

# Gestión Responsable 2020



# Contenido



## Mensaje de la Gerencia General

### I. Gobernanza

#### 1. Perfil de la Empresa

#### 1.2. Gestión Responsable

1.2.1 Cultura Corporativa

1.2.2 Gobierno Corporativo

1.2.3 Transparencia

1.2.4 Diálogo con los Grupos de Interés

1.2.5 Hitos de Nuestra Responsabilidad Social

1.2.6 Desempeño Económico

#### II. Prácticas Justas de Operación

2.1. Política de Proveedores

2.2 Perfil de Proveedores

#### III. Prácticas Laborales

3.1 Empleo

3.2 Capacitación y Desarrollo

3.3 Bienestar y Salud Ocupacional

#### IV. Medio Ambiente

4.1 Políticas

4.2 Desempeño Ambiental

### V. Asunto de Consumidores

5.1 Política

5.2 Encuesta de Satisfacción de Clientes

### VI. Derechos Humanos

6.1 Políticas

6.2 Clima laboral

### VIII. Comunidad

7.1 Acciones

### VIII. Nuestro Compromiso con los ODS

### IX. Lucha Contra la Corrupción

### X. Política Pública

### XI. Difusión de Comunicación de Progreso del Pacto Global

### XII. Comunicación de Progreso del Pacto Global



## Mensaje de la **Gerencia General**

Este año la pandemia nos impuso una curva de aprendizaje acelerada, con cambios importantes en la forma de trabajar e interactuar en función del distanciamiento social y el teletrabajo; sin embargo y a pesar de éstas circunstancias, fue la cultura corporativa de Stratego el pilar fundamental que nos permitió mantener vivo el espíritu de colaboración, trabajo en equipo, excelencia y compromiso social que nos caracteriza.

El 88% de nuestros colaboradores confirmó a través de la encuesta de clima que a pesar de las circunstancias, este año, se han sentido motivados para hacer su trabajo durante la pandemia y el 95% nos reconoce como un gran lugar para trabajar, lo cual nos llena de mucha satisfacción.

Nuestros clientes han seguido confiando en Stratego como su empresa aliada, confirmándolo a través de la encuesta de satisfacción de clientes con un NPS de 70%.

Desde la Gerencia General continuamos atendiendo los asuntos relacionados a las operaciones y continuidad del negocio en el marco de la pandemia, trabajando en la revisión de la Gestión Comercial, el Reposicionamiento de la marca Stratego, no sólo en su identidad gráfica sino en la redefinición de su portafolio de productos y empresas aliadas que maximicen el alcance de nuestros servicios y nos permita continuar aportando valor a nuestros clientes.

Ratificamos nuestro compromiso de adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, compartiendo sus principios y continuamos reportando anualmente nuestra gestión. De igual forma seguimos impulsando acciones que nos permiten contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible, apoyando diversas causas y desde diferentes espacios generados por la nueva normalidad que estamos viviendo.

Estoy convencida que vendrán mejores tiempos, la pandemia nos ha dejado grandes enseñanzas, pero también nos ha permitido crecer y ser más solidarios y en ese marco los invito a repasar este reporte y juntos seguir impulsando iniciativas que contribuyan a crear valor económico, social y ambiental para nuestro país, como el mejor legado que podemos aportar a las futuras generaciones.

*Monique de Saint Malo*

**Gerente General**





# Gobernanza

## 1.1 Perfil de la Empresa 1.2. Gestión Responsable

- 1.2.1 Cultura Corporativa
- 1.2.2 Gobierno Corporativo
- 1.2.3 Transparencia
- 1.2.4 Diálogo con los Grupos de Interés
- 1.2.5 Hitos de Nuestra Responsabilidad Social
- 1.2.6 Desempeño Económico

## 1.1 Perfil de la Empresa

Stratego fue fundada en 1998, con la visión de ser el Grupo Panameño líder en la construcción y gerencia de la reputación y sostenibilidad de nuestros clientes. Su aliado en la gerencia del relacionamiento con los grupos de interés generando un claro valor agregado a su organización y a la sociedad, 22 años después reafirmamos nuestra posición en el mercado.

