



Informe de **Responsabilidad Social 2020**

INNOVACIÓN QUE TRANSFORMA

Panamá: Conocerte es amarte



Un proyecto de Telered y el Gremio de
Fotógrafos Profesionales de Panamá

FOTO: ALEX ALBA

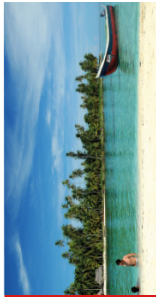
[GFPP]
GREMIO DE FOTÓGRAFOS
PROFESIONALES DE PANAMÁ



04 - MENSAJE DE COMPROMISO



06 - SOBRE ESTE INFORME



08 - PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



16 - EJES DE ACCIÓN

- 1. GOBERNABILIDAD
- 2. CAPITAL HUMANO
- 3. RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES
- 4. PRÁCTICAS JUSTAS
- 5. DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
- 6. MEDIO AMBIENTE



46 - COMPROMISOS RSE 2021



Telered cumple tres décadas acompañando el crecimiento del sistema financiero local, eje de la economía panameña, a través de sus servicios de transacciones electrónicas.

Desde su fundación en 1990, Telered fijó el objetivo de proveer el servicio de interconexión entre bancos e instituciones afiliadas a través de la creación de la red SISTEMA Clave, la cual inició con diez bancos afiliados y solo 25 cajeros automáticos que permitían retiros y consultas de saldos. Hoy la organización ha fortalecido los servicios de la red del SISTEMA Clave con más de 2,200 cajeros automáticos, 36 Instituciones Financieras afiliadas, sirviendo a más de 2.3 millones de personas.

Telered lidera la evolución de los servicios financieros electrónicos mediante plataformas automatizadas que nos permiten ser la autopista digital de transacciones por excelencia de Panamá. Sus plataformas ACH Directo, para transacciones interbancarias; Mis Pagos Hoy, hub de pagos que conecta las bancas en línea con las empresas facturadoras; nuestra filial de Procesamiento de Imágenes y Documentos (PDI) y el SISTEMA Clave son herramientas que contribuyen al desarrollo económico del país con más de 200 millones de transacciones anuales.

Esa constante evolución que nos ha traído hasta donde estamos, hoy nos obliga a afrontar el compromiso ineludible de **reportar a nuestros grupos de interés la gestión responsable de nuestros impactos a la sociedad, la economía y el ambiente**, presentando así nuestro primer Informe de Responsabilidad Social.

Este reporte brinda a nuestros grupos de interés información valiosa acerca de los resultados cualitativos y cuantitativos alcanzados durante el 2019 y 2020, y permite la rendición de cuentas en aspectos que van más allá del cumplimiento legal y del beneficio económico. En él mostramos el compromiso público de Telered con la transparencia en sus operaciones y con el **trabajo realizado desde los más altos estándares éticos y valores que guían nuestras decisiones**. Exponemos los avances logrados desde nuestro Gobierno Corporativo, hasta las inversiones y desarrollo de servicios que están impulsando la adopción de una economía digital en Panamá.

Lograr ese sitio en la industria de pagos electrónicos y en el sistema financiero involucra inversiones estratégicas y requiere desarrollar un talento humano alineado con las competencias y habilidades necesarias para avanzar hacia una economía digital. Nuestro personal permanece comprometido con facilitar el bienestar de más de 2.3 millones de personas al conectarlas con la banca por medio de la tecnología y la innovación.

El año 2020, ha sido sin duda el momento más significativo de la historia reciente, en el cual todos los habitantes del planeta afrontamos el desafío de la pandemia ocasionada por el Covid-19, que continúa impactando todas las esferas de la vida, desde lo familiar, lo económico hasta lo laboral. Por eso nos satisface documentar en este informe los esfuerzos realizados para mantener la continuidad del negocio y las operaciones sin tropiezos para todo el ecosistema, ejecutando tareas con agilidad para conservar la salud y empleo de nuestros colaboradores y servir a nuestros clientes.

Por todo esto, al reflexionar sobre mejores prácticas de Responsabilidad Social y la contribución que la empresa hace cada día mediante sus operaciones para aportar al Desarrollo Sostenible del planeta, entendemos que la aspiración estratégica de Telered de “Convertir el manejo de efectivo en pagos electrónicos”, y su propósito empresarial “Ser la mejor solución de procesamiento electrónico de transacciones e información” constituyen los **pilares de la responsabilidad social de la organización**.

Históricamente, Panamá ha mantenido el uso de papel moneda como principal medio para transacciones. Cerca de un 96% de ellas son en efectivo. La pandemia del Covid-19 aceleró la adopción y el interés de los consumidores a pagar, comprar y recargar en ambientes virtuales, generando así eficiencias y ahorros en los procesos. Al evitar el uso del transporte terrestre para acceder a servicios financieros y comercios, se reducen emisiones de gases de efecto invernadero y se combate el cambio climático desde el centro de nuestras operaciones y servicios.

De cara al 2021 nos preparamos para adherirnos a los 10 principios del Pacto Global y avanzar en la evaluación de nuestras contribuciones a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que conforman la Agenda 2030.

Alexander Acosta
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO Y GERENTE GENERAL

SOBRE ESTE Informe

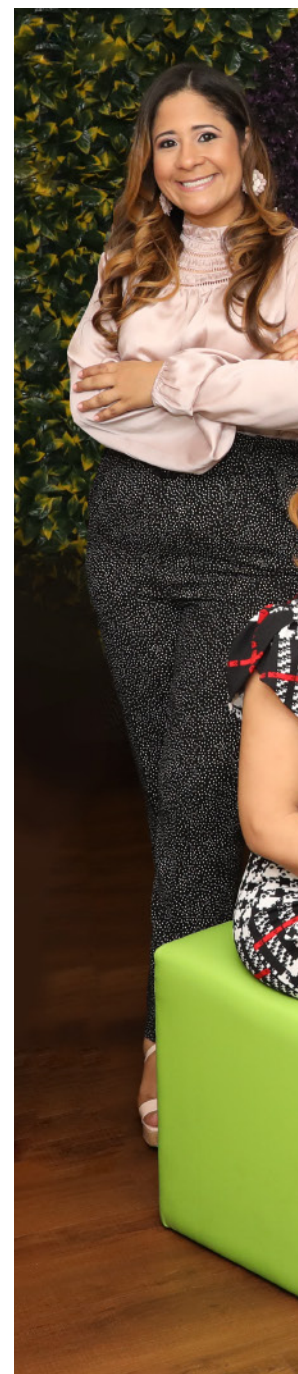
El presente informe refleja las iniciativas, avances y compromisos en materia de responsabilidad social alcanzados durante el año 2020, comparándolo con el desempeño de 2019.

Este es el primer informe que publica Telered sobre responsabilidad social. El contenido y la estructura se basa en los ejes de acción prioritarios para la responsabilidad social de nuestra organización, tomando como guía la Norma ISO 26000.

Este Informe se complementa con nuestra Memoria Anual 2019 y 2020, junto con los Estados Financieros Consolidados de ambos años. Para más información pueden remitir sus comentarios o preguntas a este correo electrónico **rs@telered.com.pa**.

La información contenida en este documento es propiedad de Telered, S.A., y no podrá ser reproducida en su totalidad o parcialmente, por cualquier medio, sin previo consentimiento (por escrito) de Telered, S.A., a través de la Gerencia General o por el personal autorizado.

Para obtener más información:
<https://www.telered.com.pa>





PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



Constituida el 6 de septiembre de 1990 bajo las leyes de la República de Panamá como Telered, S.A.

