

Cable Onda  
**RSE**

## INFORME DE AVANCE

CUMPLIMIENTO  
DEL PACTO GLOBAL  
NACIONES UNIDAS  
2016 - 2017



Cable Onda  
**RSE**

 **Cable Onda**

 **Cable Onda**



## PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Creemos firmemente que hemos superado la etapa de la promoción de la RSE y hemos entrado a la etapa del ser RSE, con todo lo que ello implica en innovación y recursos para mantenernos a la vanguardia y crecer cada vez más.

El camino no ha sido otro que el conciliar la búsqueda de la excelencia con la integración, a nuestras políticas y gestión empresarial, de las preocupaciones sociales y medioambientales.

La consulta periódica de las expectativas de nuestros grupos de interés, y el compromiso firme de vincularnos con todos y cada uno de ellos a través de nuestros modelos de cultura y liderazgo, nos ha permitido incluirlos en los objetivos estratégicos de la empresa.

Este informe de avance constituye la evidencia de nuestra determinación por alcanzar el éxito y el crecimiento en el largo plazo fundamentado en la sostenibilidad, y de nuestro intento por ir a la vanguardia de prácticas de RSE que aseguren el cumplimiento de las metas establecidas.

Apostar por la RSE es la oportunidad que tiene Cable Onda por ser una más grande y mejor empresa. Año tras año diseñamos propuestas innovadoras que nos lleven por ese camino.

**Nicolás González Revilla Paredes**  
Gerente General



## ¿QUIÉNES SOMOS?

### MISIÓN

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

### VISIÓN

Ser la compañía líder de servicios digitales, preferida por su confiabilidad e innovación.

### VALORES

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



DERECHOS HUMANOS





## MUNDIAL DEL BARRIO

Comprometidos con la niñez panameña y en alianza con Mundial del Barrio, más de 100 voluntarios participaron en la logística de la clausura de esta iniciativa deportiva que congregó aproximadamente a 10,000 niños y niñas a nivel nacional, cubriendo las 10 provincias y 2 comarcas.



Por séptimo año consecutivo, Cable Onda fue el patrocinador oficial del encuentro deportivo con mayor significado en nuestro país: el Mundial del Barrio 2017.

La empresa cien por ciento panameña, reiteró su compromiso en seguir apoyando este proyecto que se ha convertido en una plataforma para mejorar la calidad de vida de nuestros jóvenes a través del deporte.

La Copa Mundial del Barrio, es un torneo que se realiza a nivel nacional con el apoyo del Voluntariado Cable Onda, como una alternativa para que los jóvenes tengan la oportunidad de un mejor futuro previniendo su caída en malos hábitos y en riesgo social.





## TALLER DE LEGO: FORMANDO FUTUROS LIDERES CON VALORES

Jóvenes del Movimiento Nueva Generación (MNG), participaron en un taller de LEGO, donde afianzaron aspectos y técnicas de liderazgo y valores. A través de esta metodología, reforzaron la importancia del trabajo en equipo y se les incentivó en la generación de nuevas ideas, creando un espacio donde pueden explotar al máximo su potencial.



## MI ESCUELA PRIMERO

Comprometidos con el desarrollo de la educación en nuestro país, más de 120 voluntarios de Cable Onda realizaron jornadas de pintura y limpieza en 5 escuelas a nivel nacional, en alianza con nuestros proveedores, y como apoyo al programa Verano 2017 Mi Escuela Primero.





## EXCELENCIA EDUCATIVA

Interesado en elevar el nivel de la educación en Panamá, como camino seguro y efectivo catalizador del desarrollo y mejora de la calidad de vida de los panameños, Cable Onda apoya con entusiasmo este valioso proyecto de la Fundación para la Promoción de la Excelencia Educativa.

El Concurso Nacional por la Excelencia Educativa, ha sido concebido para fomentar una cultura de evaluación educativa, destacar la excelencia educativa en las escuelas oficiales y valorar el desempeño del docente panameño.





## APOYO MOVIMIENTO NUEVA GENERACIÓN

Comprometidos con la educación de nuestro país, más de 60 voluntarios entregaron 500 kits escolares a niños y jóvenes de los Centros de Atención Integral del Movimiento Nueva Generación (MNG). Este significativo aporte forma parte de las contribuciones de nuestros clientes y colaboradores en la iniciativa DONA a MNG B/.1.00, B/.2.00, B/.3.00.



## CONÉCTATE SEGURO

La Gira Conéctate Seguro 2017, campaña realizada por Cable Onda, llegó al interior del país para beneficiar a más de 2,200 jóvenes, con orientación e información sobre cómo utilizar responsablemente la Internet y evitar ser víctimas del ciberacoso.

Cable Onda, ahora en alianza con Movimiento Panamá Libre de Bullying, promueve esta campaña en diferentes colegios a nivel nacional, siendo su principal contribución la capacitación de miles de estudiantes, docentes y maestros en colegios a nivel nacional.





## CONÉCTATE SEGURO

### PRIMER FORO PARA DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA



Como parte del programa Conéctate Seguro, diseñado para alertar a la comunidad sobre los peligros que asechan en Internet, se celebró el Foro para Padres de Familia 2017.

A la importante cita, acudieron importantes aliados como Meduca, UNICEF y Movimiento Panamá Libre de Bulling y como cierre de la agenda, el artista internacional, Sr. Edgar Vivar conocido como ñoño quien compartió conocimientos y su experiencia personal sobre "Cómo sobrevivir al acoso".





## OLIMPIADAS ESPECIALES III JUEGOS LATINOAMERICANOS





Demostrado el compromiso de más de 285 voluntarios que apoyaron a los atletas durante las jornadas de entrenamiento, competencias y premiaciones de los recién finalizados III Juegos Latinoamericanos de Olimpiadas Especiales realizados en nuestro país.



## HORAS DE VOLUNTARIADO CUMPLIDAS

Cable Onda propone el cumplimiento de 2 días (16 horas) de voluntariado basado en 4 pilares: educación, salud, ambiente y deporte. Desde 2016 a la fecha, ha cumplido con más de 69,8000 horas de voluntariado, beneficiando a más de 129.000 personas, 24 ONG's y 5 escuelas. Nuestra entidad es el Movimiento nueva Generación.

