

INFORME DE
**RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**

2017 - 2018





En APC estamos conscientes de la gran responsabilidad que tenemos al administrar las referencias de crédito de todos los panameños y residentes en nuestro país. Gracias a la información que los agentes económicos (bancos, financieras, cooperativas, empresas de telecomunicaciones, bienes raíces, comercios en general) comparten con nosotros, bajo los principios de transparencia y reciprocidad, con el debido consentimiento del consumidor, nos encargamos de convertir datos en información valiosa para facilitar el acceso al crédito de millones de personas económicamente activas.

Creemos en la inclusión financiera como motor de desarrollo sostenible en nuestro país. Estamos comprometidos con la seguridad y la confiabilidad de nuestro Sistema de Referencias de Crédito, principal mitigador de riesgo del sistema financiero panameño, uno de los más robustos del mundo. En Panamá las tasas de interés y las condiciones de crédito son muy favorables para los consumidores y los niveles de morosidad están entre los más bajos de la región. Estamos orgullosos de haber cumplido 60 años de fundación y de seguir creciendo con el país, guiados siempre por valores éticos y morales.

Entendemos que también tenemos el deber de ayudar a los demás. Por eso nuestro programa insignia "Finanzas Bajo Control" capacita gratuitamente cada año a miles de ciudadanos en el manejo de sus finanzas personales. Con la orientación de SumaRSE, organización que impulsa la Responsabilidad Social Empresarial en Panamá, hemos ampliado nuestro alcance para cubrir pilares importantes como Gobierno Corporativo, Prácticas Justa de la Operación, Medio Ambiente, Prácticas Laborales, Derechos Humanos, Asuntos del Consumidor y Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.

Nos sentimos orgullosos de presentarles este primer informe de Responsabilidad Social Empresarial, el cual evidencia el trabajo realizado durante el periodo fiscal Septiembre 2017 – Agosto 2018 por la empresa y su equipo de voluntarios. Es indescriptible la felicidad que experimentamos al llevarles nuestro cariño a ancianos, niños, animales y el medio ambiente. Cada actividad, cada persona, cada sonrisa, cada gota de sudor, cada lágrima nos permitieron comprobar que no hay alegría más grande que ayudar a quienes más lo necesitan. Y lo que recibimos a cambio es mucho más de lo que entregamos. Nos hace más humanos, mejores personas y nos invita a creer que podemos hacer del mundo un mejor lugar para todos.

Agradezco a nuestros clientes, proveedores, colaboradores, accionistas y a toda la población su apoyo para que APC continúe realizando su labor y cada vez más personas tengan la oportunidad de acceder a facilidades de crédito para conseguir sus objetivos en la vida.

Ing. Giovanna Cardellicchio
Gerente General

ÍNDICE



Gobierno Corporativo



Prácticas Justas de la Operación



Medio Ambiente



Prácticas Laborales



Derechos Humanos



Asuntos del Consumidor



Participación Activa y
Desarrollo de la Comunidad



GOBIERNO CORPORATIVO

Enmarcamos nuestra gestión en principios y normas que regulan la estructura y funcionalidad de la organización, con acciones eficientes, transparentes, justas y honradas, respetuosas de las leyes y las personas, garantizando la coherencia con la visión, misión, valores y la ética de la empresa.

MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

Constituye el marco normativo de la toma de decisiones para formalizar las prácticas del buen Gobierno Corporativo, implementando lineamientos y principios para garantizar la transparencia, confiabilidad, seguridad, responsabilidad y correcta administración de la empresa en todas las operaciones y relaciones entre accionistas, directores, la administración y grupos de interés.



CÓDIGO DE ÉTICA

Establece los valores, principios y normas de conducta que deben guiar todos los miembros de la Junta Directiva y el personal de la organización. Está basado en la equidad, verdad, transparencia, responsabilidad e integridad, con el enfoque de mejorar la calidad de las tareas desempeñadas brindando un adecuado clima en el ambiente laboral y propiciando una óptima atención al cliente.

