



**Comunicación de Progreso  
Red del Pacto Global Panamá  
2007 - 2008**



<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Mensaje del Presidente Ejecutivo y Gerente General.....</b>	<b>3</b>
<b>Misión, Visión y Valores.....</b>	<b>4</b>
<b>Cable &amp; Wireless Panamá y el Pacto Global.....</b>	<b>5</b>
<b>Inversión Social Comunitaria.....</b>	<b>6</b>
<b>Compromiso con nuestra gente.....</b>	<b>11</b>
<b>Seguridad Laboral y Prevención de Riesgos.....</b>	<b>16</b>

## Mensaje del Presidente Ejecutivo y Gerente General de Cable & Wireless Panamá



**Jorge Nicolau**

Al hacer un balance del desempeño y ejecución de políticas sociales, reportamos avances significativos. Pero lo más importante, es que hemos puesto empeño en aquellas oportunidades que descubrimos a lo largo de esta experiencia para mejorar como empresa.

A través de prácticas de empresa socialmente responsable, nuestros actos cotidianos y acciones están alineados a la naturaleza del negocio. Así con orgullo somos la única empresa de Telecomunicaciones de Panamá con presencia y servicio en todo el país, reconociendo el derecho que tienen todas las personas de estar comunicadas.

También nos esforzamos por llevar los beneficios de la tecnología de la información y las telecomunicaciones a aquellos que no tienen acceso a ellas, a través de programas sostenidos para el cierre de la brecha digital, al igual que otros proyectos de impacto en el desarrollo de la educación y estímulo a la juventud.

Para Cable & Wireless Panamá es un motivo de satisfacción presentar su informe anual de Responsabilidad Social Corporativa, con el compromiso de fijarnos nuevos retos y estándares más ambiciosos de responsabilidad y compromiso corporativo con nuestros clientes, nuestros colaboradores y con la sociedad, a la cual nos debemos.



### **Quiénes somos**

Cable & Wireless Panamá, S. A. es la principal empresa de telecomunicaciones de la República de Panamá, y cubre una amplia gama de servicios que incluyen telefonía fija, telefonía pública, móvil, acceso a Internet, servicios de almacenamiento e intercambio de data, interconexión local e internacional, entre otros.

### **Nuestra Misión**

Fortalecer la relación con nuestros clientes proporcionándoles productos y servicios de la más alta tecnología con la participación de nuestro calificado recurso humano, garantizando la eficiencia y el incremento del valor de la empresa.

### **Nuestra Visión**

Ser reconocidos como líderes en soluciones integrales de telecomunicaciones, sirviendo a Panamá y posicionándola como el principal centro tecnológico de la región.

### **Nuestros Valores Humanos y Organizacionales**

- Integridad
- Comunicación abierta y honesta
- Responsabilidad
- Innovación
- Compromiso social
- Lealtad
- Profesionalismo
- Satisfacción del Cliente
- Trabajo en equipo
- Orientado a resultados



## **Cable & Wireless Panamá y el Pacto Global de las Naciones Unidas**

Desde el año 2006 nuestra empresa es signataria del Pacto Global de las Naciones Unidas y desde esa fecha apoyamos la promoción de sus 10 principios en todas nuestras actuaciones.

### **Principios del Pacto Global**

#### **Derechos Humanos**

Principio #1: Se refiere a las empresas que apoyen la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.

Principio #2: Aseguramiento de que las compañías no son cómplices de abuso de derechos.

#### **Derechos Laborales**

Principio #3: Se requiere a las empresas que defiendan la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio #4: Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio.

Principio #5: Abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio #6: Eliminación de la discriminación con respecto al empleo y ocupación

#### **Medio Ambiente**

Principio #7: Se requiere a las empresas que apoyen un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.

Principio #8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio #9: Impulso al desarrollo y a la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.

#### **Anticorrupción**

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

A continuación describimos una serie de actividades e iniciativas que demuestran nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Global y los avances en nuestros Programas de Responsabilidad Social Corporativa.