### INVERSIÓN DE LAS HORAS EN LOS EJES DE VOLUNTARIADO

	EDUCACIÓN	AMBIENTE	SALUD	DEPORTE
HORAS				
2016	10,203	6,734	12,382	8,332
2017	11,449	7,632	13,993	9,328



## APOYO A TELETÓN 20-30

Como ya es tradición, Cable Onda participa activamente en la Teletón 20-30 con aportes de clientes y colaboradores, unidos y solidarios con las metas que se proponen, y alcanzan con éxito, en beneficio de la sociedad panameña.



## INCLUSIÓN DIGITAL EN NUESTRAS ESCUELAS

Con miras a facilitar el acceso al conocimiento a través del uso de tecnologías de la información en escuelas y comunidades remotas, nuestros voluntarios realizaron una jornada de capacitación a más de 20 docentes del Instituto Urracá en Santiago de Veraguas.

Los educadores adquirieron competencias en el uso de herramientas digitales y agregaron canales innovadores de enseñanza para elevar la calidad del aprendizaje del estudiantado panameño.







# PRÁCTICAS LABORALES

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



# PRIMERAS OLIMPIADAS TÉCNICAS

Celebramos las Primeras Olimpiadas Técnicas, “El +PRO de Cable Onda” con la participación de más de 200 técnicos propios y de nuestros contratistas quienes se capacitaron por dos meses en equipos de seguridad, uso de herramientas, preparación de conectores y matemática de niveles. Los ganadores nos representarán en los Juegos Técnicos de Argentina donde demostrarán nuestra capacidad y calidad técnica.



# CAPACITACIONES INTERNAS

En Cable Onda nos capacitamos continuamente para aumentar el rendimiento individual. Los colaboradores participamos en programas de entrenamiento estructurados y contenidos fundamentados en las buenas prácticas dentro de la industria de telecomunicaciones. Con planes como estos, se busca mejorar conocimientos y disminuir la curva de aprendizaje de los agentes residenciales del Call Center de nueve a tres meses.

	PARTICIPANTES	HORAS	INVERSIÓN
AÑO			
2016	2,491	37,046	202,899.00
2017	2,471	30,219	258,269.58







## BRIGADAS DE EMERGENCIA

Los colaboradores inscritos en las Brigadas de Emergencia, han sido capacitados sobre cómo actuar en tres áreas: evacuación, primeros auxilios y prevención de incendios.

BENEFICIARIOS	DIRECTOS	INDIRECTOS
12 DE OCTUBRE	43	732
COSTA DEL ESTE	24	250
LLANO BONITO	22	688
CLAYTON	25	125



## SEGURIDAD VIAL

El plan de capacitación de Educación Vial, busca sensibilizar y formar los colaboradores de Cable Onda al volante, creando una cultura que fomente la conducción segura y eficiente. El plan aplica a todos los trabajadores conductores de vehículos de la flota de Cable Onda y contratistas.

**TOTAL PERSONAS BENEFICIADAS: 240**





## BENEFICIOS Y BIENESTAR CORPORATIVO

### GESTIÓN HUMANA

El bienestar de todos y cada uno de los colaboradores es vital para Cable Onda. La Dirección de Gestión Humana lidera la promoción de programas de bienestar integral como uno de sus pilares principales. Los “Circuitos de Salud”, el programa “Reto de Salud Integral”, las “Ligas Deportivas”, las “Campañas de Salud”, las “Entregas de Botiquines”, las “Visitas Médicas” en las oficinas de Cable Onda a nivel nacional, representan algunos de estos exitosos programas.



## ENFERMERÍA

Atención primaria en tres enfermerías equipadas para tal fin.

Localización: 12 de octubre, Llano Bonito y Costa del Este.



## AMBULANCIA

Para casos de emergencia y traslados médicos de los colaboradores durante la jornada laboral.

196 colaboradores atendidos en 2016.



## MÉDICO

Doctor en medicina general, médico de cabecera, que atiende a los colaboradores en las propias oficinas de Cable Onda.

Consultas: 3,042 /año a nivel nacional.



## BOTIQUINES

Equipados con todo lo necesario para primeros auxilios básicos, están instalados en todos los departamentos a nivel nacional y en los vehículos de flota.



## MASAJES RELAJANTES

Para aliviar el impacto físico provocado por el estrés laboral, en las instalaciones de la 12 de Octubre, Llano Bonito y Costa del Este, se ofrecen masajes relajantes a los colaboradores a precios módicos. En el Call Center los masajes son gratis cada semana. 536 colaboradores fueron beneficiados en 2016.



## CIRCUITO DE SALUD

Exámenes gratuitos de glucosa, electrocardiogramas, controles de peso y talla se realizan en las 3 sedes principales y en las sucursales.

**TOTAL PERSONAS BENEFICIADAS: 114**

## RETO DE SALUD INTEGRAL

Para la promoción de un estilo de vida saludable, este programa de pérdida de peso utiliza una metodología integral que incluye entrenamiento físico y seguimiento nutricional con los especialistas del gimnasio PowerClub.

**TOTAL PERSONAS BENEFICIADAS: 25**







## FERIAS DE BENEFICIOS

Cable Onda organiza Ferias de Beneficios, a las que invita proveedores relacionados con temas de bienestar, salud y nutrición, a presentar sus productos, ofertas y servicios. Los colaboradores asistentes reciben consejos y demostraciones en vivo.

TOTAL PERSONAS BENEFICIADAS: 250 entre Llano Bonito y 12 de Octubre.



## PÓLIZA DE VIDA, SALUD, AUTO Y SALUD

Gracias a los convenios suscritos por Cable Onda y una importante y sólida compañía de seguros, además de la póliza de vida, los colaboradores tienen acceso a pólizas de salud, auto y vivienda a una tarifa especial. Un beneficio para los más de 2,000 colaboradores de Cable Onda.

## COCINA SALUDABLE

En las tres sedes principales se ofrecieron talleres de Cocina Saludable donde, los colaboradores asistentes, aprendieron cómo preparar recetas para comer saludable de una manera práctica, rápida y sencilla.

## CAMPAÑA INFORMESE MÁS EN PREVENIR - VIH

La importancia de la prevención del VIH SIDA, se destacó con una campaña que utilizó el boletín de beneficios y los murales como vehículos. Además, se dieron charlas y se aplicaron pruebas a 37 colaboradores.