ORGANIGRAMA





PRÁCTICAS JUSTAS DE LA OPERACIÓN

Estamos comprometidos con brindar información valiosa y soluciones tecnológicas innovadoras, confiables y seguras. Para ello nos fundamentamos en el cumplimiento de las leyes que nos regulan, así como en la mejora continua de la eficacia de nuestros procesos a través de la experiencia y compromiso del equipo de profesionales que nos conforman.

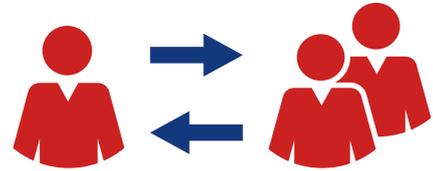
OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

- 1.** Cambio de cultura - Transformación
- 2.** Expandir la base de información
- 3.** Incrementar la capacidad de influencia
- 4.** Definición de planes de contingencia



GESTIÓN DE PROVEEDORES

Implementamos la política de gestión de proveedores que garantiza un entorno donde la rentabilidad, la eficiencia operativa y el servicio al cliente son el foco fundamental de todo el proceso.



DILIGENT BOARDS

Este año adquirimos la herramienta "Diligent Boards" para el manejo seguro y confidencial de la información relevante para la Junta Directiva y la alta Gerencia. De esta forma nos mantenemos informados y comunicados con mayor eficiencia, alineados con las mejores prácticas de gobierno corporativo.

CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

Renovamos nuestro compromiso con la calidad en nuestros procesos, productos y servicios con la certificación ISO 9001:2015. En APC velamos por la seguridad, la confidencialidad y la disponibilidad del Sistema de Referencias de Crédito, principal mitigador de riesgo del sistema financiero del país.





MEDIO AMBIENTE

Somos una empresa ecoamigable y creemos que la educación ambiental es un proceso de formación que permite la toma de conciencia de la importancia del medio ambiente, promoviendo en la ciudadanía el desarrollo de valores y nuevas actitudes que contribuyan al uso racional de los recursos naturales y a la solución de los problemas ambientales que enfrentamos en nuestro planeta.

PROGRAMAS



Limpieza de playas



Reciclaje



Ahorro en la oficina



REFORESTACIÓN DE BOSQUES

Por segundo año consecutivo participamos del Día Nacional de la Reforestación, evento organizado por el Gobierno Nacional y agrupaciones gestoras de la Alianza por un Millón de Hectáreas Reforestadas.

Esta Alianza busca frenar el acelerado ritmo de deforestación en los bosques de nuestro país. El bienestar de nuestro planeta es tarea de todos.

RECICLAJE DE MATERIAL DE DESCARTE ELECTRÓNICO



“Es importante para nosotros el correcto desecho de los aparatos electrónicos en desuso”.

- Gonzalo Córdoba
Gerente Ejecutivo de Operaciones y Tecnología



PRÁCTICAS LABORALES

Nuestro proceso de selección tiene como objetivo reclutar personal idóneo, líderes productivos y empoderados que aporten a la sostenibilidad de nuestra empresa, construyendo una cultura de trabajo atractiva, diversa, incluyente y respetuosa de la ética y nuestros valores corporativos.

CAPACITACIONES EN:

Código de Ética

Imagen y protocolo empresarial

Taller de Cuerdas: Trabajo en Equipo y Logro de Objetivos

Seguridad Informática

Cultura de Riesgo

Ley 7 - Actos Discriminatorios

Ley 23 - Prevención de Blanqueo de Capitales

Experiencia en Servicio e Impacto en la Venta



100%
**DE COLABORADORES
CAPACITADOS**

LEY DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

Con la finalidad de fortalecer los conocimientos de nuestros colaboradores en temas de cumplimiento, se organizó una capacitación de “Prevención en materia de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, financiamiento de armas de destrucción masiva y corrupción pública o privada”, que tocó entre otros aspectos normas que rigen a la empresa al pertenecer a la comunidad de Panamá Pacífico.

La encargada de brindar tan valiosa información fue la empresa Flexcompliance Corporation S.A.