## Inversión Social Comunitaria

Como empresa socialmente responsable hemos invertido directamente en la comunidad, a través de proyectos educativos y de bienestar social dirigidos a los estratos menos favorecidos de la sociedad.

### Concurso Nacional de Oratoria

El objetivo de este Programa es estimular el liderazgo, la investigación, el diálogo y la participación de los jóvenes en el debate de temas nacionales de relevancia. El programa involucra a socios comerciales de la empresa, medios de comunicación social e instituciones cívicas y gubernamentales en calidad de patrocinadores. Desde el año 2005 la empresa anualmente organiza el evento, en beneficio de miles de estudiantes.

En el año 2007 participaron 500 estudiantes, a nivel nacional.

En el 2008 el tema del Concurso fue "Educación de Calidad para Todos, un Asunto de Valores". Podemos destacar:

**Participación:** 1,300 estudiantes a nivel nacional.

**Premios:** B/.260,000.00 (entre los ganadores regionales, finalistas nacionales y sus colegios).

**Transmisión de la Final del Concurso:** Cadena Nacional de televisión y radio con más de 50% de audiencia.

**Rating:** Más del 50% del total de televidentes y radioescuchas.

**Cobertura:** Todos los diarios de circulación nacional resumieron el contenido y los principales mensajes de los jóvenes sobre el tema central de este año.



Para el 2009 esperamos la participación de 1,500 estudiantes a nivel nacional.

### Escuelas Rancho por Escuelas Dignas:

Desde el año 2005, el Despacho de la Primera Dama de la República puso en marcha el proyecto "Escuelas Ranchos por Escuelas Dignas", con el propósito de convertir las escuelas rancho del país en lugares seguros, con el mobiliario adecuado y un ambiente apropiado para el proceso de enseñanza-aprendizaje. El objetivo del proyecto es beneficiar a más de 25 mil estudiantes de regiones en extrema pobreza que cursan estudios en estas aulas multigrados, muchas de las cuales se encuentran en regiones indígenas de difícil acceso.

Como apoyo a este proyecto, Cable & Wireless Panamá donó B/.314,000.00 para construir cuatro escuelas primarias que funcionaban como escuelas ranchos.

**2008:** Entrega de la Escuela Quebrada de Puerco en Changuinola, Bocas del Toro: Construcción de escuela de cemento, letrinas, instalaciones eléctricas, donación de sillas nuevas y útiles escolares para los estudiantes.

Las otras tres escuelas se entregarán en Buena Selva y Alto Yorkin, Bocas del Toro y Coredo en la Provincia de Darién en el año 2009.

#### **Estudiantes Sobresalientes:**

Por tercer año consecutivo el Despacho de la Primera Dama y la empresa Cable & Wireless Panamá desarrollan el proyecto Estudiantes Sobresalientes, un programa que surge con el objetivo de reconocer el esfuerzo de aquellos estudiantes de colegios secundarios en áreas de difícil acceso que, a pesar de las dificultades, logran superarse.

**2008:** Donación de 75 computadoras con acceso a Internet por un año para los estudiantes sobresalientes.

Los 75 estudiantes sobresalientes reciben becas para estudios universitarios y sostienen una entrevista personal con el Presidente de la República Martín Torrijos y la Primera Dama Vivian de Torrijos, en el Palacio de Las Garzas.

Para Cable & Wireless Panamá desarrollar este proyecto con su socio principal, el gobierno nacional, es reflejo del interés social de la empresa de aportar en proyectos que contribuyan a tener un mejor país.

#### **Telefonía Pública Satelital:**

Cable & Wireless Panamá, cumpliendo con su compromiso de su programa de Responsabilidad Social Empresarial, ha instalado más de 280 Teléfonos Públicos Satélites (TPS) en comunidades ubicadas en áreas de difícil acceso.