## EXÁMEN DE MAMA Y PRÓSTATA

Con el apoyo de la aseguradora, los colaboradores de Cable Onda pueden realizarse exámenes de mama y de próstata a precios especiales, en clínicas por todo el país, durante el mes de la cinta rosada y celeste.



## RECONOCIMIENTOS

Cable Onda reconoce el esfuerzo extra de colaboradores distinguidos. Es una premiación anual que inicia con la nominación que realiza cada Gerente, y culmina con la selección de los ganadores que los directores realizan entre los nominados de cada dirección. Los 80 colaboradores premiados reciben su reconocimiento durante una cena donde comparten con el Gerente General y los Directores.





# BENEFICIOS POR CONVENCIÓN COLECTIVA

## GASTOS DE SEPELIO

A los colaboradores se les apoya económicamente para que puedan afrontar los gastos de su sepelio y el de sus familiares.

- Por el sepelio de cada hijo: B/.750
- Por el sepelio del cónyuge: B/.750
- Por el sepelio del padre o la madre: B/.300
- Para los gastos de sepelio del colaborador, la organización contribuye con B/.1,500 pagaderos al pariente más cercano a discreción de la empresa.

## BECAS

Cada año se otorgan 30 becas para colaboradores e hijos de colaboradores.

- 5 becas para escuela primaria de B/.40 mensuales cada una.
- 5 becas para escuela secundaria de B/.50 mensuales cada una.
- 5 becas para estudios universitarios o tecnológicos de B/.75 mensuales cada una.
- 15 becas por estudios universitarios o tecnológicos de B/.75

## TÍTULO UNIVERSITARIO

Cuando los colaboradores culminan sus estudios universitarios a nivel de maestría, licenciatura o técnico reciben un bono de reconocimiento.

- Título de Técnico: B/.75
- Título de Licenciatura: B/.100
- Título de Maestría: B/.75

## ENTREGA DE UNIFORMES

Cable Onda realiza convenios corporativos para obtener valiosos descuentos en comercios, restaurantes, centros educativos, talleres, hoteles, centros de entretenimiento, para los colaboradores y sus familiares, que pueden obtenerlos con la sola presentación del carnet.

- 15 becas por estudios universitarios o tecnológicos de B/.75



## SERVICIO DE TRANSPORTE

Para mayor comodidad de los colaboradores, Cable Onda ofrece diariamente el traslado gratuito desde y hacia el sitio de trabajo desde diferentes puntos.

- Ruta interna del edificio principal (12 de octubre) a los dos puntos más cercanos de transporte público (Transistmica y Vía España).
- Del Centro Logístico de Llano Bonito hacia las áreas aledañas.
- Del Centro Logístico de Llano Bonito hacia las oficinas de Costa del Este.
- Desde el sector oeste, hacia la 12 de octubre, Llano Bonito y viceversa.

## SERVICIOS DE CATERING

Administrado por una cooperativa, el servicio de cafetería ofrece excelentes precios, menues variados y facilidades de pago a los colaboradores permanentes.

## COPERATIVA COMECO R.L.

Todos sus afiliados reciben muchos y variados beneficios, como becas de estudios, préstamos a excelentes tasas de interés, descuentos en la cafetería y apoyo económico para atender urgencias no previstas.

## BONO DE NAVIDAD

Diciembre es el mes del bono navideño a todos los colaboradores. Su monto varía según la antigüedad en la empresa, pero todos impactan positivamente la economía de los hogares de los colaboradores de Cable Onda en esta fecha tan especial.

# BENEFICIOS POR CONVENCIÓN COLECTIVA

## BONO ANIVERSARIO

Se entrega en el mes de aniversario del colaborador con la empresa B/.100 por los primeros 10 años de servicio y B/.110 de 10 años en adelante.

Este bono beneficia a aproximadamente 150 colaboradores por mes.

## DESCUENTOS PARA LENTES

20% de descuento en la compra de lentes es lo que Cable Onda ha negociado con varias ópticas del país, además, les reembolsa el 50% de su valor hasta un máximo de B/.200.

135 trabajadores recibieron su reembolso.

## APOYO PARA OBTENER LA LICENCIA DE CONDUCIR

A los conductores de flota se les apoya con el 50% del costo de la licencia de conducir.

30 colaboradores se beneficiaron.

## COMUNICADOS GENERALES

Es muy importante que toda la organización esté enterada de las iniciativas para mejorar su bienestar, los nuevos beneficios y fechas relevantes. El boletín semanal y diversos comunicados individuales se utilizan para esta comunicación.



## BENEFICIOS OTORGADOS

BENEFICIO	2016		2017	
	CANTIDAD	INVERSIÓN	CANTIDAD	INVERSIÓN
SEPELIO	10	B/.3,000	20	B/.6,900
LENTES	135	B/.10.975	141	B/.11,119
BECAS	38	B/.26,300	32	B/.20,100
BONOS NAVIDEÑOS	2030	B/.102.690	2,236	B/.116,801.00





## DEPORTES LIGAS INTERNAS

La promoción del deporte entre los colaboradores de Cable Onda, entendido como motor y marco para una vida saludable, tiene un pilar muy importante en las ligas internas que, además de propiciar la integración y el sentido de pertenencia con la empresa, promueven el trabajo en equipo y la buena condición física.

A la vez que se propician espacios de integración y actividades saludables para nuestros colaboradores, Cable Onda promueve el deporte con su participación en ligas deportivas externas y organizando ligas internas.



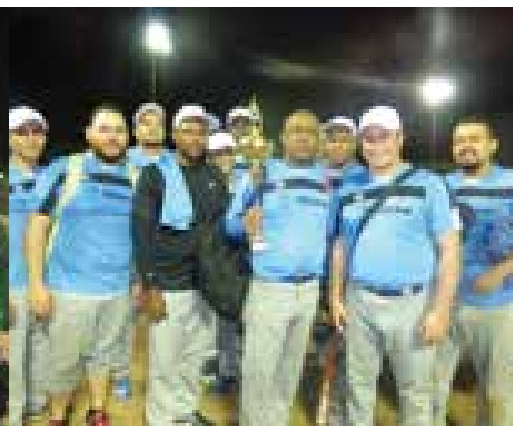
## SÓFTBOL

La disposición natural de los panameños para la bola suave, quedó demostrada una vez más por el talento individual y colectivo de cada deportista en cada juego de pelota. La Liga Interna de Bola Suave se celebró en el Estadio Infantil Felipe Motta.