5 ELECCIONES HACIA UNA PRODUCTIVIDAD EXTRAORDINARIA

Con el objetivo de brindar a nuestros colaboradores herramientas que contribuyan a una toma de decisiones más selectiva y de alto impacto sobre manejo del tiempo, atención y energía, aumentando así la productividad, se llevó a cabo el seminario “Las 5 elecciones hacia una productividad extraordinaria”, dictado por el equipo de Franklin Covey.

Mediante este taller nuestros participantes adquirieron técnicas para dominar y practicar habilidades y comportamientos necesarios para centrar sus esfuerzos en las actividades de vital importancia, balanceando vida profesional y personal.



RECONOCIMIENTO AL ÁREA DE TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD

En la búsqueda permanente de alcanzar los máximos estándares de calidad y seguridad de la información, llevamos a cabo la actualización de la infraestructura tecnológica y de seguridad de la

empresa, lo que contribuye a la mejora de los niveles de seguridad, el procesamiento más rápido de los datos, mayor capacidad de almacenamiento y el aumento de velocidad de la red. Esto no hubiese sido posible sin el esmerado trabajo de nuestro equipo de tecnología y seguridad, a quienes reconocimos por su gran labor.



LEY DE ACTOS DISCRIMINATORIOS

Con el fin de mantener a nuestro personal debidamente capacitado y con las herramientas necesarias para comprender la normativa establecida en la promulgada Ley 7 del 14 de febrero de 2018, que adopta medidas para prevenir, prohibir y sancionar actos discriminatorios, de hostigamiento y acoso, se efectuó un conversatorio con la Lic. Nitzia Góndola, experta en materia de Código Laboral.

Durante la sesión informativa, nuestros colaboradores pudieron conocer a fondo la norma, esclarecer dudas e intercambiar opiniones sobre el tema.





NUEVOS UNIFORMES

Este año entregamos a nuestro personal de los Centros de Atención y la recepción de la empresa la nueva colección de uniformes de APC Intelidat. El uniforme contribuye a mejorar la imagen de la empresa y su compromiso de calidad con los consumidores.

DÍA TÍPICO

En el Mes de la Patria le rendimos homenaje invitando a nuestros colaboradores a lucir sus atuendos típicos. Además llevamos a cabo concursos de trajes típicos, un baile congo y una competencia de saloma.

¡Orgullosamente panameños!





CELEBRACIÓN MUNDIALISTA

Vivimos cada minuto de la primera participación de nuestra selección mayor en la Copa Mundial de Fútbol FIFA.

Como era de esperarse, cada uno de los encuentros de Panamá en el mundial paralizó el país, uniendo a toda una población que se llenó de emoción al escuchar nuestro himno nacional y presenciar nuestro primer gol en la máxima cita futbolística llevada a cabo este año en Rusia.

ENTRENAMIENTO EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Como parte del Plan de Cultura de Seguridad, pusimos a la disposición de todos nuestros colaboradores un interesante curso virtual de entrenamiento en Seguridad de la Información. El curso tuvo el propósito de reforzar nuestros conocimientos sobre Seguridad de la Información y estar al tanto de las amenazas que día a día se generan en el ámbito tecnológico.

¡Felicitaciones!

Ha completado el curso de capacitación sobre concientización en seguridad de Kevin Mitnick



Para acceder a su certificado de finalización, introduzca su nombre en el espacio indicado y haga clic en **COMPLETAR**.

COMPLETAR

Volver al
MENÚ PRINCIPAL



DERECHOS HUMANOS

Creemos que parte del derecho humano es la inclusión financiera. El acceso a productos financieros que permitan a individuos, familias y organizaciones conseguir sus objetivos en la vida.

EMPODERAMIENTO DE LA MUJER

Consideramos que el aporte de las mujeres es fundamental para conseguir nuestros objetivos estratégicos y para contribuir con el desarrollo social de nuestro país. Por ello nuestra fuerza laboral está conformada 60% por mujeres. Aspiramos a vivir en un mundo con igualdad de oportunidades para todos.



60%
COLABORADORAS

COMITÉ ICCR

La Ing. Giovanna Cardelicchio integra el Comité liderado por el Banco Mundial denominado ICCR (International Committee on Credit Reporting) el cual fue creado con el propósito de definir y estandarizar mejores prácticas en el proceso e intercambio de información de crédito, intentando fomentar y facilitar la inclusión financiera a nivel mundial.





ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

Contribuimos con el desarrollo de nuestro sistema financiero, generando seminarios, congresos y eventos enfocados en robustecer las capacidades de los profesionales que integran el sector; además de crear espacios propicios para la atención y orientación de los consumidores.

6TO CONGRESO EMPRESARIAL

Por 6to año consecutivo profesionales del sector financiero y comercial se reunieron en nuestro Congreso Empresarial, que tiene como objetivo promover la actualización de conocimientos e ideas relacionadas con temas de crédito, reputación, cumplimiento, riesgo y prevención del fraude; así como cifras actualizadas del sistema financiero de Panamá en el 2018 y proyecciones para 2019.





APC AWARDS

Celebramos la décima versión de los “APC Awards”, donde reconocemos a agentes económicos (bancos, cooperativas, financieras y comercio en general) que reportan la información de sus clientes de manera precisa, completa y actualizada a nuestra base de datos.

Cuarenta empresas del sector comercial y financiero del país fueron nominadas en seis categorías: Satisfacción, Actualización, Cumplimiento, Data Plus, Calidad y Equipo del Año.

ENSA SE UNE AL SISTEMA



La empresa distribuidora de energía eléctrica ENSA, contando con el consentimiento de sus clientes, empezó a reportar a nuestra base de datos la información sobre el historial de crédito de sus usuarios.

A través de esta iniciativa buscamos dar un paso más en materia de inclusión financiera, al abrir la oportunidad de que tanto el consumidor individual como el micro empresario pueda registrar referencias relativas a servicios básicos, lo cual contribuye a reforzar su historial y a mejorar sus posibilidades de acceso a crédito.



IV ASAMBLEA GENERAL ALACRED

Participamos de la IV Asamblea General de la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Burós de Crédito (ALACRED), cuyo objetivo es fomentar el desarrollo y aplicación de mejores prácticas en el manejo de la información de crédito de los ciudadanos.

La Ing. Giovanna Cardellicchio, quien ocupa la Primera Vicepresidencia de esta asociación manifestó: “estamos comprometidos con el manejo seguro y eficiente de los datos que reposan en nuestros sistemas de información de crédito y apoyamos los esfuerzos que realiza el Banco Mundial en términos de inclusión financiera y manejo de estándares en nuestra región”.

ALIANZA CON ACOBIR

Junto a la Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes Raíces (ACOBIR) firmamos un convenio de cooperación para propiciar el desarrollo de negocios fundamentados en las mejores prácticas de cumplimiento, de acuerdo a regulaciones nacionales e internacionales, estimulando la inversión y contribuyendo a mejorar las condiciones de vida de la sociedad panameña.



SEMINARIO DE RIESGO PARA LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS



Miembros de la industria crediticia y financiera de Panamá participaron en el Seminario de Riesgo para la Toma de Decisiones Estratégicas, el cual forma parte del programa de capacitación profesional IntelliTraining, que desarrollamos desde hace varios años. El objetivo principal es contribuir con el desarrollo del sistema financiero y robustecer las capacidades de los profesionales que integran el sector, especialmente nuestros clientes.

SIMPOSIO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Patrocinamos el Simposio Taller de Gobierno Corporativo organizado por el Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá. Con la realización de esta actividad buscamos promover el debate sobre los desafíos más apremiantes y actuales de gobierno corporativo en nuestro país.



NUEVOS CENTROS DE ATENCIÓN EN PROVINCIAS CENTRALES



Iniciamos operaciones con dos nuevos Centros de Atención al Cliente en Santiago y Chitré. Esto fue posible gracias a un acuerdo de cooperación con ACODECO, debidamente refrendado por la Contraloría General de la República, mediante el cual ACODECO nos facilita el espacio físico dentro de sus instalaciones y nosotros aportamos el personal y los recursos tecnológicos necesarios para ofrecer información gratuita a los ciudadanos sobre su historial de crédito, beneficiando a la población de las provincias centrales.