**2008:** se aumentó el parque de telefonía pública y reposición de aparatos en:

- Coclesito en Colón
- Villa del Carmen en Coclé
- San Pedrito en Bocas del Toro
- Majé en Chimán
- Cerro Miramar en Panamá
- Reemplazo de teléfono público en Jaqué, Provincia de Darién





Salón de Internet en Arimae, Darién

Además, Cable & Wireless Panamá conjuntamente con el Cuerpo de Paz de las Naciones Unidas, hicieron realidad el proyecto de llevar conexión de Internet a Arimae, una comunidad de la Etnia Emberá en la Provincia de Darién mediante tecnología satelital, beneficiando así a 100 niños y jóvenes que experimentan las ventajas del Internet de Banda Ancha a través de un centro de cómputo administrado por la propia comunidad.

### **Concurso Internacional de Piano**

En apoyo al arte y la cultura la empresa patrocinó el Concurso Internacional de Piano, uno de los más prestigiosos en su género, a nivel internacional. En 2008 participaron destacados pianistas clásicos de 13 países.

### **Diálogo con las Comunidades:**

El efecto del vandalismo y el robo de cables de cobre en la prestación del servicio de telecomunicaciones afectan sensiblemente a las comunidades que quedan incomunicadas y en situación de riesgo, por no poder atender emergencias médicas, de seguridad pública y personales.

Para la empresa el impacto económico en materiales y reposición del servicio ha llegado a superar los 2 millones de dólares. Ante la falta de control policial, las comunidades y la empresa deben asumir acciones conjuntas de prevención.

En su estructura organizacional, la empresa creó la unidad de Asuntos Comunitarios, encargada de mantener una comunicación abierta sobre los siguientes aspectos:

- a. Información, orientación y acuerdos con las comunidades sobre nuevas instalaciones.
- b. Información sobre problemas que afectan el servicio de telecomunicaciones, como vandalismo y robo de cables de cobre.
- c. Preocupación por el efecto de las radiaciones de equipos inalámbricos en la salud humana.
- d. Proyectos de interés y beneficio comunitario.

### **Proyecto de Remodelación de Áreas Recreativas y Canchas Comunitarias**

Esta iniciativa nace con el enfoque principal de implementar proyectos de alto impacto social en la comunidad, creando vínculos a través del deporte y fomentando la sana diversión.

El trabajo se basa en la remodelación de canchas de baloncesto ubicadas en barrios o comunidades populares, en los cuales el alto tráfico ayude a mantener altos niveles de visibilidad.



El mismo consiste en mejoras en los predios de las canchas, pintura general, limpieza del área y mejoras en las luminarias.

En 2008 se han rehabilitado 29 áreas recreativas y canchas comunitarias. Antes que culmine el año fiscal se entregarán 7 obras más de esta naturaleza.

En la segunda etapa del proyecto se han contemplado canchas de baloncesto y fútbol en el interior del país, las cuales han sido un rotundo éxito, beneficiando a miles de jóvenes a lo largo y ancho de la República.



### **Fundación Cable & Wireless Panamá**

A través de la Fundación Cable & Wireless Panamá hemos desarrollado programas de inversión social comunitaria que han beneficiado a miles de panameños. Entre ellos podemos mencionar:

#### **Disminución de la brecha digital**

Aulas de Internet: Desde el año 2003 la Fundación Cable & Wireless Panamá implementa aulas de Internet en escuelas públicas y en centros comunitarios ubicados en áreas de escasos recursos, beneficiando anualmente a más de 150,000 personas.

En el 2008:

Nuevas donaciones de Internet: 16  
Renovaciones de donación de Internet: 39



#### **Donaciones a ONGs**

A través de la Fundación Cable & Wireless Panamá también realizamos donaciones a ONGs, que comprenden desde donaciones en efectivo hasta donaciones de servicios de telecomunicaciones. Entre ellos: Líneas de Donación (números 900), líneas de información gratuita para la comunidad (números 800), hospedaje de sitios web, entre otros.



No pierdas de vista a tus hijos en internet.  
**Protégelos.**  
Accesa a [www.navegaprotegidoeninternet.org](http://www.navegaprotegidoeninternet.org)



### **Campaña Navega Protegido en Internet**

Con una inversión de B/.25,000.00 la Fundación Cable & Wireless Panamá participa en la Campaña Navega Protegido en Internet, iniciativa liderada en conjunto con Microsoft y la Fundación Ricky Martin, para promover la seguridad, especialmente de los niños, al hacer uso de Internet.