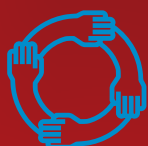
Sociedad dedicada a la administración de una red de medios de pagos que provee soluciones a Instituciones Financieras, que facilitan el intercambio de transacciones de forma electrónica y de pagos electrónicos.

Con 30 años de experiencia liderando la evolución de los servicios financieros electrónicos mediante plataformas automatizadas.

La Junta de Accionistas de Telered está conformada por bancos cuya solidez y experiencia aportan a la empresa un gran respaldo y confiabilidad en los servicios que brinda.

Posee una infraestructura soportada por tecnología de punta, la cual posee la capacidad y velocidad necesarias para implementar nuevas aplicaciones que generen economía de escala a nuestros miembros.

Mantiene conexión con varias entidades tanto privadas (nacionales e internacionales) como públicas, a través de una infraestructura de comunicaciones que transmite de forma segura y confiable la información entre las entidades y las Instituciones Financieras afiliadas.



NUESTRA ASPIRACIÓN

Convertir el manejo de efectivo en **pagos electrónicos**.

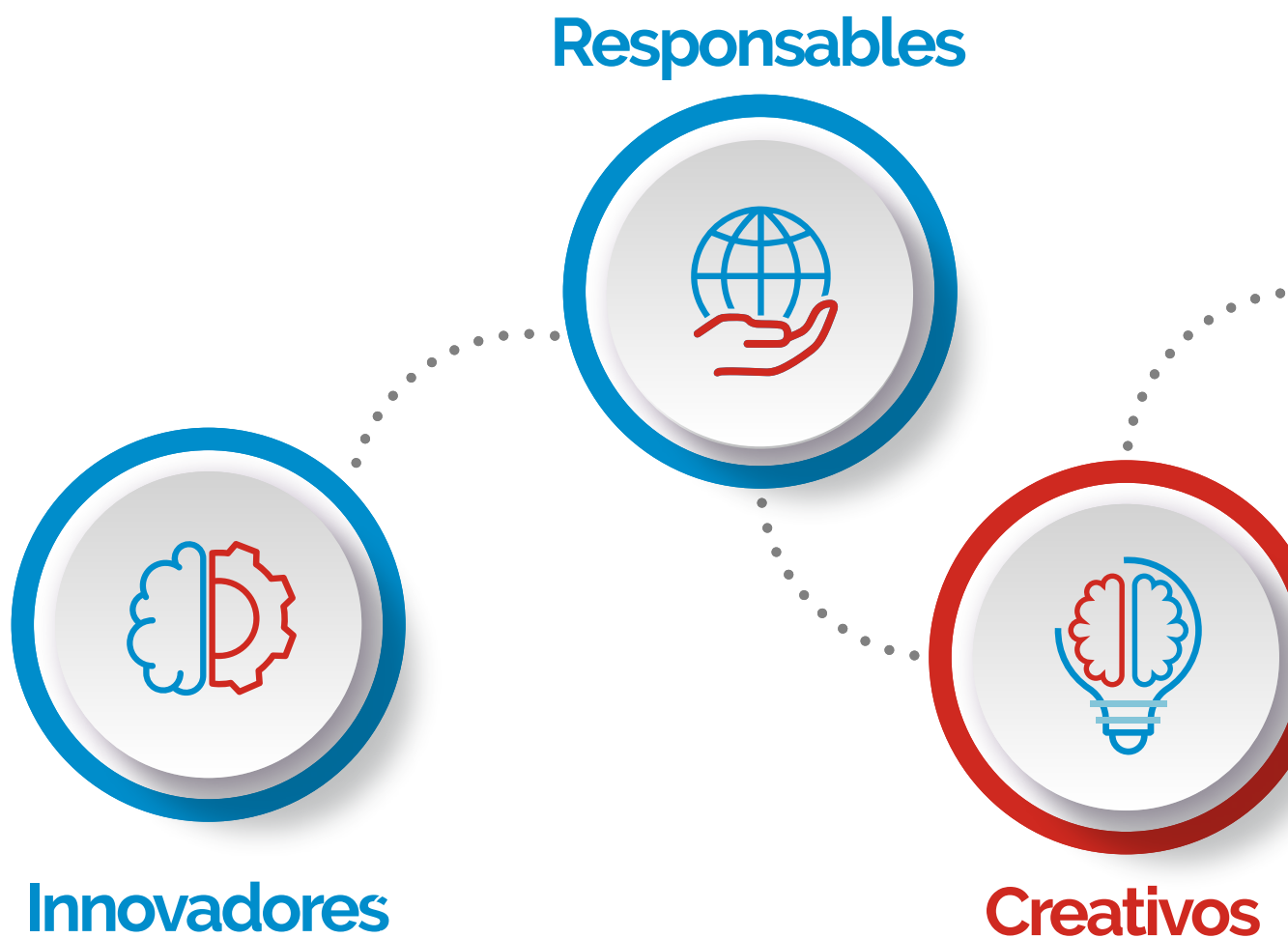


NUESTRO PROPÓSITO

Ser la mejor solución de **procesamiento electrónico** de transacciones e información.

NUESTROS VALORES

Somos Autores: Lo que hacemos define lo que somos.



Íntegros



Confiables



Serviciales



LÍNEAS DE NEGOCIO



SISTEMA Clave

Red interbancaria de cajeros automáticos y puntos de venta a disposición de Instituciones Financieras con licencia general. Sistema Clave ofrece el servicio de procesamiento de transacciones electrónicas realizadas a través de tarjetas de débito, accediendo las cuentas que mantienen los clientes consumidores en las diferentes Instituciones Financieras afiliadas a la red.



ACH Directo

Sistema de transferencia electrónica de fondos que enlaza electrónicamente a las Instituciones Financieras, a las empresas y a las personas naturales, para agilizarles los pagos y cobros, brindando exactitud, seguridad, comodidad y rapidez a todos sus usuarios y beneficiarios directos e indirectos.



Mis Pagos Hoy

Solución de Telered que integra Instituciones Financieras con empresas que necesitan cobrar sus facturas de forma fácil, rápida y segura, a través de una infraestructura tecnológica y confiable. Además, ofrece a los cuentahabientes de los bancos poder realizar pagos a empresas de servicios y privadas a través de los distintos canales de pagos que afilien, de forma directa y actualizando los saldos en línea con cada una de las empresas o comercios afiliados.



Procesamiento de Imagen y Documentos (PID)

Empresa subsidiaria de Telered, S.A. con el objetivo de ofrecer el servicio de procesamiento de documentos (outsourcing) a los bancos miembros del Sistema Bancario Panameño. Este servicio es ofrecido principalmente para el procesamiento de los cheques enviados y recibidos, los cuales deben ser intercambiados para su cobro a través de la Cámara de Compensación del Banco Nacional de Panamá.

ASOCIACIONES Y GREMIOS A LOS QUE PERTENECE TELERED

- Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá (CCIAP)
- Asociación Latinoamericana de Operadores de Servicios de Transferencia Electrónica de Fondos e Información (ATEFI)
- Asociación Nacional de Recursos Humanos de Panamá (ANRHE)
- Agencia Panamá Pacífico
- Instituto de Gobierno Corporativo (IGC)
- Asociación de Empresas del Área Panamá Pacífico (ADEDAPP)
- APC Buró, S. A.
- Instituto de Auditores Internos - Capítulo de Panamá
- Advisory Partners, S.A.
- Operadores de Cámaras de Compensación (ELOCC)

SEDE CORPORATIVA

La sede corporativa de Telered está ubicada en el Boulevard International Business Park, Edificio 3835 (Edif. C), piso 6 dentro del Área Económica Especial Panamá Pacífico, en la antigua base militar de Howard.



