a involucrar a los empleados y motivarlos a participar, además de cumplir con nuestros compromisos de responsabilidad social basados en los Diez Principios del Pacto Global.

En nuestro proceso constante de integrar la responsabilidad social en toda la organización, este año concentramos nuestras actividades en apoyar y respetar la protección de los derechos humanos como la educación, salud y la cultura y fomentamos iniciativas internas que favorezcan el cuidado del medio ambiente.

Sin duda, el 2016 fue un año importante, que refleja el espíritu de crecimiento y compromiso que caracteriza a Generali y su gente.

Nuestras Políticas y Reglamentaciones, le permiten a todo colaborador conocer lo que se espera de él, también contamos con una serie de Beneficios e Incentivos que han sido desarrollados pensando en el bienestar de cada colaborador.

El Código de Ética del Grupo, el cual alineamos a las operaciones, integra claramente nuestro compromiso como Empresas Socialmente Responsable, el cual es publicado en nuestra Página Web.



## Alianzas

Con el interés de promover la Responsabilidad Social Empresarial, Generali mantiene las siguientes alianzas:



Actualmente somos miembros de **SUMARSE**, Asociación sin fines de lucro, que surge de la fusión de las dos organizaciones que en Panamá, llevan desde hace más de 8 años la promoción de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el Desarrollo Sostenible. Tiene como objetivo difundir información, transferir conocimientos y compartir experiencias entre sus miembros; de esta manera Sumarse promueve la incorporación de la RSE y los Principios del Pacto Global, como estrategia de negocios que agrega valor y contribuye al crecimiento socio-económico del país, orientando los esfuerzos, a ser un agente de cambio y un facilitador de

iniciativas de RSE.



**Junior Achievement Panamá**, es una asociación educativa sin fines de lucro, cuyo propósito es inspirar y preparar a niños y jóvenes para que triunfen en la Economía Global. Generali apoya como patrocinador, y a la vez logra involucrar a sus colaboradores como Asesores Voluntarios, en una actividad de índole comunitaria, para ayudar a promover entre las nuevas generaciones, la base filosófica de su propia existencia.



Únete al voluntariado de Junior Achievement Panamá

¡Sé parte del futuro de muchos niños en Panamá.

**¡Súmate a este equipo!**

Comparte tus conocimientos y experiencia educando a niños de primaria, mediante cualquiera de nuestros seis (6) programas educativos.

Sólo necesitas:

- ▲ Contar con más de 1 año en la Compañía
- ▲ Previa autorización del Jefe Directo

Para participar contactar a:  
Elvira Davis (elviradavis@generali.com.pa)

Estaremos otorgando viático para el transporte.



**¡El silencio también se comparte!**

2:15PM A 2:16PM

Comparte con tus amigos un minuto de silencio y cambia el futuro de la tierra.

**Día Internacional de la Conciencia sobre el Ruido.**

generali.com.pa

## DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción. Generali y sus colaboradores están comprometidos a mantener un mejoramiento continuo de cada uno de estos principios.



### DERECHOS HUMANOS

*Principio 1:* Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

*Principio 2:* Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

### Compromiso

Los derechos humanos en el negocio, implica considerarlos en las decisiones, incorporándolos en la planeación estratégica, ya que solamente las empresas que trabajen con valores y derechos humanos reconocidos universalmente, tendrán éxito a largo plazo.

Generali cree en los derechos humanos, los cuales son esenciales para todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, sexo, edad, raza, color, religión, ideología, lugar de residencia, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

Procuramos mantener un trato justo y equitativo con todos los grupos de interés de la empresa, por lo tanto, es importante que conozcan la filosofía corporativa que cimienta nuestras acciones diarias, por esta razón compartimos con ellos, a través de nuestro Página Web, el **Código de Ética del Grupo Generali.**