La campaña esta diseñada para llegar a padres e hijos y explicar cómo hacer un uso seguro de Internet, a través de consejos y guías prácticas publicados en el sitio web: [www.navegaprotegidoeninternet.org](http://www.navegaprotegidoeninternet.org)



## Compromiso con nuestra gente

La responsabilidad hacia nuestros colaboradores forma parte de nuestro compromiso con la comunidad, por lo que a través de Recursos Humanos desarrollamos programas que nos permiten cumplir con los estándares laborales descritos en los principios del Pacto Global.

Cable & Wireless Panamá guarda respeto a sus trabajadores, absteniéndose de malos tratos de palabra o de obra y de cometer en su contra actos que pudieren afectar su dignidad; da ocupación efectiva a sus trabajadores, paga sus salarios, e indemnizaciones establecidas por las normas legales, da protección material a la persona y a sus bienes.

### Capacitaciones

Este año brindamos 25 cursos dirigidos a diferentes segmentos de la empresa en temas como:  
Diseño de plan de acción para mejorar el compromiso de colaboradores con la empresa

Comunicación efectiva  
Trabajo en equipo  
Coaching  
Inteligencia emocional  
Otros

Cantidad de cursos: 25

Horas/capacitación: 116

Total de participantes: 550

Se realizaron Focus Group para identificación de oportunidades de mejora.

Focus Group 2008: 72 sesiones

Horas: 144 horas

### Programa de Salud Ocupacional

Con la finalidad de mantener una fuerza laboral sana, Cable & Wireless Panamá invierte en la salud de sus colaboradores, manteniendo de manera permanente, durante todo el año, programas preventivos de salud, que garanticen mejor bienestar y mayor productividad.

Con relación a la atención médica, durante este año se dieron un total de 3575 cupos para consultas médicas, utilizándose el 70% de éstos.

**Cuadro N1 1**

Colaboradores Atendidos	Cantidad	Porcentaje
Asociados activos.....	2103	---
Total consultas brindadas.....	2492	---
Total citas otorgadas .....	3575	100
Citas aprovechadas .....	2492	69,70
<b>Concentración .....</b>	1,18	



Nota: La concentración se refiere al número de consultas brindadas a un trabajador.

En cuanto a la edad de atención de los colaboradores el grupo etéreo de mayor consulta fue el comprendido entre los **40 - 49 años**, que totalizaron 840.

### **Programa de Odontología**

Cable & Wireless Panamá pone a disposición de sus colaboradores un programa de odontología, que se extiende a sus cónyuges e hijos menores de edad.

Año 2008

Colaboradores atendidos	1,386
Cónyuges	522
Hijos	839
	2,747 personas atendidas

### **Promoción y Educación en Aspectos de Salud:**

Como todos los años se organizaron actividades para el personal, con el propósito de ofrecer una gama de servicios, productos, exámenes y educación para el cuidado de la salud.

-Feria de la salud 2007 "Celebra la vida con salud"

Participaron diferentes proveedores que ofrecieron a nuestro personal alternativas para el cuidado de la salud, tales como: medicamentos, exámenes, medicina natural, odontología, estética, educación, degustación de productos, etc.

Beneficios ofrecidos en exámenes médicos:	B/.5,615.00
Colaboradores beneficiados:	583

El ahorro que ofrecimos a nuestros colaboradores con esta actividad superó el 75% del costo real de estos exámenes en el mercado.

-Prevención del Cáncer de mamas:

Distribución de dos mil cintas rosadas en toda la empresa:	2,000 cintas
Charlas sobre prevención y tratamiento de cáncer de mama:	2 sesiones

-Tardes de Salud: se organizaron actividades más pequeñas con el propósito de mantener los controles de salud del personal y al mismo tiempo ofrecer orientación en cuanto a la importancia de la inmunización para prevenir enfermedades.



Entre otros beneficios ofrecidos por Cable & Wireless Panamá a sus colaboradores podemos mencionar: lentes, subsidios por nacimientos, subsidios por mortuoria, apoyo por culminación de carrera, licencia de conducir, becas para hijos, ahorro.