Sucursal Chitré Sucursal Santiago

NUEVO CENTRO DE ATENCIÓN EN METROMALL

Para atender a los consumidores de Panamá Este, expandimos nuestros servicios con la apertura de un Centro de Atención al Cliente en el centro comercial Metromall.

Miles de panameños y residentes en nuestro país podrán acceder de forma gratuita a su historial de crédito, realizar consultas, verificar que su información de crédito esté correcta y actualizada, además de afiliarse al servicio de consulta en línea Tu Intelidat.





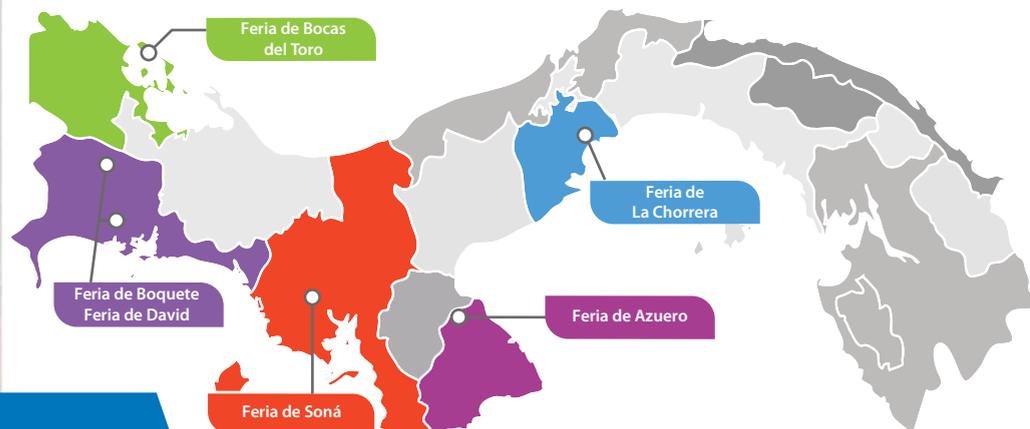
PRESENCIA EN FERIAS DEL INTERIOR

Estuvimos presentes en seis de las principales ferias en el interior del país con el propósito de brindar servicios gratuitos sobre su información crediticia a miles de panameños.

En nuestro puesto de atención, los consumidores consultaron su historial de crédito, adquirieron el acceso electrónico anual a la plataforma Tu Intelidat y se informaron sobre nuestras charlas gratuitas de Finanzas Bajo Control.



436
CONSULTAS GRATUITAS DE
HISTORIAL DE CRÉDITO EN FERIAS





FINANZAS BAJO CONTROL EMPRESARIAL

Nuestro programa de educación financiera “Finanzas Bajo Control” tiene como objetivo capacitar a la población panameña sobre la importancia del ahorro y la planificación financiera personal como parte fundamental de nuestra vida, un proceso continuo que nos permite analizar nuestra situación financiera, definir objetivos y crear planes para conseguirlos.



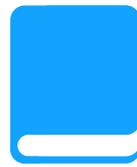
168

EMPRESAS



15

FUNDACIONES



30

ESCUELAS



7

UNIVERSIDADES



6,500

PERSONAS CAPACITADAS



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Organizamos Jornadas de Aporte Comunitario donde nuestros colaboradores participan de manera voluntaria en proyectos que benefician a la sociedad.

EDUCACIÓN FINANCIERA

Todos tenemos el potencial de ser agentes de cambio en pro de la sociedad. Por ello nuestro programa de educación financiera “Finanzas Bajo Control” llega a las comunidades más necesitadas, brindando la oportunidad a las personas de aprender a administrar sus finanzas personales.



FINANZAS BAJO CONTROL - AVANCEMOS

En Alianza con SumaRSE dimos inicio al programa de educación financiera que busca mejorar la calidad de vida y bienestar de personas que intentan incorporarse al mercado laboral.



FINANZAS BAJO CONTROL - FUNDACIÓN CALICANTO

Por segundo año consecutivo participamos con charlas de educación financiera a mujeres que forman parte del programa Capta de la Fundación Calicanto.

Capta es un programa de capacitación a mujeres en riesgo social, que les permite desarrollar sus habilidades para la vida y su inserción en el mercado laboral.