## Acciones

- ✓ Evitar todo tipo de discriminación, garantizando el respeto a los derechos humanos universales reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- ✓ Incrementar nuestros recursos de capacitación, ya que la educación es uno de los pilares que promueve el desarrollo de las sociedades.
- ✓ Incrementar el tiempo que dedican a la familia nuestros colaboradores, para ayudar a reforzar la integración familiar en nuestra sociedad.
- ✓ Promover proyectos de inversión social que apoyen en la eliminación del trabajo infantil, mejoren la calidad de vida de niños discapacitados, refuercen valores a los niños y adolescentes manera continua.
- ✓ Reforzar nuestras inversiones sociales, cambiando el enfoque a acciones sostenible que apoyen a reforzar valores y mejorar la calidad de vida de nuestra niñez panameña.
- ✓ Promover más tiempo de familia entre nuestros colaboradores, para reforzar los lazos de los hogares de nuestra sociedad.

## Actividades

### *Promoviendo actividades en pro de la salud de los colaboradores*

Generali se ha sumado un año más a la campaña para la prevención de VIH, que busca educar a los colaboradores acerca de temas importantes para la prevención de esta enfermedad. La iniciativa nace de la Cinta Rosa Empresarial y Sumarse, quienes han dirigido este mensaje de participación a diferentes empresas a nivel nacional.



### *Promoviendo el Deporte*

Promover una vida activa y saludable está ganando rápidamente más adeptos en el ámbito empresarial. El objetivo de mejorar la salud de los colaboradores se está traduciendo en el fomento de la práctica deportiva y de un sinnúmero de eventos recreativos. Es por esto que anualmente, invertimos en actividades deportivas para reforzar lazos entre nuestros colaboradores.

### *Promoviendo la Salud en la Empresa*

Promover un programa de salud es una práctica empresarial viable y rentable, en la que tanto empleados como empleadores salen favorecidos. Es por eso que por el bien de la salud física y mental realizamos actividades que nos lleven a reforzar una cultura de Vida Saludable.





### ***Promoviendo Valores a Nuestros Niños Panameños –Programa Junior Achievement***

El Grupo de Voluntarios de Generali capacita a niños de diferentes colegios sobre temas que contribuyan con su formación integral y les permitan ser parte del desarrollo de sus comunidades. Al presentar los resultados del año 2016, Generali logró atender a 343 estudiantes en el año 2016, visitando 9 escuelas y trabajando 6 programas educativos.

### ***Promoviendo Cultura***

Generali en su compromiso y apoyo a impulsar lo mejor del conocimiento humano y de ser fieles a su misión de crear circunstancias para una sociedad mejor, apoyo al Biomuseo de Panamá, el cual beneficiará a los panameños en la ampliación del conocimiento y la cultura, ya que permitirá a estudiantes, educadores y al público en general educarse en los orígenes de las formaciones geológicas, la fauna y flora del Istmo y del mundo.



## Donaciones

Anualmente realizamos diversas donaciones como parte de nuestro programa de Inversión Social, a diferentes entidades, como:

- ✓ Fundación Caminemos Juntos y Fundación Natura
- ✓ Casa Esperanza
- ✓ Asociación Pro Niñez Panameña



## Estándares Laborales

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

**Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación

## Compromiso

Promover entre nuestros colaboradores oportunidades de desarrollo, comunicación de puertas abiertas, respeto, ofreciéndoles un “Excelente Lugar para Trabajar”, a través de nuestra Cultura de Confianza y lineamientos de Nuestro Código de Ética.

## Acciones

- ✓ Cumplir con las leyes que prohíben la discriminación en asuntos laborales, por razones de cualquier tipo, manteniendo una política positiva diseñada para brindar iguales oportunidades de empleo a todos, ante iguales condiciones.
- ✓ Cumplir con todas las reglamentaciones estipuladas en el Código de Trabajo.

- ✓ Cumplir con las leyes de salud y seguridad para ofrecer continuamente un ambiente seguro, libre de riesgos.
- ✓ Igualdad de oportunidades desde el proceso de reclutamiento, selección, contratación, ascensos, traslados, formación, ingresos, beneficios e incentivos.
- ✓ Proporcionar un ambiente laboral adecuado para nuestros colaboradores y clientes.
- ✓ Mantener una comunicación de puertas abiertas para que nuestros colaboradores tengan la confianza y seguridad de presentar sus quejas, opiniones o sugerencias.

