



Informe de Progreso Pacto Global 2020-2021

Responsabilidad Social Empresarial



Contenido del Informe

3	Mensaje del Gerente General
4	Visión Social
5	Nuestros valores corporativos
6	Nuestra Misión y Visión
7	Estrategia de Negocio
8	Nuestra Gente
14	Nuestros Clientes
15	Aplicación de los Principios del Pacto Global



John D. Rauschkolb

*Vicepresidente Ejecutivo -
Gerente General*

Mensaje del Gerente General

La oportunidad de respaldar por cuarto año consecutivo los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, nos llena a Banco La Hipotecaria y Subsidiaria de orgullo y gran satisfacción, siendo los principios parte de Nuestra Visión Social.

Mantenemos nuestro compromiso de ser una empresa socialmente responsable, cuidando año tras año ir desarrollando programas sostenibles con un valor tangible para nuestra sociedad. Nuestros proyectos son desarrollados con el valioso apoyo y compromiso de nuestros colaboradores, quienes impregnan su entusiasmo a través del voluntariado corporativo.

Con la presentación de nuestro cuarto Informe de Comunicación de Progreso, estamos firmemente comprometidos y decididos a seguir adoptando, apoyando y promulgando, dentro de nuestra esfera de influencia, el conjunto de valores fundamentales que conforman las áreas de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Reiteramos el compromiso de la Junta Directiva como el de todos nuestros colaboradores con mantener y seguir creciendo en el desarrollo de las mejores prácticas basadas en los Principios del Pacto Global y siendo así nuestra firme decisión de compartir la presente información con nuestras partes interesadas y en nuestros canales de comunicación tanto externos como internos.



Visión Social

"Ser una institución inclusiva que impacta socialmente con acciones que transforman, promoviendo a que nuestros proveedores, acreedores y clientes contribuyan a la conservación del medio ambiente, al desarrollo social y al crecimiento económico sostenible."



Nuestros valores corporativos

En el año 2020, continuamos construyendo nuestra empresa sobre las bases sólidas, fieles a los valores que nos guían, enfocados en una misión de impacto en la sociedad y orgullosos de cumplir con nuestro objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes.



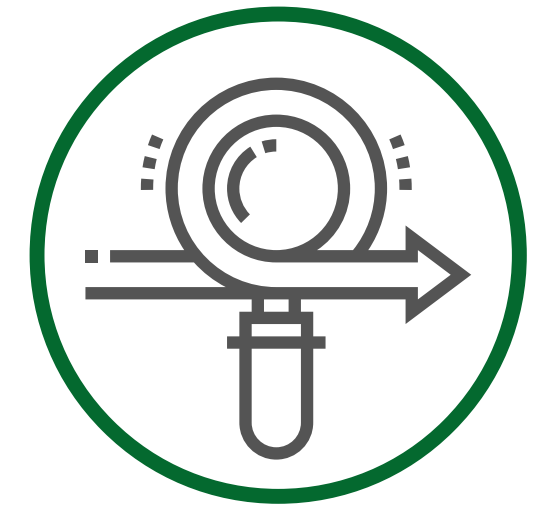
**Mejoramiento
Continuo**



**Sentido de
Urgencia**



**Positivismo y
Perseverancia**



**Honestidad y
Transparencia**



Nuestra Misión

La Hipotecaria existe para brindar préstamos hipotecarios y otros productos financieros relacionados con hipotecas, en una forma rápida, sencilla y confiable, mejorando vidas y fortaleciendo hogares

Nuestra Visión

Ser un institución multinacional, especialista en la originación, administración y titularización de créditos hipotecarios con una calificación grado de inversión a escala internacional antes de cerrar el año 2020.



Nuestra Estrategia de Negocio

- Especialización en hipotecas para la clase trabajadora y productos financieros directamente relacionados con nuestras hipotecas. (versus ofrecer un abanico de productos financieros).
- Expansión internacional (versus local).
- Enfoque en la eficiencia en todos los aspectos del negocio (versus enfoque principal en crecimiento).
- Mantener la fortaleza financiera (versus rentabilidad a corto plazo).



Nuestra Gente

La Hipotecaria promueve y apoya el respeto por los Derechos Humanos por medio del cumplimiento de nuestra Misión Corporativa “mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, fortaleciendo sus hogares”. Todo nuestro equipo de trabajo conoce la importancia de su labor y que con nuestras acciones aporta al mejoramiento de la calidad vida no solo de nuestros clientes si no de muchas familias en Panamá, El Salvador y Colombia.

Nuestra Gente

Desde el área de Gestión Humana y Cultura Corporativa de nuestra empresa, nos aseguramos contar con políticas robustas para el reclutamiento y selección, promoviendo una búsqueda que respeta los derechos laborales de todos nuestros candidatos.