Beneficios Solicitados	Cantidad de solicitudes	
	2007	%
Lentes	212	41%
Mortuoria	48	9%
Nacimiento	61	12%
Culminación de carrera Universitaria	16	3%
Licencias de conducir tipo comercial	137	27%
Becas para hijos de colaboradores	90	17%
	<b>516</b>	

### Programa de becas



Para Cable & Wireless Panamá, la educación es importante. Por tal motivo, dentro de sus compromisos está mantener un programa anual de becas para los hijos de sus colaboradores, que han demostrado con sus calificaciones, ser excelentes estudiantes. Este programa de becas va dirigido a estudiantes desde niveles primarios hasta universitarios.

Nivel	Cantidad de becas
Primaria I° a 3°	20
Primaria 4° a 6°	25
Secundaria 7° a 9°	20
Secundaria 10° a 12°	20
Universidad	5
TOTAL	90

### Programa de apoyo a hijos discapacitados de colaboradores

A través de la Fundación Cable & Wireless Panamá se implementó en diciembre de 2007 un programa que brinda apoyo a los hijos discapacitados de colaboradores de la empresa. Este programa consiste en un aporte económico mensual.

El programa de Apoyo Económico para Hijos Discapacitados de Colaboradores está dirigido a compensar la situación de desventaja social en la que se encuentran estas personas y se considera como un medio para promover la equidad educativa, y atenuar las diferentes necesidades que cada uno de los casos tiene.

Objetivo del programa: Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y la integración de los hijos con discapacidad de los colaboradores.

Cobertura del programa: Este programa está dirigido exclusivamente a niños y jóvenes con discapacidad permanente y con necesidades educativas especiales, que sean hijos de colaboradores de la empresa.

2007: 23 beneficiarios

2008: 27 beneficiarios



Grupo de colaboradores que tienen hijos con discapacidad

Beneficios del programa:

- Mejorar la calidad de vida de los hijos discapacitados de los colaboradores.
- Impacto positivo en el colaborador y su familia.
- Genera lealtad de los colaboradores beneficiados.
- Genera buena voluntad entre la población laboral.
- Forma parte de la responsabilidad de la empresa con uno de sus principales actores sociales, sus colaboradores.
- Genera una percepción positiva en la comunidad.



## Junior Achievement

Continuamos siendo parte de Junior Achievement de Panamá. Este año incrementamos la cantidad de colaboradores que participan como asesores en un 42% (24 asesores)

## Ambiente laboral interno y compromiso (Encuesta Gallup Q12):

Cable & Wireless Panamá es consciente del impacto que tiene el compromiso de los colaboradores en el logro de los objetivos clave del negocio. Es por ello que consistentemente durante el año fiscal, nos hemos concentrado en liderar iniciativas que sirven como plataforma para incentivar el compromiso, motivación y desarrollo de nuestro recurso humano.

Gallup Q12 es una encuesta semestral que mide los niveles de compromiso de nuestros colaboradores.

Año	Participación de colaboradores
2006	84%
2007	88%
2008	94%

Esto ha sido posible gracias a un liderazgo y esfuerzo conjunto de los niveles gerenciales y medios, para lograr una efectiva atención de temas relacionados con el día a día de los equipos de trabajo, alcanzando también mejores niveles de desempeño tanto en los procesos operativos y comerciales.



## Seguridad Laboral y Prevención de Riesgos

### Prevención de Riesgos – Acciones Evidencia y Mediciones

Cable & Wireless Panamá, cuenta con una Gerencia de Prevención de Riesgos responsable de garantizar que los riesgos laborales y operacionales son identificados, evaluados y tratados de acuerdo a los requerimientos de la legislación nacional aplicable y a los más altos estándares internacionales.

Este grupo trabaja de la mano con los representantes de los trabajadores (Sindicato) y para ello se cuenta con los **Comités de Seguridad** conformado en todos los centros de trabajo con más de cincuenta (50) colaboradores que coadyuvan con la prevención de riesgos ocupacionales dentro de sus áreas de responsabilidad. Se reúnen de manera mensual y cuentan con la autoridad necesaria, al igual que con la formación, para manejar de manera local las condiciones de seguridad, higiene y salud ocupacional que afectan a los colaboradores dentro de sus centros de trabajo.