1er lugar: Los Keeyans.



2do lugar: Atlético Telecom.



1er Lugar Femenino: Las Bellas y la Bestia.



## BALONCESTO

La precisión en los tiros, la lucha por los rebotes, el dinamismo y las condiciones físicas estuvieron por doquier en cada partido. La Liga Interna de Baloncesto se celebró en las canchas de Grill 50.

TOTAL DE COLABORADORES PARTICIPANTES: 121







## VOLEIBOL

Cada partido demostró el valor del trabajo en equipo y la camaradería resultante dentro de cada equipo y con los rivales. La Liga Interna de Voleibol se celebró en el Instituto Episcopal San Cristóbal.

TOTAL DE COLABORADORES PARTICIPANTES: 270

- Caballeros: 178
- Damas: 92



## FÚTBOL LIGA DE LA AMISTAD

El fútbol en la cancha y la camaradería en las gradas. Eso se vivió en cada partido. La Liga Amistad se celebró en la Cancha minuto 90 de Brisas del Golf.

TOTAL DE COLABORADORES PARTICIPANTES: 36

- Varones: 20
- Damas: 16



## RUNNING AGUADULCE

TOTAL DE COLABORADORES PARTICIPANTES: 5

- Caballeros: 3
- Damas: 2



## TEMPORADA DE CAYUCO

Cayuco Extreme: Melisa Pérez, Yamali Sánchez, Elisa Castro, Evelyn Chávez y Lizka Natera.

Cayuco COS: Pedro Barrios, Luis Valle, Jonathan Guanti, Mauro Villanueva y Víctor Olmos.

TOTAL DE COLABORADORES PARTICIPANTES: 10

- Caballeros: 5
- Damas: 5





## CABLE ONDA RIDE

Por segundo año consecutivo se realizó "Cable Onda Ride" con el apoyo de más de 60 voluntarios que aportaron más de 600 horas para la organización y ejecución del evento. Evento que tiene como finalidad apoyar los proyectos que realiza Movimiento Nueva Generación que beneficia a los más de 1,600 niños y jóvenes en situación vulnerable.



## FÚTBOL

El deporte de moda, tuvo una lucida participación en que los regates, la estrategia y la entrega fueron el común denominador en cada equipo en todos los encuentros. La Liga Interna de Fútbol se celebró en las Canchas Gol de Oro, Costa del Este.





ACTIVIDADES ESPECIALES



## DÍA DEL PADRE

Participantes:

- Panamá: 211
- Interior: 42

## DÍA DE LA SECRETARIA

Participantes: 12

## ANIVERSARIO



# DÍA DE LAS MADRES

- Panamá: 320
- Regionales: 79

# FIESTA DE NAVIDAD 2016

Total: 2,000 colaboradores.





# INFORME DE PLANIFICACIÓN Y RECLUTAMIENTO - RSE

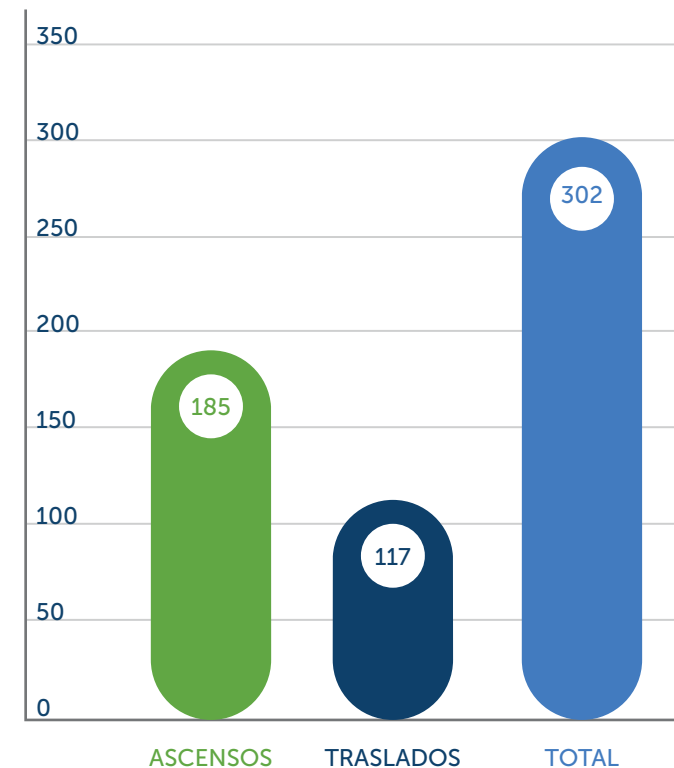
## Planificación y Reclutamiento

El mejor activo de Cable Onda es su talento humano.

Incentivamos el desarrollo de los colaboradores dentro de la empresa, ofreciéndoles oportunidades profesionales que incrementan su sentido de pertenencia, fortalecen su compromiso, los motivan y les generan confianza.

Paralelamente, brindamos oportunidades al talento externo a través de charlas a estudiantes graduandos de secundaria y jóvenes universitarios. También participamos activamente del Programa Padrino Empresario del MIDES para atender los segmentos socialmente vulnerables.