Nuestra búsqueda continua se basa en encontrar candidatos que compartan nuestros valores principalmente, y que su apertura al aprendizaje sea amplia y que cuente con las competencias corporativas y técnicas requeridas para crear una carrera profesional.

Total de
Colaboradores: **230**



Masculino

103

45%



Femenino

127

55%

Nuestra Gente

Tenemos como primera competencia corporativa el trabajo en equipo, lo que fortalecemos siempre, tomando en cuenta que tenemos una combinación de generaciones y nuestro mayor reto es aprovechar las cualidades y fortalezas de cada una para el cumplimiento de los objetivos de los equipo de trabajo.

En nuestro Código de Ética promovemos una conducta basada en la cortesía, respeto, transparencia, justicia y equidad, además no aceptamos actitudes que discriminen a las personas, en función de color, orientación sexual, religión, ideología política, estado serológico, clase social, edad, incapacidad física, origen o nacionalidad.



**Baby
Boomers**

1%



**Generación
X**

25%



Millennials

74%



**Generación
Z**

1%



Protección del Talento Humano y su desempeño

Medidas tomadas por la compañía en función de la protección del talento humano y su desempeño durante la pandemia:

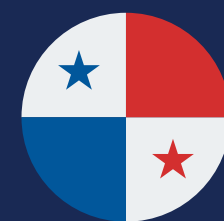
- Acompañamiento y cuidado de todos los empleados:** Monitoreo de la salud mental y física, salud financiera, acompañamiento a los líderes, medición del estado de ánimo colectivo y pulso de confianza de los empleados en la compañía, y seguimiento a la evolución de la pandemia en cada país.
- Acompañamiento y cuidados especiales para los empleados en trabajo presencial:** Formación y motivación para apropiación de hábitos de prevención, uso de elementos de protección, reducción de traslados entre las sedes, y horarios alternos.
- Comunicación:** Relacionamiento cercano, circularización de recomendaciones e información de calidad permanente.

Para La Hipotecaria ha sido una prioridad el cuidado y bienestar de nuestro personal en el periodo 2020, por lo cual mantenemos un 50% aproximadamente de la fuerza laboral trabajando de manera remota, acatando las instrucciones de distanciamiento social impartidas por los gobiernos, e igualmente, se han tomado las medidas de protección con quienes desempeñan funciones sensibles para la continuidad de los servicios o los procesos en sedes físicas (sucursales de atención a clientes, principalmente).



Desarrollando a nuestra Gente

Nuestra institución en la búsqueda continua de otorgar mayores beneficios educativos a nuestros colaboradores y oportunidades educativas encaminadas a brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento a nuestra gente, desarrolló un Programa Integral de Capacitaciones 100% virtuales con el objetivo de fortalecer competencias y afianzar conocimientos generales, y regulatorios.



2416



238



1943

Temas abordados: **409**

Total de horas de capacitación: **4597**

Nuestros Clientes

Con el gran esfuerzo, dedicación y compromiso de todos nuestros colaboradores, hemos superado un año colmado de retos a nivel mundial, un año donde hemos aprendido nuevas maneras de relacionarnos para atender a nuestros clientes con la rapidez, sencillez y confiabilidad que nos distingue.

Nuestra empresa ha tomado todas las medidas y controles financieros y operativos, lo que nos permite contrarrestar los efectos adversos de la pandemia, tales como:

- El establecimiento de canales directos de comunicación con nuestros clientes;
- La habilitación de medios de pagos físicos y en línea para los prestatarios;
- Acceso a una plataforma digital para la gestión de solicitudes de préstamos.



Aplicación de los Principios del Pacto Global



Nuestro impacto



1 FIN DE LA POBREZA



ODS 1: FIN DE LA POBREZA

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

Derechos Humanos **Normas Laborales**

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



ODS 8: TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

Derechos Humanos **Normas Laborales**

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



ODS 11: CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Derechos Humanos **Medio Ambiente**

Actividades RSE



En apoyo y agradecimiento con los que luchan cada día por detener la propagación del COVID-19, realizamos una donación de almuerzos en hospitales e instituciones de seguridad pública.



Actividades RSE



Comprometidos en respaldar el desarrollo de proyectos que intervengan directamente en nuestra sociedad y en nuestros grupos de interés; reafirmamos nuestro compromiso, apoyando el Mega Proyecto de TVN - HÉROES POR PANAMÁ 2020 y la causa de **COCINAS SOLIDARIAS**

DONACIONES



FUNDACIÓN
**OFRECE
UN HOGAR**



CASA ESPERANZA

Combatimos el trabajo Infantil con Salud y Educación



Fundación
**Pro Niños
de Darién**



BIBLIOTECA NACIONAL
ERNESTO J. CASTILERO R.
— P A N A M Á —



ANCON