Comité de Seguridad Centro Elpidio Mancilla



Comité de Seguridad Central 226 – San Francisco

Los comités de seguridad durante el periodo gestionaron la consecución de equipos de protección personal, al igual que el análisis de riesgos específicos asociados a la operación, entre los que se destaca la temperatura dentro del ambiente de trabajo, las condiciones de salubridad, problemas de roedores y necesidades de fumigación para el control de vectores, como es el caso del dengue y el mosquito Aedes Aegypti.

La **capacitación y formación** son elementos fundamentales de un programa de prevención de riesgos laborales y es por ello que se cuenta con una (1) hora mensual para capacitación al personal técnico en materia de seguridad.

Temas cubiertos:

- Manejo defensivo
- Trabajos en espacios confinados
- Trabajos en altura
- Riesgos eléctricos



Los temas tratados durante esta jornada están relacionados, principalmente, con incidentes y accidentes sucedidos en la empresa o en el país que han trascendido a los medios de comunicación.

Más de 1,000 horas hombre de capacitación fueron impartidas durante el presente año fiscal.

### **Programa de Inducción a nuevos colaboradores**

Se realiza quincenalmente y se presenta la visión, misión y valores de la empresa, al igual que se brinda una inducción en las áreas de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

Todos los nuevos colaboradores de la empresa son entrenados en el uso de extintores de incendio, lo cual resulta provechoso, tanto para su labor diaria como para su uso en caso de emergencia en su hogar u otras instalaciones.

Las **Brigadas de Emergencia**, son otro elemento clave donde se demuestra el compromiso de los colaboradores de la empresa, quienes participan de esta actividad de manera voluntaria. Las brigadas están conformadas por 100 voluntarios, los cuales son entrenados durante el año en técnicas de control y extinción de incendios, primeros auxilios y respuesta a casos de emergencia, para colaborar con la empresa en la protección de la vida, tanto de nuestros clientes como de los colaboradores.



**Brigadas de Emergencia en Curso de Capacitación y Simulacro de Evacuación**

Otro elemento del programa de Prevención de Riesgos, es el relacionado con la **Inspección de Centros de Trabajo** mensualmente por personal idóneo y capacitado. En total, cerca de cincuenta instalaciones, incluyendo tiendas, son inspeccionadas, detectando condiciones de riesgos y atendiendo las mismas de forma inmediata.

Como parte de las mejoras efectuadas durante el presente período podemos mencionar:

- Eliminación de ductos de fibra de vidrio y su reemplazo por ductos de latón.
- Limpieza de todos los sistemas de ductos de aire acondicionado por una empresa certificada.
- Plan de reemplazo de la flota vehicular de la empresa, garantizando de esta forma mejor atención a nuestros clientes y mejor seguridad a nuestros técnicos.

La dotación de **Equipos y Herramientas de Seguridad** es otro elemento clave de nuestro programa de prevención de riesgos, y es por ello que trimestralmente se realizan inventarios de los requerimientos y se procede a su reemplazo y reposición. Para ello, la empresa cuenta con

una matriz de riesgos, a la cual todos los colaboradores de acuerdo a sus funciones están catalogados e identificados determinando de esta forma los equipos y herramientas que requieren para la ejecución de sus labores. Todos los equipos de Seguridad que la empresa adquiere cumplen con las Normas ANSI y ASTM.



**Entrega de Herramientas y Equipos de Seguridad al igual que Escaleras de Fibra de Vidrio**

Adicionalmente, durante este año se implemento la línea de emergencias \*966", la cual es gratuita desde cualquier celular de la red de Cable & Wireless Móvil para que los colaboradores puedan reportar cualquier accidente o hacer o solicitar apoyo en casos de emergencias con la policía, ambulancia o bomberos.

**Health & Safety Lost Time Incident Rate Accumulative**