LA **CLAVE** ES **QUERER**

CERTIFICACIONES

CERTIFICACIÓN ISO 9001

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente, mejorar su desempeño global y brindar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

CERTIFICACIÓN PCI PIN SECURITY

Norma para la gestión, procesamiento y transmisión segura de los datos del número de identificación personal (PIN) durante una transacción procesada en una terminal (ATM/POS).

CERTIFICACIÓN PCI DSS

Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard PCI DSS).

Great
Place
To
Work®

INSTITUTO GREAT PLACE TO WORK



10 años

consecutivos reconocidos como un Gran Lugar para Trabajar.



No. 13

de 73 empresas en la lista de Mejor Lugar para Trabajar de 100 a 1,000 colaboradores en Centroamérica 2020.



No. 7

de 25 en los Mejores Lugares para Trabajar en Panamá 2020.



No. 16

de 48 en los Mejores Lugares para Trabajar de origen Centroamericano 2020.

PARA SOBRESALIR LA CLAVE ES QUERER



En 30 años, hemos vivido un Panamá sabio que
ha sabido cómo navegar los mares más retadores.



EJES DE ACCIÓN



EJES DE ACCIÓN

La responsabilidad social en Telered tiene como objetivo agregar valor al negocio y a la sociedad en su conjunto, mediante políticas y prácticas en beneficio de los **accionistas, los colaboradores, la comunidad, los clientes y el medio ambiente**.

El alcance de la RSE de Telered se centra en 6 ejes de acción:



Gobernabilidad

Mediante el cumplimiento con las legislaciones vigentes y entes reguladores y basada en la transparencia, la equidad corporativa y la rendición de cuentas a los grupos de interés.



Capital Humano

Se desarrolla bajo la existencia de políticas y procedimientos, orientadas hacia condiciones de trabajo óptimas, el respeto al individuo y el desarrollo profesional de ellos.



Relación con Nuestros Clientes

La identificación y satisfacción de sus clientes a través de su política de calidad y el compromiso por la mejora continua de sus productos y servicios.



Prácticas Justas

A través de la construcción de relaciones transparentes y duraderas con nuestros proveedores quienes transfieren sus conocimientos y proporcionan sus productos y servicios a la organización.



Desarrollo de la Comunidad

Se enfoca en el fortalecimiento de la relación con grupos comunitarios y organizaciones que desarrollan acciones en beneficio de grupos en condiciones vulnerables.



Ambiente

Mediante la administración interna del impacto de nuestras operaciones, combatiendo el cambio climático y tomando medidas para la protección y conservación de los recursos naturales.

EJES DE ACCIÓN

GOBERNABILIDAD



GOBERNABILIDAD



Pacto Global

PRINCIPIO 10 TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

ISO 26000

MATERIA FUNDAMENTAL 6.2 GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

GOBERNABILIDAD DURANTE LA PANDEMIA



Desde el inicio de la pandemia comprobamos nuestra capacidad de adaptación al cambio a través de la tecnología. **La organización pudo en menos de una semana, adaptar sus procesos para trabajar de manera remota y en cumplimiento al 100% con las normativas de bioseguridad.**

En 2020, participamos de proyectos para la adaptación de nuevos marcos normativos, nuevas legislaciones en materia de servicios de pago, los nuevos retos de digitalización, protección de datos, nuevas tecnologías, nuevos reglamentos; manteniendo los controles requeridos para el fortalecimiento de las relaciones comerciales con nuestros clientes y aliados.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Los grupos de interés, vinculados y externos se refieren a todos aquellos terceros que tienen un interés legítimo o que se ven afectados por las actividades que la compañía desarrolla. Para nuestra relación con ellos, mantenemos la apertura y transparencia en la relación, guiados por nuestros **valores**, el **Código de Ética y Conducta**.



Cumplimiento al 100% con las normativas de bioseguridad.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS INTERNOS	METODO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN
 ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea General de Accionistas. • Memoria 2020. 	<p>Anual</p> <p>Anual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó en el 2020 la sesión ordinaria de Asamblea de Accionistas Anual. • Presentación de la Memoria Anual que contiene un informe de desempeño y los Estados Financieros Auditados.
 JUNTA DIRECTIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. • Reuniones y comisiones de trabajo (Junta Directiva). • Página Web. • Memoria anual. 	<p>Permanente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 12 reuniones ordinarias mensuales realizadas. • Adicional, se realizaron las sesiones de los comités que apoyan la gestión de la Junta Directiva. Los comités son de Auditoría Interna, Productos y Operaciones, Finanzas, Gestión del Talento, Tecnología y Transformación y Estratégico.
 COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Great Place to Work. • Correo, Intranet. • Reuniones y grupos de trabajo. • Boletín interno. • Café con el Gerente. • Reunión de contacto. • Instagram. • TV interna, murales. • Town hall. 	<p>Permanente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El área de Recursos Humanos estableció una dinámica permanente con los colaboradores para sostener la comunicación durante la pandemia del 2020, con reuniones de contacto diarias a primera hora de la mañana. • También, se cuenta con todos los canales que la tecnología tiene disponible, incluyendo un canal privado de Instagram.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS VINCULADOS	METODO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN
 CLIENTES Y USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> Comunicados y notificaciones por medio de correo electrónico. 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> Se mantiene comunicación constante por medio de comunicados, correo electrónico y notificación, para mantenerlos actualizados con todos los temas relacionados a nuestros servicios.
	<ul style="list-style-type: none"> Mesa de Atención a Clientes. 	Permanente	<p>Las sugerencias, consultas, quejas y reclamos que son recibidas por redes sociales, página Web y llamadas son canalizadas a través del centro de llamadas del área de Experiencia del Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> Página de Facebook: https://www.facebook.com/SISTEMAClave Canal de YouTube, Twitter, Instagram: @sistemaclave https://www.linkedin.com/company/teleredpanama/ Vía telefónica: +507 3068000 Correo electrónico: negocios@telered.com.pa Página Web: https://www.telered.com.pa/contactanos/
	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales. Página Web. Correo electrónico. Campañas en radio, prensa, TV abierta, medios digitales. Encuestas y sondeos de opinión. Boletines y comunicados de prensa publicados en medios masivos y medios digitales. 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> 80 noticias y entrevistas gestionadas sobre nuevas tecnologías y servicios disponibles, para facilitar al cliente el acceso a sus recursos. Adicional, a las campañas permanentes enfocadas en productos y servicios, en 2020 desarrollamos una campaña institucional. Con el propósito de inspirar confianza en el futuro del país, logrando un impacto significativo en medios digitales.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

 PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos y convenios • Página Web • Correo electrónico. 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenemos comunicación constante con nuestros proveedores quienes pasan por un proceso de debida diligencia como parte de la política "Conozca su proveedor".
 ACREEDORES INTERMEDIARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico, llamadas telefónicas. 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenemos comunicación mensual con nuestros acreedores. Se les comunica de forma permanente los acuses de los pagos que se les envían.