Como parte de nuestra Misión facilitamos a nuestros clientes procesos de creación de valor con criterios de competitividad responsable y sostenibilidad, a través de metodologías innovadoras, con la experiencia necesaria en la gerencia de la reputación y las relaciones con los grupos de interés.

Está conformada por un equipo de profesionales de alto nivel con una amplia experiencia en el desarrollo de estrategias y gerencia de procesos de comunicación y sostenibilidad para diversos tipos de organizaciones e industrias.

La trayectoria, el capital social de la empresa y el profundo conocimiento del mercado son factores de diferenciación y posicionamiento que ponemos a disposición de nuestros clientes para facilitar el desarrollo de sus planes de negocios.

Creemos en la transparencia como uno de los pilares más importantes en la forma de hacer negocios; por ello, desde el año 2001 somos signatarios del Pacto Global de las Naciones Unidas, reportando desde el año 2004 la gestión de la responsabilidad social como parte de su rendición de cuentas con todos sus grupos de interés.



## 1.1 Perfil de la Empresa

### Valores



#### Excelencia

- Somos congruentes entre lo que decimos, sentimos, pensamos y hacemos.
- Nos anticipamos a las necesidades de nuestros clientes.
- Superamos las expectativas de nuestros clientes.



#### Confiabilidad

- Ofrecemos nuestro expertise y profundo conocimiento del mercado.
- Calculamos los riesgos que pudiesen impactar en nuestra reputación y la de nuestros clientes.
- Entregamos productos y servicios de calidad.



#### Integridad

- Somos transparentes en nuestra gestión.
- Somos responsables con el manejo de la información.
- Trabajamos fielmente bajo los principios en nuestro Stratego Way.



#### Compromiso social

- Reafirmamos nuestro compromiso con la sociedad y con el desarrollo del bienestar colectivo.
- Estamos convencidos que el compromiso social es un factor determinante en la construcción de la reputación.

## 1.1 Perfil de la Empresa

### Productos y servicios



#### Consultoría

Nos enfocamos en la formulación y gestión de estrategias integrales en materia de comunicación corporativa, reputación y sostenibilidad alineadas a los objetivos de negocio de nuestros clientes.



#### Gestión de Proyectos

Contamos con un equipo multidisciplinario de consultores expertos en la planificación y ejecución de proyectos, de acuerdo con las necesidades de la empresa y las expectativas de sus grupos de interés.



#### Procesos de Comunicación

Nos especializamos en procesos de control e indicadores definidos. Alineamos los mensajes y medios de comunicación a los objetivos de negocio, realidades del entorno y las necesidades de las distintas audiencias.



#### Desarrollo de Competencias

Desarrollamos programas especializados en formación y fortalecimiento institucional, para el desarrollo de competencias clave para la organización y sus equipos de trabajo.

## 1.2 Gestión Responsable

El año 2020 ha sido atípico, marcado por una pandemia desde sus inicios. Esta situación nos llevó a concentrar nuestros esfuerzos en mantener la empresa a flote financieramente, la cual como la mayor parte de las empresas no solo a nivel local, se vio afectada por los cierres prolongados de actividades.