## MOVIMIENTO INTERNO DE PERSONAL: ASCENSOS Y TRASLADOS

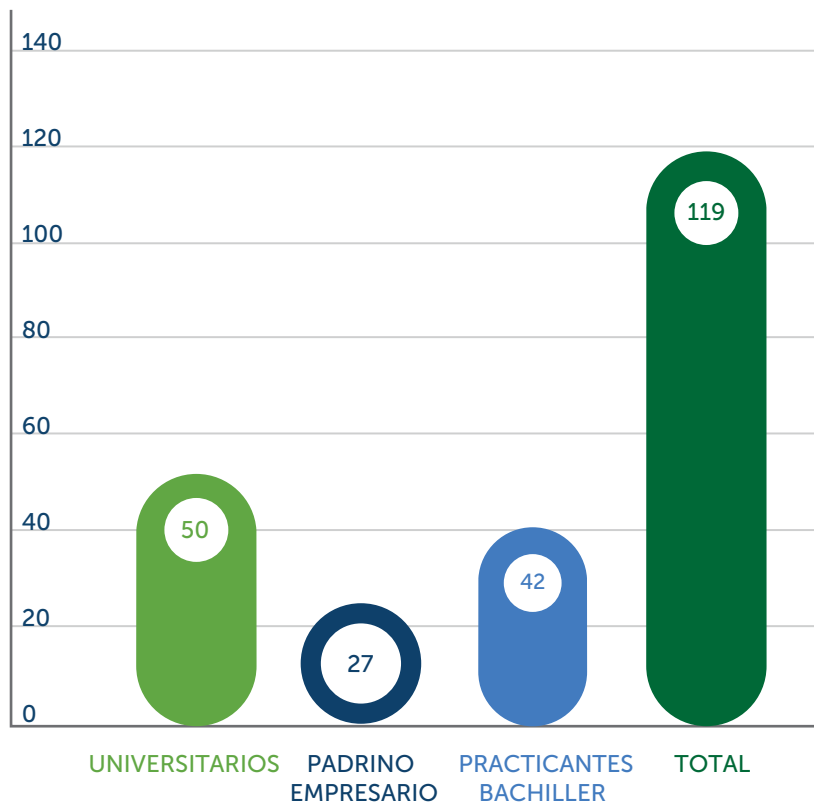


Cable Onda cree en su capital humano y, apoyándose en los concursos internos, le brinda la oportunidad de crecer profesionalmente y desarrollar todo su potencial.

Para este periodo, 302 colaboradores tomaron nuevos retos profesionales dentro de Cable Onda.

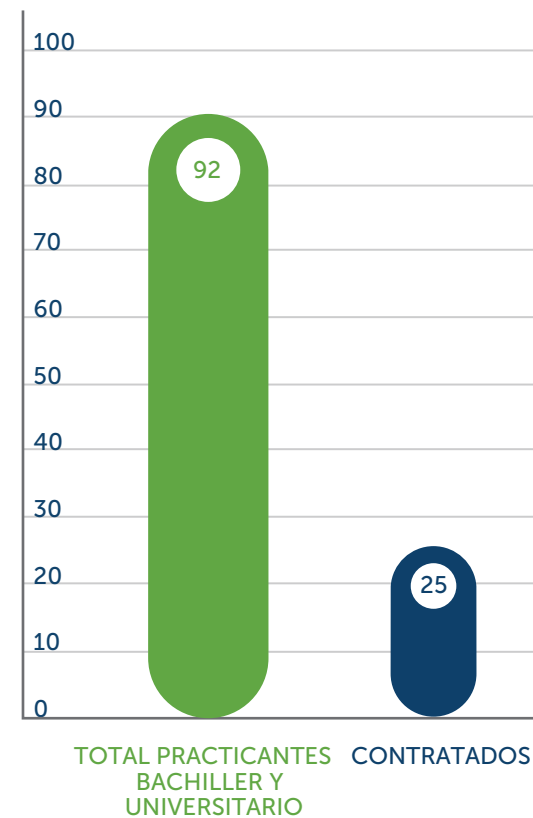


## PRÁCTICAS ESTUDIANTILES: UNIVERSITARIOS, ESCOLARES, PADRINO EMPRESARIO 2016 - 2017



Cable Onda está comprometido con el bienestar, formación y desarrollo de las nuevas generaciones y lo reafirma con la cercanía a las comunidades, fortaleciendo cada año el programa de prácticas estudiantiles para jóvenes escolares y universitarios.

## CONTRATACIÓN DE PRACTICANTES UNIVERSITARIOS Y ESCOLARES 2016 - 2017



Cable Onda, por medio de sus programas de prácticas escolares y universitarias, ofrece oportunidades laborales a jóvenes con potencial y actitud colaborativa.

Durante este periodo logramos contratar a 25 jóvenes en las diferentes áreas de la compañía y a nivel nacional.







## APOYANDO LAS FERIAS DE EMPLEO

Una vez más, Cable Onda participa en las Ferias de Empleo en conjunto con MITRADEL, en las áreas metropolitanas de San Miguelito, Los Andes y Juan Díaz. Acudieron cientos de personas desempleadas o en búsqueda de mejores oportunidades laborales.



## JUNTO A LAS NUEVAS GENERACIONES

- Patrocinio UTP - Taller de robótica para jóvenes del Movimiento Nueva Generación.
- Gratificaciones para estudiantes escolares de práctica bachiller.
- Talller de Desarrollo Profesional - Mi Versión 2.0 - Practicantes universitarios y estudiantiles.
- Giras académicas universitarias.

## FERIAS DE EMPLEO REGIONALES

Cable Onda apoyó las Ferias de Empleo regionales de Azuero y San Miguelito, realizadas junto a MITRADEL, y Oeste con SENADIS y el IPHE, a las que asistieron cientos de personas con su hoja de vida, para aplicar por una oportunidad dentro de la empresa. Con estas acciones, Cable Onda fortalece los pilares de cercanía y compromiso con las áreas alejadas de la capital.

- Feria de Empleo Este - UAM
- Feria de Empleo - Oeste. Con el apoyo del IPHE y SENADIS.
- Feria de Azuero - MITRADEL



## PATROCINADORES DE LA MESA DE INCLUSIÓN SUMARSE

Cable Onda, comprometido con la discapacidad, participa durante 2016 en la Mesa de Inclusión Laboral, donde se desarrolla un modelo de gestión para que la empresa sea inclusiva y lograr la meta de contratación de personal con discapacidad.



# CERTIFICACIÓN ISO 27001

## CERTIFICACIÓN ISO 27001.

Personal capacitado sobre seguridad y sobre el sistema de gestión de seguridad de CO: 1 capacitación por año al 100% del personal.