GRUPO DE INTERÉS EXTERNOS	METODO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN
 ENTIDADES ESTATALES	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. • Llamadas telefónicas. • Reuniones presenciales o virtuales. • Contratos • Mensajería. • Páginas Web estatales. 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenemos comunicación con las entidades estatales tanto para mantener la relación como clientes, así como para cumplir con obligaciones tributarias de la empresa.
 REGULADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones presenciales o virtuales. • Informes. • Correos electrónicos. 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenemos comunicaciones transparentes con las entidades regulatorias y a través de los canales adecuados.
 COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Página Web. • Correo electrónico. • Campañas en medios masivos. 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • En 2020 fue difícil desarrollar actividades de relacionamiento comunitario y voluntariado debido a los riesgos de bioseguridad. La sociedad panameña y las comunidades a las que servimos reciben comunicación de Telered a través de nuestros canales, redes, campañas y noticias.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Nuestra cultura corporativa está basada en valores que se promueven a través del ejemplo que imprimen nuestros líderes y que ejecutamos por medio de acciones y conductas establecidas de manera formal dentro de nuestro **Código de Ética y Conducta** que fuera actualizado en 2020 para alinearlo con nuestra nueva aspiración, propósito y valores.

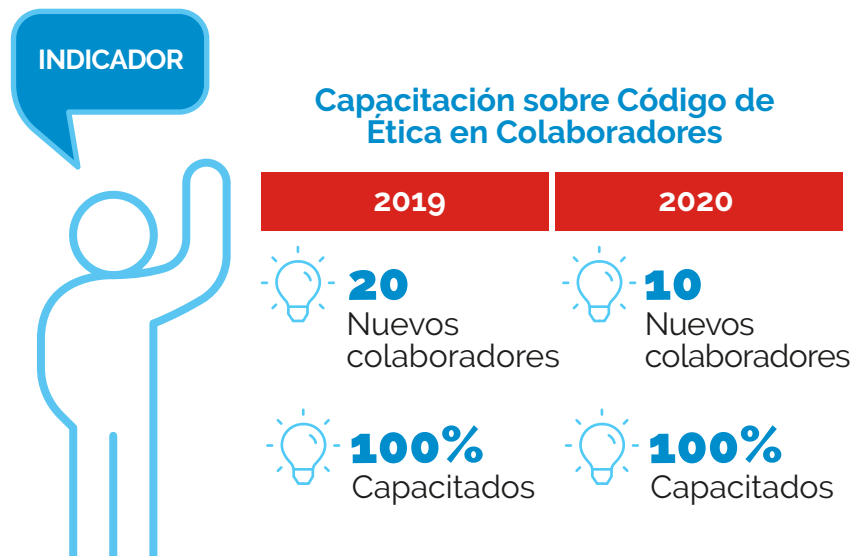
También se creó un **Código de Ética y Conducta para Proveedores y Aliados Estratégicos**, que busca enmarcar el comportamiento esperado en nuestras relaciones comerciales.

Todos los nuevos colaboradores que ingresan a Telered reciben como parte de la inducción una formación en torno al **Código de Ética y Conducta**.

MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO



Siendo nuestro objetivo atender los más altos estándares éticos, Telered estableció un **Manual de Gobierno Corporativo** que asegura la independencia de la Junta Directiva; desarrollando directrices basadas en el funcionamiento de Telered, S.A. y su subsidiaria Procesamiento de Imagen y Documentos, S.A. (PID).



GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO



Como parte de la gestión de Cumplimiento y Legal para incrementar las fortalezas para prevenir riesgos legales, de cumplimiento, resaltando calidad, transparencia y rentabilidad de Telered, S.A. en el entorno de la industria de medios de pagos, se realizaron las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESULTADOS
 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	<ul style="list-style-type: none"> Revisión integral de documentos que constituyen pilares en la compañía y redefinir la estructura del Gobierno Corporativo. Desarrollar estrategias de cumplimiento normativo adaptadas al entorno suscitado sobre la pandemia. 	Redefinición del <ul style="list-style-type: none"> Manual de Gobierno Corporativo Código de Ética y Conducta de Telered y subsidiaria Código de Ética para Proveedores de Telered y PID. Metodologías implantadas para la gestión de negocios alineadas con aplicación de mitigantes de riesgo, manteniendo resultados de calidad para nuestros aliados y clientes.
 ASESORÍA LEGAL Y CUMPLIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar e implantar nuevos contratos y anexos necesarios para la adecuación de la prestación de los nuevos servicios y sus marcas. 	<ul style="list-style-type: none"> Creación de los términos de uso sobre plataformas APP/Web para e-commerce con SISTEMA Clave. Nuevo Portal de Afiliación Mis Pagos Hoy para empresas y nuevo anexo relacionado con el servicio ACH ISO 20022. Implementación del Portal de Afiliación Mis Pagos Hoy y el entorno legal/contractual para el procesamiento.
 PCI DATA SECURITY STANDARD (PCI DSS)	<ul style="list-style-type: none"> Reducir el fraude relacionado con las tarjetas de pago e incrementar la seguridad de estos datos. Objetivos específicos <ul style="list-style-type: none"> Desarrollar el Programa Business as usual de Cumplimiento PCI DSS para fortalecer la protección y seguridad de los clientes en común esfuerzo con los aliados estratégicos. Contar con una adecuada gestión, procesamiento y transmisión segura del PIN (Personal Identification Number) durante transacciones en línea y fuera de línea. Recibir la certificación PCI DSS 3.2.1. por parte de la empresa Attestation of Compliance (AOC). 	<ul style="list-style-type: none"> Logramos la Certificación 2020-2021 sobre Auditoría PCI DSS 3.2.1, gestión realizada a través plataforma digital y remota. Con monitoreo de 37 controles que agrupan 246 requisitos aplicables dentro del Estándar PCI DSS (versión 3.2.1).
 PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LEGISLACIÓN EN MATERIA DE BLANQUEO DE CAPITALES	<ul style="list-style-type: none"> Redefinir el Programa de Cumplimiento sobre legislación en materia de blanqueo de capitales y aplicación de mejoras alineadas a los estándares de control para la prevención de blanqueo de capitales incluyendo capacitación al personal de Telered y PID. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó la revisión preliminar de la estructura regulatoria y controles asociados a la Protección de Datos Personales en Panamá ante la puesta en vigencia de la Ley 81 de 2019.

AUDITORÍA INTERNA



En un año sin precedentes donde la pandemia nos obligó a repensar nuestra forma de trabajar, realizamos ajustes rápidos y nos adaptamos, y apoyados en la tecnología cumplimos nuestro plan de trabajo.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESULTADOS
 ALINEACIÓN PARA ADOPTAR FORMAS ÁGILES	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar los conceptos de desarrollo de software agile aplicado a la auditoría, para producir resultados en menor tiempo con más valor para los clientes internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primera auditoría agile sobre todos los procesos vinculados al nuevo tarifario de los servicios ("Pricing").
 GESTIÓN DEL REPORTE DE CONTROLES SOC	<ul style="list-style-type: none"> • Otorgar confianza y legitimidad a todas aquellas actividades delegadas por nuestros clientes y que tienen una implicación en la operatividad de su negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Valor agregado importante para todas las Instituciones Financieras usuarias de nuestros servicios.

EJES DE ACCIÓN **NUESTRA GENTE**



NUESTRA GENTE

Pacto Global

PRINCIPIOS 1 Y 2 DERECHOS HUMANOS
PRINCIPIOS 3, 4, 5 Y 6 ESTÁNDARES LABORALES

ISO 26000

Materia fundamental

6.4 PRÁCTICAS LABORALES Y 6.3 DERECHOS HUMANOS

Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS 3 SALUD Y BIENESTAR

ODS 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

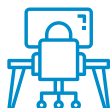


Somos una empresa que trabaja hombro a hombro por el desarrollo del país, siendo un brazo tecnológico que impulsa la competitividad del sector financiero gracias a nuestro talento humano, quienes se han autodenominado “Telers”.