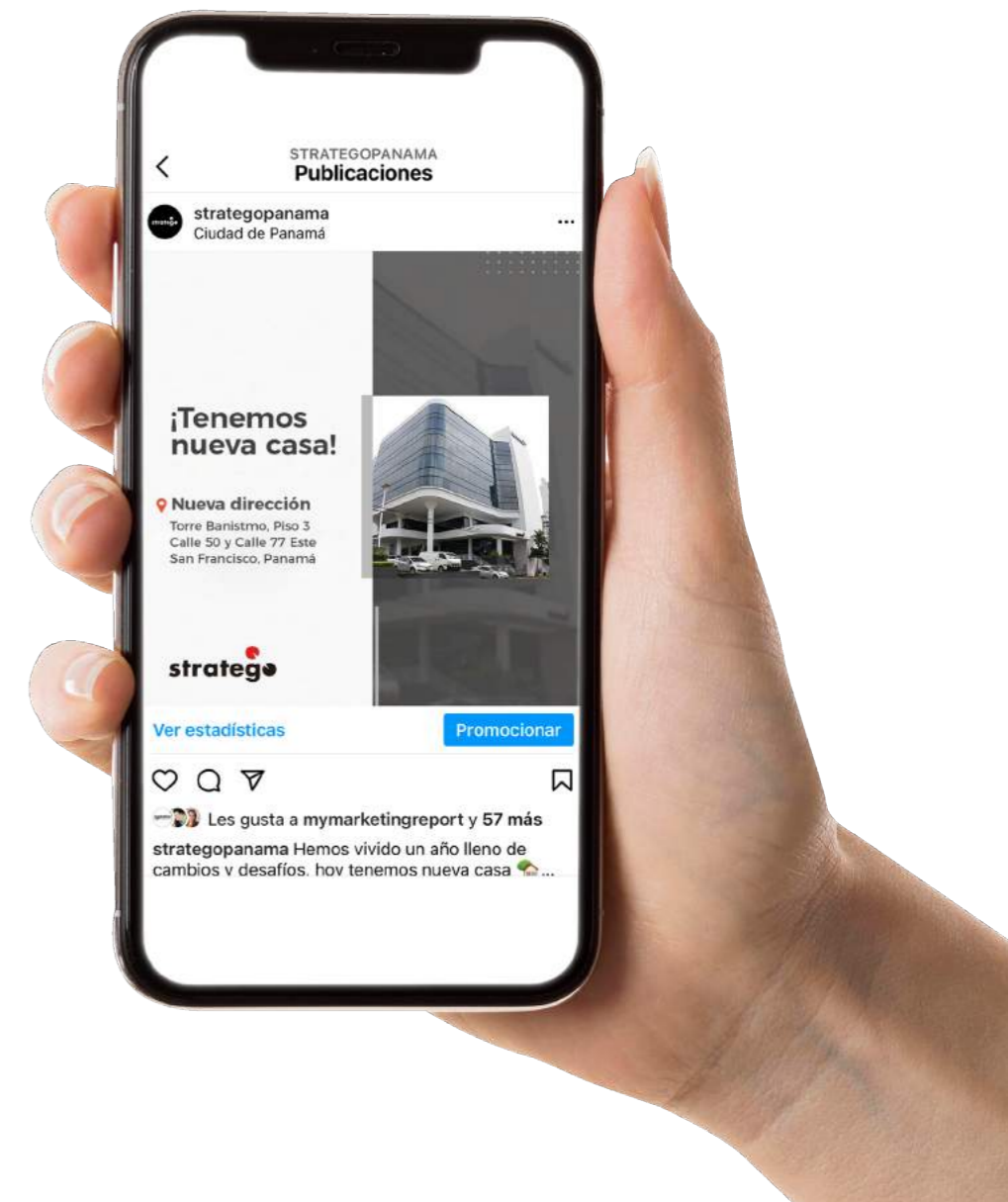
La salud y seguridad de nuestros colaboradores fue un factor importante para la Gerencia General, lo cual nos llevó a cambios importantes en las formas de trabajo, pasando de un esquema presencial a virtual o remoto lo cual impactó no solamente el trabajo colaborativo del equipo sino también la interacción con nuestros clientes. Este escenario generó importantes reestructuraciones a lo interno de la empresa.

Una vez aprobada la reapertura de las empresas, la cual se dio por bloques y relacionadas a las actividades económicas, trasladamos nuestras oficinas a la Torre Banistmo de Calle 50, piso 3 desde donde continuamos brindando nuestros servicios el resto del año, con asistencias muy puntuales a las oficinas debido a la persistente situación de contagio, aplicando todas las medidas de bioseguridad aprobadas por las autoridades competentes.

Esto fue comunicado oportunamente a todos nuestros grupos de interés.