80
MUJERES CAPACITADAS



FUNDACIÓN PRO NIÑOS DE DARIÉN

Realizamos una donación de cuadernos a la Fundación Pro Niños del Darién, organización sin fines de lucro que tiene como misión disminuir la desnutrición infantil a través de actividades relacionadas con los programas de nutrición, salud, educación, producción y desarrollo comunitario.

Además participamos por segundo año consecutivo en la conmemoración del Viernes Azul, en la que los colaboradores visten de azul y hacen donaciones al Programa de Nutrición y Saludo que desarrolla la Fundación.



496
CUADERNOS

FUNDACIÓN SPAY

Patrocinamos por segundo año consecutivo el calendario de SPAY, con el que obtienen recursos para financiar sus actividades de esterilización de animales en todo el país. Además de la donación económica APC entrega a la Fundación los periódicos reciclados en la empresa para que sean utilizados en las operaciones y demás actividades propias de la Fundación.





FUNDACIÓN PRO COMEDORES INFANTILES PANAMÁ

En agosto realizamos una donación de a la Fundación Pro-Comedores Infantiles de Panamá, organización que ofrece oportunidades de desarrollo a niños y adolescentes en condición de pobreza, proporcionándoles una atención integral que incluye: nutrición, educación, afianzamiento escolar, deporte, desarrollo personal, social y cultural.

Reafirmamos nuestro compromiso con la educación de nuestros niños, clave para mejorar su futuro y el de nuestro país.

HOGAR SAN ROQUE

En ocasión del Día Internacional de los Animales sin Hogar se realizó una jornada de aseo a los perritos del Hogar San Roque, ubicado en Arraiján.

Durante nuestra visita, que incluyó además la donación de 55 sacos de comida, toallas, sábanas y productos para la limpieza de los animalitos, los voluntarios limpiaron las jaulas y lo más importante, le dieron una mañana de cariño a los perritos que en su mayoría han sido rescatados del maltrato o abandono y hoy se encuentran a la espera de un nuevo hogar.





MES DE LOS OCÉANOS

Conscientes de la importancia que tiene el cuidado de los océanos, voluntarios de nuestro equipo se unieron a la XXVI Limpieza Anual de Playas con la finalidad de aportar en la tarea de limpiar nuestros mares. Participamos en el evento junto a organizaciones conservacionistas y empresas comprometidas con el ambiente.

FUNDACIÓN VALÓRATE

Participamos como patrocinadores del 5to Torneo de Golf Fundación Valórate que se lleva a cabo anualmente. El objetivo del torneo es recaudar fondos que contribuyan con la misión de la fundación de apoyar a los niños con dificultades de atención y aprendizaje, a fin de que logren su desarrollo integral y así evitar el fracaso, la desvaloración personal y la deserción escolar.

La fundación está activa en las provincias de Herrera, Coclé, Panamá y Los Santos.





FUNDACIÓN UNA LUZ EN MI CAMINO

En diciembre llevamos a cabo un convivio en la Fundación Una Luz en mi Camino, un asilo de ancianos en Arraiján. Se vivieron momentos de mucha emotividad y cariño con los abuelitos, que se alegraron al recibir una visita navideña.

FUNDACIÓN AMIGOS DEL NIÑO CON LEUCEMIA Y CÁNCER

Realizamos una donación a la Fundación de Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer (Fanlyc), como un acto de buena voluntad y desprendimiento, en el marco de las festividades de Fin de Año.



IV DÍA NACIONAL DE LA REFORESTACIÓN



Voluntarios de nuestro equipo se unieron al IV Día Nacional de la Reforestación, organizado por el Gobierno Nacional y agrupaciones gestoras de la Alianza por un Millón de Hectáreas Reforestadas, que busca frenar el acelerado ritmo de deforestación en los bosques de nuestro país.

Creemos que procurar por el bienestar de nuestro planeta es tarea de todos.

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
PERIODO 2017 - 2018
APC INTELIDAT - APC BURÓ, S.A.
VOL. 1 / AÑO 1 - 2018
www.intelidat.com