ATENCIÓN A LA PANDEMIA DEL COVID-19

El tema más importante para el área de recursos humanos durante 2020, fue sin duda el manejo de la pandemia por el Covid-19. Para atender esta situación sin precedentes, actuamos con firmeza a fin de continuar operando frente a las medidas extraordinarias derivadas de la crisis tomando acciones en apoyo a la organización y a sus colaboradores que resumimos a continuación.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y DISTANCIAMIENTO SOCIAL



En cumplimiento con lo establecido en el decreto ejecutivo 76 del 16 de marzo de 2020, que ordenó la disminución de la densidad de personas trabajando en sitio, Telered desarrolló sus operaciones con un 90% de sus colaboradores laborando desde casa. El 10% restante que realiza

tareas manuales, las cuales requieren ser realizadas de forma presencial, continuaron asistiendo a nuestras instalaciones cumpliendo con las medidas de bioseguridad necesarias. **La empresa mantuvo el servicio en todo momento sin afectaciones para el ecosistema.**

PROTECCIÓN DEL EMPLEO Y COMUNICACIÓN



Como empresa, se hicieron los ajustes financieros de contención de gastos, sin desmejorar las condiciones laborales y beneficios ofrecidos. Adicionalmente, se realizaron actividades para apoyar a los Telers en la adaptación del estilo de trabajo desde casa con actividades que incluyeron desde pausas activas, orientación psicológica, hasta manejo del estrés.

MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

- ✓ **+\$29,000 invertidos** para acondicionar las oficinas y obtener suministros de limpieza, fumigación, desinfección, que incluyeron: mascarillas, guantes, pistola termómetro infrarroja, pediluvios, señalizaciones de normas de higiene y prevención, cámara digital medición de temperatura corporal, entre otros.
- ✓ **Adopción de Protocolo** para preservar la higiene y salud en el ámbito laboral para la prevención ante el Covid-19 emitido por el Ministerio de Salud.
- ✓ **Conformación del Comité** del Covid-19.
- ✓ **Manual de Procedimientos** y Bitácora Limpieza y Desinfección V1 de las oficinas.
- ✓ **Video explicativo** de las medidas de bioseguridad de 6 minutos.
- ✓ **"Reglas de la Casa"**: actualizamos el folleto digital con toda la información sobre medidas dentro de la oficina para los colaboradores.



ESTADÍSTICAS RRHH 2020

INDICADORES	2019	2020
Total de colaboradores activos (diferencia de posiciones vacantes)	200	194
Headcount	210	210
Colaboradores SISTEMA Clave, ACH, pagos Claves en Panamá Pacífico	170	174
Colaboradores en PID (Procesamiento de cheques)	30	20
Antigüedad promedio	7 años	7.7 años
Edad promedio	37 años	39 años
Vacantes gestionadas	43	45
Porcentaje de vacantes cerradas internamente	49%	78%
Hombres	65%	61%
Mujeres	35%	39%
Porcentaje de posiciones gerenciales y de dirección ocupadas por mujeres	67%	69%
Milennials	66%	68%
Horas de capacitación anual	7337.22	8077.77
Colaboradores capacitados	198	196
Inversión en capacitación por colaborador	B/. 366.59	B/. 370.59
Ejecución del plan anual de capacitación	87%	100%

PLAN ESTRATÉGICO DE CAPACITACIÓN

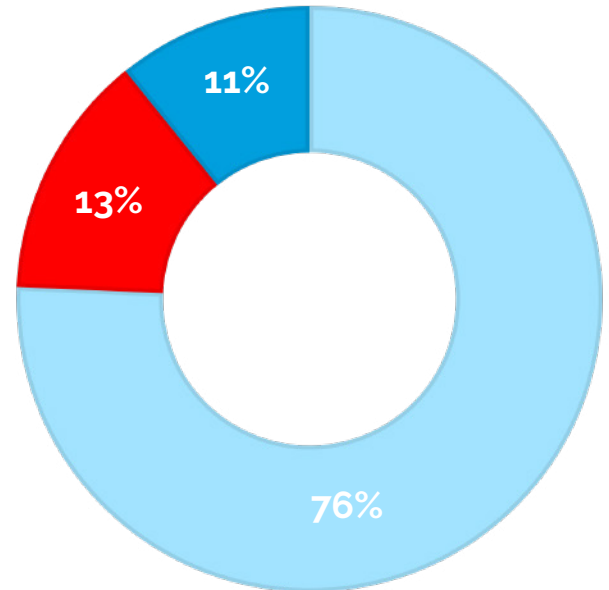


En Telered contamos con un **Plan Estratégico de Capacitación**, el cual tiene como fin normar la participación de los colaboradores en las diferentes actividades de formación, orientadas a la adquisición de conocimientos, habilidades, actitudes y el desarrollo de competencias.

En 2020, la empresa invirtió un promedio de **B/.370 por colaborador en formación, logrando un promedio de 8,077.78 horas de capacitación anual y ejecutando al 100%** el Plan Anual de Capacitación.

Las capacitaciones dictadas sumaron un total de 74, que según los temas dictados se dividen en: 11% de tópicos relacionados a Liderazgo y Desarrollo Interpersonal, 13% para temas Regulatorios y un 76% para temas funcionales.

Tipo de formación dictada



Regulatorio
Liderazgo e Interpersonal
Funcional

TRANSFORMACIÓN CULTURAL



El éxito del proceso de transformación digital en Telered iniciado en 2019 incluyó acompañar los procesos de cambio tecnológico con un nuevo modelo de cultura organizacional. **Estas son las intervenciones más importantes ejecutadas en el periodo 2019-2020 para acompañar el proceso de transformación:**

TRANSFORMACIÓN CULTURAL



ACCIÓN	OBJETIVO	RESULTADO
REDISEÑO ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar una estructura organizacional que contribuya a soportar el nuevo esquema de trabajo y alcanzar las metas planificadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Nueva estructura establecida con roles claramente definidos.
REDISEÑO DE ESPACIOS EN SEDE CORPORATIVA	<ul style="list-style-type: none"> Modificar la forma de trabajar, generar un estilo colaborativo, fomentar la comunicación activa, el trabajo en equipo, creatividad e innovación. Fomentar mayor cercanía entre líderes y colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> Adquisición e instalación de mobiliario, equipos, espacios abiertos, lockers, áreas de relajación, esparcimiento, cafetería, reciclaje. Diseños inspiradores e historias de compromiso y vinculación de los colaboradores con la empresa.
PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> Entregar herramientas a todos los colaboradores ante las nuevas metodologías de trabajo con el fin de continuar siendo los mejores aliados del sector financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> 1 actividad de arranque llamada "Telered Warriors" tipo outdoor Training. 6 módulos dictados: comunicación, rendición de cuentas, empoderamiento, trabajo colaborativo, negociación, planificación y manejo del tiempo. 1 programa de Manejo del Cambio para todos los colaboradores.
PROFESIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN GERENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar las habilidades gerenciales y de liderazgo para lograr que todos nuestros colaboradores perciban y vivan un liderazgo auténtico. 	<ul style="list-style-type: none"> 6 vicepresidentes capacitados con el programa "Upgrade Gerencial" Competencias de Gestión.
MARCA DE EMPRESA COMO EMPLEADOR	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar una nueva estrategia de marca de la empresa como empleador. Identificar para atraer y retener talento. 	<ul style="list-style-type: none"> Reforzamiento de la marca empleadora con la activación de la página de LinkedIn para atracción de talentos y divulgación de información institucional y de la industria. Desde nuestra página de LinkedIn https://telered.hiringroom.com/jobs mantenemos a la sociedad informada sobre nuestros procesos de reclutamiento y selección.
DESARROLLO DE TALENTO	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar a los colaboradores en el aprendizaje continuo, individual y en equipo, tener una conexión entre los mejores talentos y los objetivos y propósito de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> 1 Programa de Desarrollo de Competencias Organizacionales dirigido a todos los empleados.
GREAT PLACE TO WORK	<ul style="list-style-type: none"> Ser un GPTW implica mantener una cultura de alta confianza que genera un mayor rendimiento en los resultados, niveles de innovación, satisfacción del cliente, compromiso de los empleados y agilidad organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Certificados por 10 años consecutivos como un GPTW en la categoría de empleados de 100 a 500 empleados. 91% de puntaje en la encuesta de clima y cultura 2020, aumentando 5 puntos porcentuales de 86%, puntaje de 2019. Mayor participación histórica de colaboradores en la encuesta. No. 10 de 17 en el ranking de Panamá siendo la empresa #1 en dicho ranking, de origen panameño. No. 20 de 4 en GPTW de Origen Centroamericano. No. 22 de 43 empresas GPTW empresas de más de 100 hasta 500 colaboradores en Centroamérica.
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> Formalizar varias prácticas informales, mejorar el sentido de pertenencia de los colaboradores con la organización. Reforzar los valores, aspiración y propósito empresarial entre los colaboradores y la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos espacios de Comunicación Exprésate, Town Hall Meetings, Café con el Gerente, Exit Mania (actividad para inaugurar el rediseño de las oficinas). Otros medios: Portal interno, redes sociales, correo electrónico, reuniones diarias entre los líderes y sus equipos. 4 campañas realizadas en 2020.

PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL



Telered cuenta con su **Plan de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional** a través del cual se busca contemplar el Diagnóstico de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, con el propósito de tener la identificación de los riesgos laborales, las personas trabajadoras expuestas, los posibles efectos a la salud y seguridad, la priorización de la intervención en cumplimiento a las disposiciones legales de la República de Panamá.

BIENESTAR LABORAL



OBJETIVO

Crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del colaborador, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como aumentar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia y efectividad.

ACTIVIDADES 2020

(8) Talleres y Webinars

1. Conversatorio interactivo: Ser madre y mujer en cuarentena, ¿cómo me reparto?
2. Webinar: Cómo manejar el miedo y controlar tu mindset para prosperar en tiempos inciertos.
3. Charla: Lidera tus Finanzas.
4. Charla motivacional: Nunca es tarde para liderar tu vida con propósito.
5. Conversatorio: Preguntas frecuentes sobre Covid-19.
6. Charla de prevención del cáncer de mamas y próstata.
7. Curso de maquillaje.
8. Volver al trabajo sin dejar la lactancia.

(9) Celebraciones y actividades familiares

1. Día Internacional de la Mujer.
2. Aniversario laboral.
3. Cumpleaños mensuales.
4. Fiesta de navidad para empleados.
5. Día del Padre.
6. Celebración del día de las Madres.
7. Fiesta de navidad para hijos de colaboradores.
8. Curso: Cake pops monstruosos para niños.
9. Concurso de Halloween.

Resultado

+20 actividades de bienestar desarrolladas, incluyendo 9 talleres y webinars y más de 10 celebraciones durante el año. **Participación de más del 80%** de los colaboradores.

BENEFICIOS PARA LOS TELERS



Horario flexible



Sábados libres



Días de asueto remunerado



Adelanto de salario



Programa de Mentoría



Participación de las utilidades



Consulta sin costo en Panamedica Medical Center



Anualidad la tarjeta Clave



Licencia de paternidad



Póliza de vida y gastos médicos



Sala de lactancia



Programa de Wellness



Actividades recreativas y deportivas



Apoyo para gastos funerarios



Vale de alimentación



Estacionamiento

EJES DE ACCIÓN

RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES



RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

ISO 26000

Materia fundamental

6.4 PRÁCTICAS LABORALES Y 6.3 DERECHOS HUMANOS

Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS 3 SALUD Y BIENESTAR

ODS 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



SATISFACCIÓN AL CLIENTE DURANTE LA PANDEMIA

Nuestros servicios son ofrecidos a la población bancarizada del país, llámese tarjetahabiente o cuentahabiente, a través de las Instituciones Financieras (IFS), con quienes llevamos la relación de forma directa. En 2020, el servicio continuó brindándose con la misma calidad de manera remota.

El resultado de la encuesta de Satisfacción al Cliente en 2019 arrojó un **94% de satisfacción** a nivel general para Telered. En 2020, la metodología cambió. Como resultado SISTEMA Clave tiene un 94%, ACH 82% y MPH 84%.

INDICADOR		
Encuesta de Satisfacción al Cliente		
INDICADOR	2019	2020
Telered	94%	N/D
SISTEMA Clave	N/D	94.2%
ACH	N/D	82.4%
MPH	N/D	84.72%



OPERACIONES CERTIFICADAS



Telered ha mantenido una orientación hacia la satisfacción de sus clientes y una gestión de sus procesos, enfocada siempre en la mejora continua. Esto le ha permitido sostener durante 10 años, de manera satisfactoria, y con resultados positivos, la certificación ISO 9001, la cual establece los requisitos para los Sistemas de Gestión de Calidad.

EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS



A pesar de las circunstancias del 2020, Telered continuó avanzando de forma sistemática en sus objetivos del año, logrando el lanzamiento de nuevos servicios. La empresa habilitó con éxito las transacciones por comercio electrónico para la tarjeta Clave. Este servicio apoyó durante la pandemia a los más de 2 millones de tarjetahabientes que requerían realizar compras y pagos en ambientes no presentes, mitigando riesgos de salud y seguridad.

A continuación, presentamos los **principales avances e indicadores en la evolución de nuestros servicios** y productos en los últimos 2 años.

EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS



MARCA	INDICADOR	2019	2020
 SISTEMA CLAVE	e-Clave	<ul style="list-style-type: none"> • Primer comercio con pagos electrónicos en ambiente no presente en alianza con C&W Panamá. • Etapas de prueba con estándares de diseño y controles de seguridad, como lo es la validación del PIN. 	<ul style="list-style-type: none"> • 1.5 MM de tarjetas Clave habilitadas para transacciones por e-commerce desde Mi Más de Más Móvil alianza con Cable & Wireless. • Uber Rides y Uber Eats habilitados. • Instituciones Financieras Adquirentes e-Clave habilitadas. • 200 comercios afiliados. • Ningún evento de fraude.
	Campañas ejecutadas	<ul style="list-style-type: none"> • 21 promociones para impulsar compras en comercios a través de los puntos de venta (POS). • 3.2 veces más promociones con comercios que en el año 2018. • 5 campañas enfocadas en centros comerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña institucional, Tú Tienes la Clave de mi Corazón con +700,000 vistas únicas en YouTube. • Primera campaña masiva de SISTEMA Clave en medios de televisión, radio, exteriores, influencers, redes sociales, relaciones públicas y alianzas con diferentes gremios.
 MPH	Renovación tecnológica y modernización de la infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento fase No.1 de modernización del portal MPH que procura asegurar la confiabilidad en los servicios y proveer a los colectores, facturadores y usuarios finales un sistema de alta disponibilidad y eficiencia. 	<p>Mejoras y nuevas funcionalidades implementadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejoras a funcionalidades de Botón de Pago: recordatorios y pagos en un solo clic, uso en dispositivos móviles. • A través de la interfaz de Pasarela permitimos al Colector la integración dinámica y ágil de facturadores. • Opción de visualizar facturas. • Nuevo Portal de Afiliación Mis Pagos Hoy, para facilitar la inscripción de nuevos facturadores en un menor tiempo.
 ACH	Modernización de la plataforma ACH	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento fase No.1 Reemplazo de la aplicación PaySwitch por la aplicación Montran, manteniendo el formato NACHA, reglas operativas y de negocio, con lo cual se logró la implementación con un mínimo de impacto a las Instituciones Financieras miembros del servicio ACH. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento fase No.2 Adopción del formato de mensajes ISO 20022 por parte de Telered y de todas las Instituciones Financieras usuarias del servicio ACH Directo.