## Actividades

### Desarrollo Profesional

Todos nuestros colaboradores tienen la misma oportunidad de desarrollarse y superarse internamente, dentro de la empresa, por lo que contamos con programas de capacitación y de movimientos internos, para que las vacantes sean cubiertas preferiblemente por personal idóneo interno.



### ***Becas para Hijos de Colaboradores***

Para incentivar a los hijos de nuestros colaboradores y apoyar en los gastos en que incurren, anualmente realizamos el Concurso de Becas para estudiantes de primaria y secundaria.



### ***Salud***

- ✓ Mantenemos el Colectivo de Vida y Salud, cubierto al 100% por la empresa.
- ✓ Subsidio de Gimnasio para promover el ejercicio diario para preservar una buena salud.
- ✓ Servicio de Ofiterapia, lo cual nos ayuda de una forma simple y beneficiosa a mejorar el clima laboral, ayudando a los empleados a mantener un buen estado anímico, otorgando alivio para las zonas más afectadas por el trabajo de oficina y la tensión acumulada a diario.

- ✓ Programa de WellFit, en la que ofrecemos servicios de Instructor y Nutricionista, para promover una vida saludable.



### *Alimentación*

Con el interés de apoyar a los colaboradores en los gastos de alimentación, la empresa otorga un Subsidio de Alimentación para todos, Servicio de Cafetería y Vales de Comida a los de menor ingreso salarial.



### ***Educación Preventiva***

Educar en diferentes temas de salud, a nuestros colaboradores que ayudan a la prevención de enfermedades.



### ***Actividades de Integración***

Con el objetivo de mantener actividades que ayuden a la integración, interrelación y comunicación de nuestros colaboradores, durante el año celebramos diversas actividades:

- ✓ Convite
- ✓ Celebración de Cumpleaños
- ✓ Fiesta de Navidad
- ✓ Fiesta de Niños para Hijos del Personal
- ✓ Agasajos Especiales
- ✓ Día del Padre
- ✓ Día de la Madre
- ✓ Reuniones Varias
- ✓ Viernes Divertidos -para sacarlos de la rutina del trabajo
- ✓





### ***Horarios Flexibles***

Con el interés de apoyar a nuestros colaboradores, para que puedan llegar más temprano a sus hogares, contamos con varias jornadas de trabajo, las cuales se pueden seleccionar, según la necesidad del colaborador, siempre que las áreas de servicios queden cubiertas en todos los horarios y no se afecten las operaciones.

### ***Tiempo Adicional***

Otorgamos horas libres remuneradas por:

- ✓ Cumpleaños
- ✓ Matrimonio
- ✓ Duelo.
- ✓ Nacimientos
- ✓ Días de Fiestas Especiales
- ✓ Actividades Universitarias
- ✓ Actividades Escolares de Hijos

Lunes - Jueves		Viernes	
Horario	Almuerzo	Horario	Almuerzo
8:00 am – 5:00 pm	1 Hora	8:00 am – 5:00 pm	1 Hora
7:00 am – 3:30 pm	½ Hora	7:00 am – 3:30 pm	1 Hora
8:00 am – 4:30 pm	½ Hora	8:00 am – 4:30 pm	1 Hora
9:00 am – 5:30 pm	½ Hora	9:00 am – 5:30 pm	1 Hora
7:00 am – 4:00 pm	1 Hora	7:00 am – 3:30 pm	1 Hora
8:00 am – 5:00 pm	1 Hora	8:00 am – 4:30 pm	1 Hora
9:00 am – 6:00 pm	1 Hora	9:00 am – 5:30 pm	1 Hora
7:30 am – 4:00 pm	½ Hora	7:30 am – 4:00 pm	1 Hora
7:30 am – 4:30 pm	1 Hora	7:30 am – 4:00 pm	1 Hora
8:00 am – 5:00 pm	1 Hora	8:00 am – 5:00 pm	1 Hora
8:00 am – 4:30 pm	½ Hora	8:00 am – 4:30 pm	½ Hora

### ***Comité de Oración***

Con el interés de promover la paz espiritual e integración, a solicitud de un grupo de colaboradores, la empresa autorizó para que se conformara un Comité de Oración, sin distinción religiosa.