Cumplimiento de procesos de gestión de incidentes de seguridad en los últimos 12 meses: 100%

- Internamente se realizan por lo menos 2 comunicaciones internas relacionadas con temas de seguridad y la certificación.
- Externamente se realizaron comunicaciones en periódicos, revistas, segmentos televisivos y eventos con periodistas.
- El proyecto requirió de una inversión de aproximadamente B/.100,000.
- El proyecto involucró a 150 personas.
- Se invirtieron más de 95K horas/hombre entre labor de personal gerencial y sus equipos de trabajo para lograr la certificación.
- El proyecto representa un beneficio intangible asociado a la imagen de la empresa y a la confianza que genera en nuestros clientes una certificación que implica una revisión anual por un externo que garantiza nuestro alto compromiso en brindarles servicios de calidad y seguros para apoyarles en sus objetivos de negocio.



Somos confiables  
en nuestras  
operaciones



Eficientes en  
el control y gestión  
de la Información



Seguridad:  
Administramos los  
riesgos y minimizamos  
su impacto



Somos un equipo  
consciente y  
comprometido con  
la seguridad

# ISO

## ISO27001:2013

Gestión de la Seguridad de la Información



Lloyd's Register  
LRQA





## MEDIO AMBIENTE

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



## ECO FACTURA

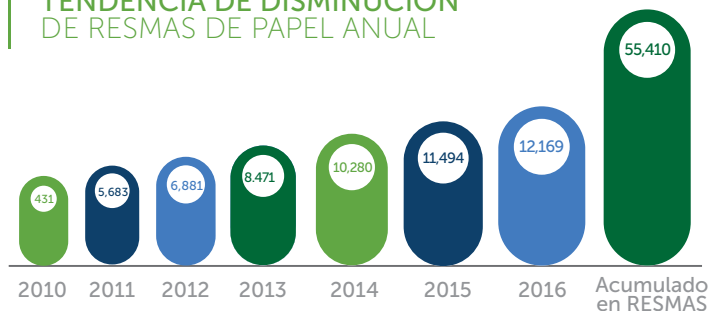
### IMPACTO POSITIVO AL MEDIO AMBIENTE

La Eco factura ha permitido a Cable Onda un ahorro de 61,902 resmas de papel no impreso gracias a la disminución en la entrega física de facturas y el aumento en suscripción de clientes a la facturación vía email.

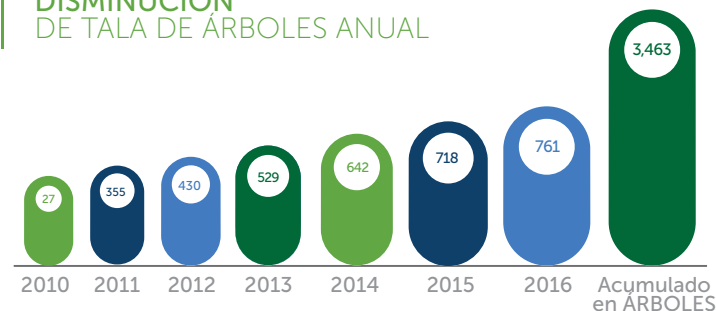
Estas cifras indican que Cable Onda, ha evitado el equivalente a la tala de 3,869 árboles aproximadamente.

- Resmas: 64,041
- Árboles: 4,003
- Litros de agua: 9,606,085
- Energía: 1,793,136

#### TENDENCIA DE DISMINUCIÓN DE RESMAS DE PAPEL ANUAL



#### DISMINUCIÓN DE TALA DE ÁRBOLES ANUAL



## BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

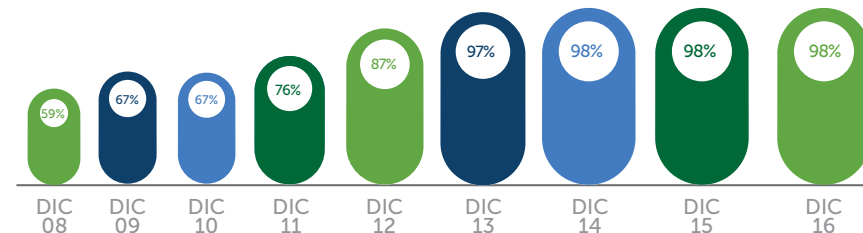
701 Consultar el saldo actualizado 4 veces al día.

390-7711 Consultar en línea su saldo actualizado y solicitar su última factura por email.

El 99.8% de los clientes que reciben factura, corresponden a la entrega por email.

- A partir de enero de 2017, la dirección postal fue eliminada y pasada a factura electrónica.
- El cliente puede consultar sus estados de cuenta desde: la e-factura, Apps de Cable Onda, Canal 701 o llamando al 390-7711

#### % DE CLIENTES SUSCRITOS A FACTURAS ELECTRÓNICA QUE RECIBEN SU FACTURA





## PANELES SOLARES

366 paneles han sido instalados en David, para un gran total de 762 paneles en todo Cable Onda. La capacidad de generación anual total asciende a 313,696 KWh.

El Carbon Offset total (toneladas de CO<sub>2</sub>): 4,819. Esto equivale al 40% del consumo promedio anual de los Head End Divisa y David.

Inversión total : US\$ 400k.

La generación total fue de 12,927.4 KWh.

Se han dejado de liberar 8,93214 toneladas de carbono a la atmósfera que es equivalente al almacenado por 229 árboles.

## EFICIENCIA ENERGÉTICA

**Cable Onda invierte en sistema de energía amigable con el ambiente.**

Con una inversión de 26,284.00 balboas, Cable Onda ha puesto en marcha la reestructuración de su sistema de alumbrado en las sucursales.

La iniciativa fue adoptada como parte de su estrategia de sostenibilidad para disminuir la huella de carbono, y contar con un sistema de energía más amigable con el medio ambiente.

El proyecto contempló la colocación inicial de 700 nuevas luminarias LED que han permitido hasta un 31% de ahorro en el consumo de energía con relación al año 2015.







## MINI FERIA DE RECICLAJE INTERNA

### DESCARTADO Y RECICLADO

Durante este año hemos realizado 2 mini ferias de reciclaje con la colaboración de más de 100 voluntarios. Los resultados obtenidos fueron más de 5,000 libras de papel y de cartón; 1,304 libras de hierro chatarra; 67 libras de aluminio; 900 libras de cobre y chatarra reciclados.