*Tú tienes
la clave
de mi corazón*



PRÁCTICAS JUSTAS

ISO 26000

Materia fundamental 6.6 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

ODS 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE



Telered mantiene relaciones basadas en la **confianza y la transparencia con todas sus partes interesadas y los proveedores forman parte de nuestros grupos de interés vinculados**. Ellos son nuestros aliados fundamentales para el logro y la ejecución oportuna de nuestros planes estratégicos y operativos, y nos permiten mejorar procesos, servicios y productos para el beneficio de los clientes a los que servimos.

Cada día nos esforzamos en mantener una relación basada en la confianza y la transparencia con ellos. Para facilitar su incorporación digitalizamos el proceso para la **creación de proveedores** a partir del año 2019. Ahora la presentación de los documentos requeridos incluyendo firma de los contratos puede desarrollarse de forma digital. De esta manera, apoyamos en tiempos de pandemia para lograr contrataciones de manera eficiente y con el mínimo de riesgos, garantizando el más alto nivel de transparencia y seguridad.



INDICADOR

INFORMACIÓN DE PROVEEDORES

INDICADOR Proveedores		
	2019	2020
✓ Cantidad de proveedores	373	344
✓ Periodo promedio de pago luego de procesada la factura	15-30 días	15-30 días
✓ Total desembolsado a proveedores locales	\$22,913,336.90	\$20,829,650.32
✓ Total desembolsado a proveedores extranjeros	\$2,312,974.99	\$1,724,152.21
✓ Total desembolsado a proveedores	\$25,226,311.89	\$22,553,802.53

DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Pacto Global

PRINCIPIOS 1 Y 2 DE DERECHOS HUMANOS

ISO 26000

Materia fundamental 6.8 PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS 1 Fin de la Pobreza

ODS 3 Salud y Bienestar

ODS 2 Hambre Cero

ODS 4 Educación de Calidad



CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

La principal contribución de Telered a la sociedad existe en función del impacto que generan sus productos y servicios en poblaciones en condiciones de vulnerabilidad, como lo son los beneficiarios directos de los programas de transferencias monetarias condicionadas del Gobierno Nacional de Panamá.

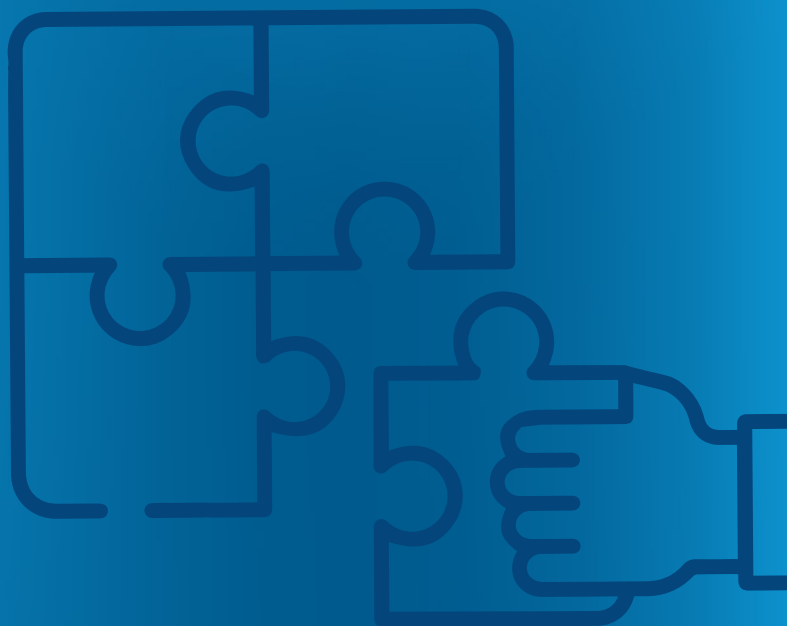
Los proyectos permiten la creación de valor compartido al identificar y expandir las conexiones entre el progreso económico y el desarrollo social, es decir, Telered junto a las Instituciones Financieras participantes de la red está creando valor económico creando valor social.

SERVICIOS QUE IMPACTAN LA INCLUSIÓN SOCIAL

La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad y está relacionada con el acceso a diversos productos y servicios financieros de calidad. En este sentido Telered, tiene 7 años brindando alternativas

de carácter inclusivo para miles de personas que hoy en día no tienen acceso a servicios financieros, porque no tienen una cuenta de banco.

En el año 2015, SISTEMA Clave **desarrolló dos proyectos que están impactando de forma significativa los índices de bancarización e inclusión social en Panamá**





Charla con Aseo Capital:
APRENDAMOS A RECICLAR



CLAVE GIRO

Una de las formas que tenemos para impulsar la inclusión financiera en Panamá es a través de **Clave Giro**, un servicio que le permite al tarjetahabiente realizar giros, es decir, enviar dinero a nivel nacional en cualquiera de los cajeros automáticos o bien desde su banca en línea, si su Institución Financiera se encuentra afiliada al servicio de emisión.

El propósito de Clave Giro es facilitar el acceso a dinero en efectivo a usuarios no bancarizados, a nivel nacional, 24 horas al día, los 7 días de la semana desde cualquier cajero automático afiliado al servicio.



La red de giros más grande de Panamá



CLAVE SOCIAL

La **Clave Social** es un servicio que aporta a la bancarización de personas en condición de vulnerabilidad y adaptado a su capacidad de compra. Es una tarjeta débito exclusiva de los programas sociales del Gobierno, emitida a través del Banco Nacional de Panamá con la participación de dos instituciones estatales Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) y el Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos (IFARHU).

La tarjeta fue lanzada en 2015 y actualmente está siendo utilizada en los programas 120 a los 65, Ángel Guardián y Red de Oportunidades, y los beneficiarios de la Beca Universal del IFARHU, nombrado ahora Pase U.

Clave Social permite aumentar el nivel de seguridad, al no requerir movilizarse con dinero en efectivo, permite utilizar cajeros automáticos y puntos de venta de supermercados, farmacias, almacenes y otros comercios. El retiro del dinero en efectivo sin ningún costo puede hacerse desde los cajeros automáticos de seis bancos que han apoyado el proyecto junto al Banco Nacional de Panamá y estos son: Banco General, Banco Panamá, St. Georges Bank, Banvivienda, Caja de Ahorros y Bac Panamá.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO "ME SUMO"



Telered ha mantenido el apoyo a diferentes sectores en comunidades con grandes necesidades y a organizaciones como Fundación Pro-Niños de Darién y el Hogar San José de Malambo que desarrollan proyectos de bienestar para comunidades en condición vulnerable.

COMPROMISO 2021



El compromiso de la empresa es estructurar de manera formal las contribuciones tanto de la empresa como de sus voluntarios, movilizándonos de las donaciones filantrópicas hacia programas de inversión social estratégica que estén alineados a los objetivos del negocio, contribuyendo así al Desarrollo Sostenible.