El Objetivo del comité es contribuir con la integración del personal, y seguir los lazos espirituales.

### **Comunicación**

Para mantener nuestra filosofía de Puertas Abiertas, una buena comunicación y relación directa con los colaboradores de la empresa, se realizan reuniones periódicas con las Gerencias para conocer las inquietudes, necesidades o sugerencias de los colaboradores.



### **Medio Ambiente**

**Principio 7:** Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

### **Compromiso**

Para nosotros el medio ambiente es uno de nuestros recursos primarios, por lo que nos comprometemos a promover su protección y respeto por todos los grupos de interés. Para ello, mantenemos una campaña de divulgación con mensajes que ayuden a crear conciencia en la protección del medio ambiente.

También, a través de concursos promovemos el ahorro de luz y energía, lo cual nos ayuda a apoyar en la conservación de los recursos naturales.

## Acciones

- ✓ Consumir únicamente la energía necesaria de los aires acondicionados, por lo que compramos aires Inverter y mantenemos programado el encendido y apagado de los mismos.
- ✓ Ahorrar energía, utilizando máquinas multiuso que sirven como impresora, fax, copiadora, lo cual reduce la cantidad de equipos, bombillas especiales, y luces con sensores.
- ✓ Reforzar nuestro Departamento de Digitalización de Documentos, para evitar las impresiones en papel.
- ✓ Promover el ahorro de papel con nuestros clientes, a través del envío de documentos por medios electrónicos.
- ✓ Continuar con el reciclaje de papel, para ahorrar y ayudar a conservar los recursos naturales, a través de nuestro proyecto: **Rehúsa – Recicla - Ahorra**
- ✓ Incentivar mediante mensajes el ahorro energético y ahorro del agua.



## Proyecciones Futuras

- ✓ Disminuir el uso del papel bond, a través de nuestro Proyecto de Reciclaje.
- ✓ Implementar Proyecto de Ahorro de Energía en nuestra empresa y en nuestros hogares.
- ✓ Educar sobre la Protección del Medio Ambiente a nuestros colaboradores y familiares.
- ✓ Implementar iniciativas para trabajar con nuestros grupos de interés, para que juntos seamos un ente multiplicador.

## Actividades

### Campaña de Divulgación

El león se las sabe todas y también se preocupa. ¡Juntos podemos!



### Anticorrupción

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

### Compromiso

Nuestra empresa alinea el Código de Ética del Grupo, a las estrategias de la Sucursal, para mantener altos estándares éticos y principios morales, en todas las operaciones y cumplir con las leyes que regulen todos los actos de corrupción.

Confiamos que nuestro Informe de Comunicación de Progreso, pueda identificar los altos estándares éticos y principios morales que aplicamos en la práctica de nuestro negocio, respetando las leyes, los derechos humanos, laborales y preservación del medio ambiente.

## Acciones

- ✓ Cumplir con el Código de Ética del Grupo y leyes que regulen actos de corrupción.
- ✓ Contar con un Departamento de Cumplimiento que tiene como función, garantizar que todas las acciones de la compañía cumplan con los requerimientos legales y regulatorios aplicables.
- ✓ Velar por la prevención e investigación de aquellas conductas inadecuadas.



## Actividades

Comunicación de Puertas abiertas, lo que permite que nuestros colaboradores, sientan la confianza de reportar cualquier acto que consideren inadecuado.

### *Promoviendo nuestro Código de Ética*



**Proyección Futura**

Continuar con el fiel cumplimiento de nuestros Código de Ética y leyes que regulen actos de corrupción para salvaguardar la integridad y reputación de la compañía.