Generales:

- Descartes realizados a nivel nacional y con empresas que garantizan a Cable Onda la correcta disposición de los desechos.
- +75% lbs en baterías vs 2016.
- A mediados de 2017 se alcanzó una cifra similar al 100% descartado en 2016.

Baterías: más de 1,000 unidades, más de 64,000 lbs.

Hierro/aluminio: más de 18,000 lbs.

Chatarra electrónica: más de 130,000 lbs.

Cobre: más de 3,000 lbs.

Total: más de 215,000 lbs

### TOTAL DE MATERIAL RECICLADO DESDE 2015 A 2017

- ALUMINIO: 2,156 Lbs.
- ANTENAS: 1,178 Lbs.
- BATERIAS: 85,838 Lbs.
- BRONCE: 58 Lbs.
- CARTÓN: 4,570 Lbs.
- CHATARRA: 761 Lbs.
- COBRE: 25,787 Lbs.
- CONTROLES REMOTOS: 1,279 Lbs.
- EQUIPOS TENOLÓGICOS: 12,191 Lbs.
- HIERRO: 8,430 Lbs.
- MATERIAL ELÉCTRICO: 11,023 Lbs.
- MATERIAL DE INSTALACIÓN OBSOLETOS: 16,252 Lbs.
- PAPEL BLANCO: 2,5011 Lbs.
- PAPEL DE COLOR: 426 Lbs.





# AVANCES ANTI CORRUPCIÓN

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

## A nivel de prevención del fraude interno

- Actualización de política de fraude interno.
- Monitoreo de ajustes y exoneraciones.
- Monitoreo de consumo de telefonía y películas.
- Monitoreo y conciliación de los accesos a los sistemas de gestión de servicio de la empresa.
- Monitoreo de las ventas.
- Conciliación de las plataformas de servicios y el facturador.
- Monitoreo de gestiones de cobros.
- Auditoría de políticas internas.



# GESTION DE CONTROL INTERNO

## Medidas de Control

### Auditoría de Flota Técnica.

Se realiza con el objetivo de detectar incidencias y malas prácticas en el manejo del inventario/herramientas proporcionado por la empresa, a los técnicos (propios y contratistas) para ejercer sus funciones.

Los hallazgos se refieren a carros desordenados, con exceso de materiales /accesorios, etc.

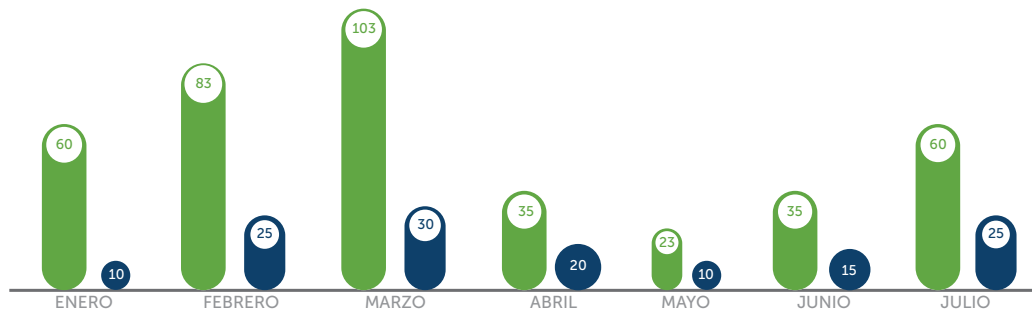
Como parte del plan realizado, todos estos hallazgos son escalados a las áreas correspondientes para que se tomen los correctivos.

Otras gestiones realizadas en conjunto con las áreas involucradas:

- Readecuación del estándar de consumo de materiales.
- Implementación de carga certificada (diaria) a la flota de carros de los contratistas.
- Revisión y actualización de políticas y reglamentos internos.

## AUDITORÍAS A FLOTA VS. HALLAZGOS 2017

- AUDITORÍAS
- HALLAZGOS

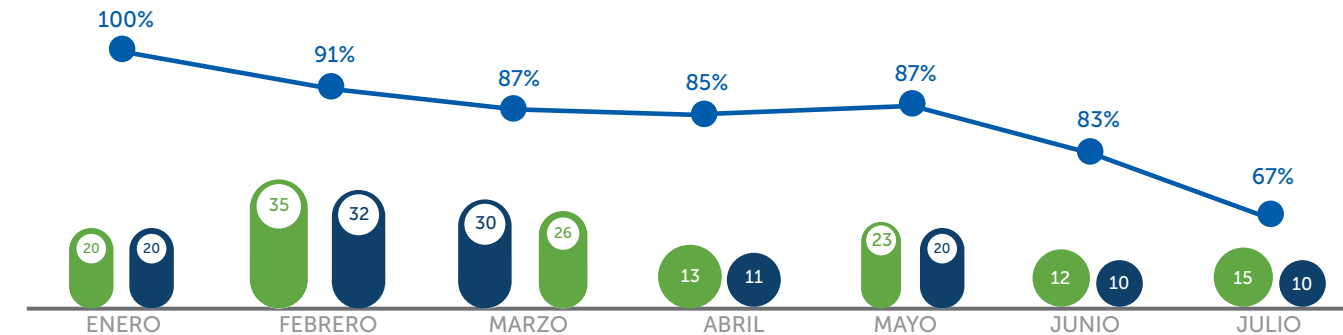


## Auditorías a Despachos/Almacenes.

Se realizan auditorías periódicas con la finalidad de detectar faltantes y consensuar planes de mejora continua con los responsables de las áreas.