INDICADOR - CLAVE SOCIAL

	2019	2020	% Crecimiento
✓ Transacciones	2,200,478	3,726,615	69.35%
✓ Clave Social tarjetas	445,436	602,994	35.37%
✓ Monto	B/.244,727,889	B/.386,200,299	57.8%

INDICADOR



AMBIENTE

Pacto Global
PRINCIPIOS 7, 8 Y 9

ISO 26000

Materia fundamental 6.5 MEDIO AMBIENTE

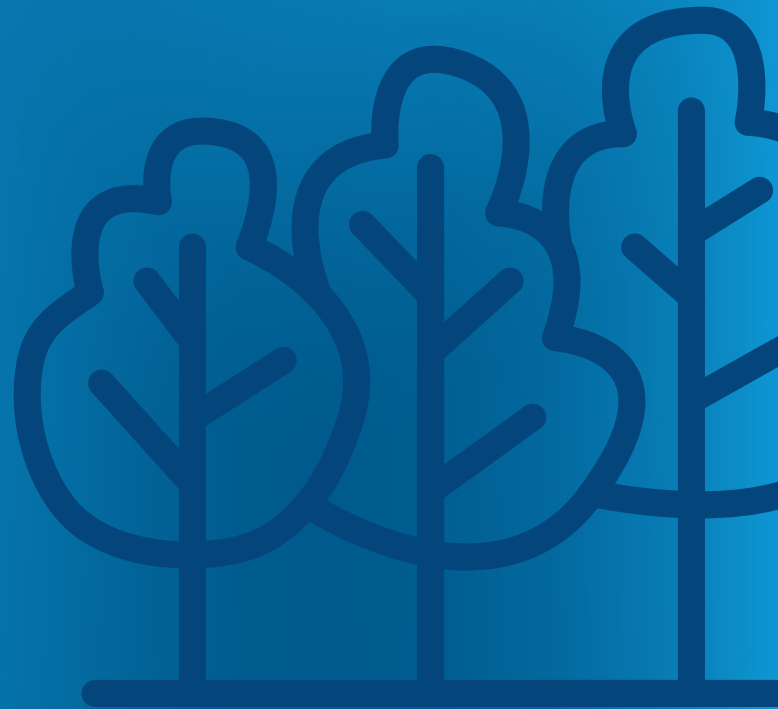
Objetivos de Desarrollo Sostenible
ODS 13: ACCIÓN POR EL CLIMA



Contribuir con la protección del ambiente mediante el uso eficiente de los recursos es un compromiso permanente que Telered desarrolla mediante el fomento de mejores prácticas internas con sus colaboradores.

En 2020 nuestro **Código de Ética y Conducta** de Telered incorporó explícitamente su **"Apoyo a la Sostenibilidad Ambiental"**. Esta inclusión fortalece la gestión ambiental de Telered al contemplar la sensibilización del recurso humano en el consumo eficiente de recursos dentro de las oficinas, así como en el manejo y disposición de los desechos.

La adopción de transacciones y medios de pago digitales por parte de más de **2.2 millones de consumidores** permite reducir el consumo de papel en el proceso al sustituir los productos materiales con los virtuales. Las transacciones electrónicas y el fomento del comercio electrónico a través de e-Clave, aportan a disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), específicamente por el consumo de hidrocarburos. Este ecosistema digital reduce la necesidad de movilización por medio de transporte terrestre de los consumidores hacia Instituciones Financieras o comercios aportando así al ODS 13 de Acción por el clima.



PRINCIPALES ACTIVIDADES DE 2019 Y 2020



ACCIÓN	OBJETIVO	RESULTADO
 INCLUSIÓN DEL APOYO A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DENTRO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE TELERED	Formalizar el compromiso de Telered con mejores prácticas ambientales que procuren en el largo plazo la medición de sus impactos al ambiente.	<p>En la página 27, del Código de Ética y Conducta quedó establecida la siguiente declaración: "Telered realizará sus mejores esfuerzos y acciones en colaboración con clientes, proveedores y aliados estratégicos sobre la responsabilidad ambiental. Telered espera que sus colaboradores trabajen en apoyo al mejoramiento ambiental a través de la prevención de la contaminación, los residuos dañinos al ambiente, el uso correcto del agua, la energía y la utilización de los recursos de forma efectiva en el entorno de la compañía. Telered podrá realizar campañas para apoyar la sostenibilidad ambiental y el reciclaje, e igualmente, podrá establecer lineamientos de apoyo a la sostenibilidad ambiental conforme sus políticas y procedimientos".</p>
 RECONOCIMIENTO DE LAS NORMATIVAS AMBIENTALES A CUMPLIR	Cumplimiento a la normativa ambiental que rige la zona especial Panamá Pacífico.	<p>Telered, por encontrarse en Área Panamá Pacífico, y conforme la Ley 41 respeta las normas vigentes en el Área Panamá-Pacífico, incluyendo las que se dictan sobre la recuperación y protección del medio ambiente, control y eliminación de la contaminación, conservación de áreas verdes y marinas, medidas de higiene y seguridad en el trabajo y todas las disposiciones que se dicten para la protección de la flora y de la fauna.</p>
 MANEJO Y DISPOSICIÓN DE LOS DESECHOS	Creación de estaciones de reciclaje para la adecuada separación de los desechos en las instalaciones.	<p>Los materiales reutilizables y reciclables son recolectados y retirados con una frecuencia de 3 veces a la semana por parte de la empresa Aseo Capital para su aprovechamiento y correcta disposición.</p>
 USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES	Disminución de consumo de papel.	<p>Disminución del consumo de papel en un 46.34% comparado con 2019. Acciones tomadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta de documentos en línea. • Digitalización de firma de documentos eliminando la necesidad de impresión. • Instalación de fotocopadoras que imprimen en ambas caras y a un color. • Establecimiento de la práctica del "Clean desk" para disminuir el uso de papeles en el puesto de trabajo. • Sistema multimedia en todos los salones para evitar el uso innecesario de papeles.
	Reducción de consumo eléctrico.	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción del consumo eléctrico de un 13% vs 2019. • Política de uso eficiente de los recursos y programa de apagado automático de las luces eléctricas y aire acondicionado en el edificio de Telered, dentro del Parque Empresarial de la Zona Especial Panamá Pacífico.



COMPROMISOS RS 2021

En 2021, estamos arrancando formalmente el proceso de gestionar los impactos de Telered y empezar el reporte de avances en las diferentes áreas de la vida organizacional.

Para esto desarrollaremos acciones específicas que incluyen:

Diagnóstico de nivel de madurez de RS en Telered:

Mediremos el nivel de madurez de la empresa, reconociendo los 37 asuntos de las 7 materias fundamentales para entender dónde está la empresa, que hemos hecho y que se puede reportar en materia de responsabilidad social.

Primer Informe RS 2019-2020:

Información de las actividades llevadas a cabo en Telered para hacer de 2021 nuestro primer año con un informe de RS. El mismo nos ayudará a definir nuestro tercer hito, el cual marcará un plan sostenible de Responsabilidad Social para la empresa.

Diseño del Proyecto Bandera de RS:

En base a el diagnóstico realizado y el informe levantado, vamos a diseñar un proyecto bandera, en donde todas las áreas de la empresa tendrán un rol activo para el cumplimiento de este.

Para el año 2022, esperamos formar parte de Sumarse:

Organización que impulsa la Responsabilidad Social (RS) en Panamá a fin de trabajar de manera colaborativa con más de 240 organizaciones panameñas en acelerar la transición hacia un mundo sostenible.





www.telered.com.pa