En el tercer trimestre del año se realizó una reestructuración de personal para continuar brindando servicios de calidad y de manera eficiente a nuestros clientes, adaptando nuestros productos a la nueva normalidad.

Todos estos cambios nos llevaron a postergar las actividades definidas en el Strategy para 2021, dando paso a objetivos de corto plazo que hicieran posible las operaciones.





## 1.2.1 Cultura Corporativa

Uno de los pilares fundamentales de Stratego, es su cultura corporativa, la cual está conformada por el conjunto de normas, valores y principios que comparten cada uno de los colaboradores así como sus directores y directivos; ésta se vive a través de las conductas observadas que se desprenden de los valores.

Y como es tradición, en febrero se realizó la actividad de integración de colaboradores en el Casco Viejo, bajo el lema: “STRATEGO: Un Equipo como Ninguno”; donde se realizaron actividades integradoras al aire libre, se conoció más sobre la historia y puntos importantes del Casco Viejo, se utilizó la creatividad y habilidades para negociar, buscar soluciones y lograr objetivos, reforzando el trabajo en equipo y la maximización de destrezas y liderazgo, conociendo mejor la función de cada uno de los colaboradores así como el impacto que tienen en la empresa para el logro de los objetivos 2020.

El Código de ética define nuestro actuar y en 2020 el 100% de los colaboradores confirmó el compromiso de cumplimiento del mismo, así como de las políticas de la organización.

Vivimos un año con una curva de aprendizaje acelerada en función del teletrabajo; sin embargo, la cultura corporativa de Stratego mantuvo vivo el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y compromiso social, donde el

**88% de los colaboradores confirmaron que este año se han sentido Motivados** para hacer su trabajo durante la pandemia y el **95% reconoce a Stratego como un gran lugar para trabajar** destacando:

*“Para mí es un **orgullo** trabajar para Stratego y poder servir a nuestros clientes. Es un lujo el equipo que tenemos con **profesionales de primera**, sobre todo con calidad humana y **sensibilidad**, dispuestos a dar el 100% en todo lo que se hace. Y la **gerencia y altos directivos / socios**, atentos a todos. Se siente el **compromiso y el cariño**.”*

Ratificamos nuestro compromiso de adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, compartimos sus principios y éste informe es parte de ese compromiso en el cual reportamos anualmente nuestra gestión.

Continuamos impulsando acciones que nos permiten contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible a través del apoyo de diferentes causas y espacios generados desde la nueva normalidad que estamos viviendo, así como participamos e impulsamos iniciativas desde diferentes espacios del sector privado y la sociedad civil como parte de nuestra gestión responsable.



#RallyStratego #TeamStratego

PREPARADOS PARA EL  
**RALLY**

**PUNTO DE ENCUENTRO**  
Stratego

**HORA DE SALIDA**  
7:30 a.m.

**FECHA**  
Sábado 8 de Febrero

Recuerda traer tu  
camisa roja de Stratego,  
gorra y bloqueador

**stratego**

## 1.2.2 Gobierno Corporativo

La Junta Directiva durante el 2020 se reunió tres veces en el año con el objetivo de aprobar el Plan de Reestructuración de la empresa, mudanza, presupuesto de ingresos y gastos, así como el desempeño financiero y operativo.

La gerencia general, como instancia responsable de ejecutar el plan de trabajo y lograr los objetivos establecidos, continuó apoyándose en los Comités de trabajo que permiten integrar a los colaboradores como parte de la cultura corporativa de la empresa, dando soporte a la hoja de ruta trazada.

Al cierre de año se realizó una priorización de los objetivos que integran el STRATEGY, a fin de identificar los objetivos estratégicos que den continuidad al negocio.

### Comité de Ética

Durante el 2020 el Comité apoyó la actividad de integración realizada en el mes de febrero para reforzar los valores, así como asegurando el cumplimiento del Código de Ética a través de la Declaración de Conformidad, en la cual el 100% de los colaboradores confirman que su actuación personal se ha realizado con apego al mismo y desconocen el incumplimiento por parte de terceros.