## INDICADOR DE INCIDENTES / HALLAZGOS

- AÑO 2017
- CORRECCIONES
- % DE CIERRE



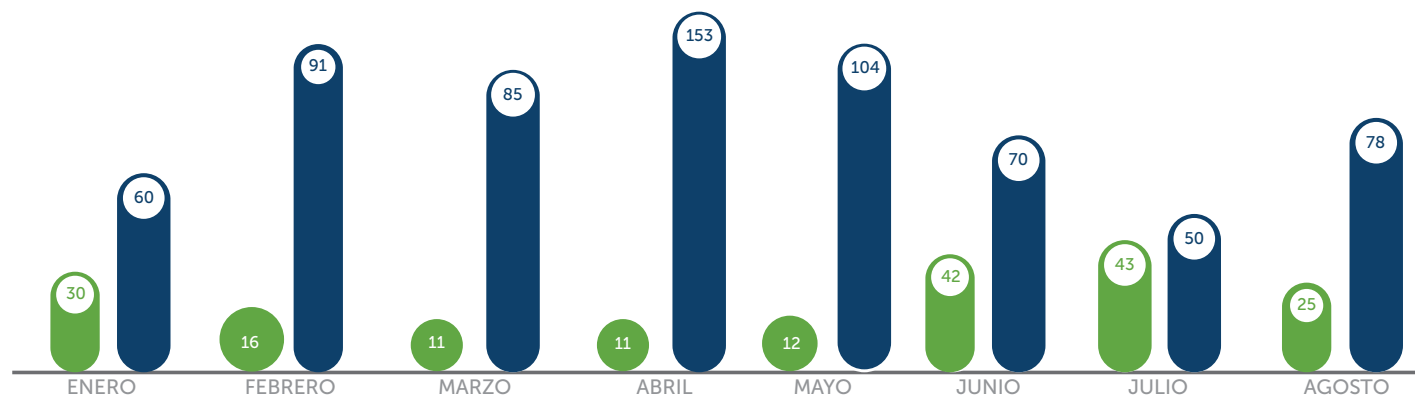
## Auditorías de bodegas y contratistas.

Datos sobre los procesos de auditorías y recorridos:

- En cada auditoría participa un promedio de 2 personas, no de manera simultánea.
- Cada proceso de auditoría dura un promedio de 6 horas.
- Se abarcan todos los despachos y bodegas tanto de Cable Onda como de los contratistas a nivel nacional.
- Solo participa personal interno, no se involucran externos.
- No hay una inversión económica de la empresa más allá de las horas/hombre y viáticos según convención.
- Cada vez que se realiza una auditoría, se circula un informe de hallazgos y oportunidades a nivel interno y al contratista.

## INSPECCIONES DE FUENTES DE PODER - NODOS - HEADEND - HUB´s

- INSPECCIONES 2016
- INSPECCIONES 2017

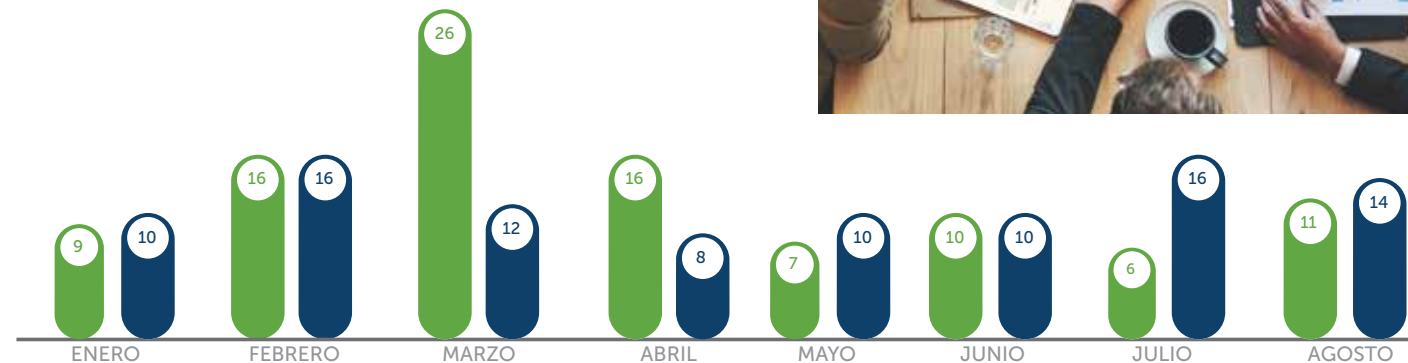


## Objetivos de las auditorías

- Detectar irregularidades en el manejo de los activos y recursos de la empresa.
- Mejora Continua.
- Identificar oportunidades.
- Generar planes de acción y ejecutarlos en conjunto con las áreas.

## INDICADOR DE AUDITORÍAS A BODEGAS Y CONTRATISTAS

- AUDITORÍAS 2017
- AUDITORÍAS 2016







## 10mo TOUR PROVINCIAS 2017

### Trayectoria - logros:

- Evento insignia para emprendedores; micros, pequeñas y medianas empresas, realizándose por más de 10 años capacitando a más de 30,000 empresarios en formación Empresarial y conocimiento a nivel nacional.
- Bajo el lema de "Tu Provincia Despega", este año tour Provincias 2017 contempla las 9 provincias principales: Darién, Colón, Chorrera, Penonomé, Chitre, Santiago, Isla Colón, Changuinola y David.
- Conferencias gratuitas en: Mercadeo Digital, Liderazgo, Ventas Efectivas, Motivación, Atención al Cliente, Innovación.
- Se logró más de 2,250 registros online.
- Alta convocatoria alcanzando +200 asistentes por provincia.
- Son más de 5 Conferencistas de alto perfil y consultores de negocios que imparten las conferencias: Hernando Charry's, Benita Vega, Tarek Saker, Rodolfo Caballero, Sabrina Mucaxi.
- Con la presencia de reconocidos patrocinadores; Banco Banesco, Ampyme, 3S.
- Total asistentes 1,014.





# SEMANA MIPYME

## Trayectoria - logros:

- Bajo el lema de “Emprender: la energía que nos conecta”, realizándose por más de 11 años, capacitando a más de 35,000 empresarios en formación empresarial.
- Más de 55 conferencias gratuitas con temas de valor agregado como: Innovación, Small Data, Risoterapia, Energía emprendedora, MKT Digital, Liderazgo, entre muchos otros.
- Importantes casos de éxito de empresarios pymes en la región como: Buffalo House, D’Dusta, Lovill, AJOEM, Majo, Interfase, entre otros.
- Más de 5,500 registros.
- Con la presencia de reconocidos patrocinadores: Banistmo, Banesco, AMPYME, Microserfin, Toyota, Panasonic, Hikvision, 3S y Nestlé.

**Más de 40,000 emprendedores**  
capacitados en 11 años

**85% de las empresas en Panamá**  
son PYME

**5,500 emprendedores**  
en 54 charlas







Coordinación del informe: Gerencia de RSE [cableonda.com/rse](http://cableonda.com/rse)