## 1.2.2 Gobierno Corporativo

### Comité de Clima

El comité de clima continuó apoyando las diferentes actividades que en medio de la pandemia pudieron realizarse las cuales se pueden ver en detalle en el apartado de Derechos Humanos.

Uno de nuestros objetivos estratégicos estuvo enfocado en alcanzar el 90% de satisfacción de nuestros colaboradores lo cual se mide a través de la encuesta de clima, dentro de las dimensiones evaluadas está Stratego como un gran lugar para trabajar alcanzando un 95%. Cabe destacar que debido a la pandemia y que todo el año fue en la modalidad de teletrabajo, en la encuesta de clima no se evaluaron las dimensiones de oportunidades de capacitación y reconocimientos.

### Comité de Responsabilidad Social

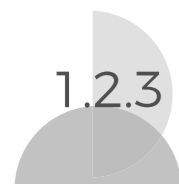
En 2020 debido a la situación de pandemia no se pudieron realizar actividades de voluntariado corporativo presencial y desde Stratego Green no se realizó medición de la huella ambiental debido a que durante todo el año se trabajó en teletrabajo y Stratego trasladó sus oficinas a una nueva sede.

Durante el año estuvimos apoyando iniciativas importantes que contribuyeron a informar a la población sobre la situación del covid y la toma conciencia sobre la pandemia desde el Movimiento Todo Panamá, y a la concientización de la población sobre la importancia de la donación de sangre con la **“Campaña Donando y Contando”** junto a Sangre Panamá, las cuales se detallan en el punto VII. Comunidad.

### Comité de Desarrollo de Negocios

El Comité de Desarrollo de Negocios estuvo activo durante todo el año, apoyando la gestión de la Gerencia General atendiendo asuntos relacionados a las operaciones y continuidad del negocio en el marco de la pandemia, trabajando en el protocolo de bioseguridad para el regreso a la nueva normalidad, en la conformación del Comité de Salud y Seguridad para la puesta en ejecución de dicho protocolo, en la revisión de la Gestión Comercial, en el Reposicionamiento de la marca Stratego, no sólo en su identidad gráfica sino en la redefinición de su portafolio de productos y empresas aliadas que maximicen el alcance de nuestros servicios y permita aportar valor agregado a las empresas.





1.2.3

## Transparencia

### Reportes de Gestión

En la página web de Stratego: [www.stratego.com.pa](http://www.stratego.com.pa). Están disponibles y pueden descargarse los Reportes de Gestión Responsable desde el año 2004.

En 2020, todos nuestros clientes y demás partes interesadas recibieron a través de correo electrónico el Reporte de Responsabilidad Social correspondiente a la gestión 2019.



### Auditorías Contables

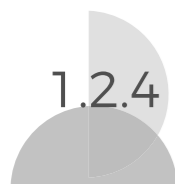
En el período reportado se realizaron 12 auditorías contables y se elaboraron los estados financieros conforme a las normas de contabilidad generalmente aceptadas. La empresa cuenta con un sistema de control interno y cumple con todos los requisitos que en materia legal la actividad económica requiere.

### Auditorías de Procesos

Como parte de los procesos aprobados, durante este período, se realizó una auditoría de resguardo de información con el objetivo de velar por el cumplimiento del Procedimiento de manejo y conservación de registros, establecido desde el año 2016 en Stratego, el cual busca garantizar el debido resguardo de la información de nuestros clientes.

Dada la coyuntura de pandemia vivida en 2020, se hizo más palpable la necesidad de mantener actualizados y bien resguardados los registros y documentos de todos nuestros clientes, haciendo énfasis en temas clave como la ciberseguridad y mejores prácticas de trabajo a distancia, lo que obligó a reforzar los procedimientos de resguardo de información de clientes, así como reforzar las políticas de uso de equipos y tecnología de IT.

Se aplicó una Encuesta de Satisfacción de Clientes y una Encuesta de Clima Organizacional.



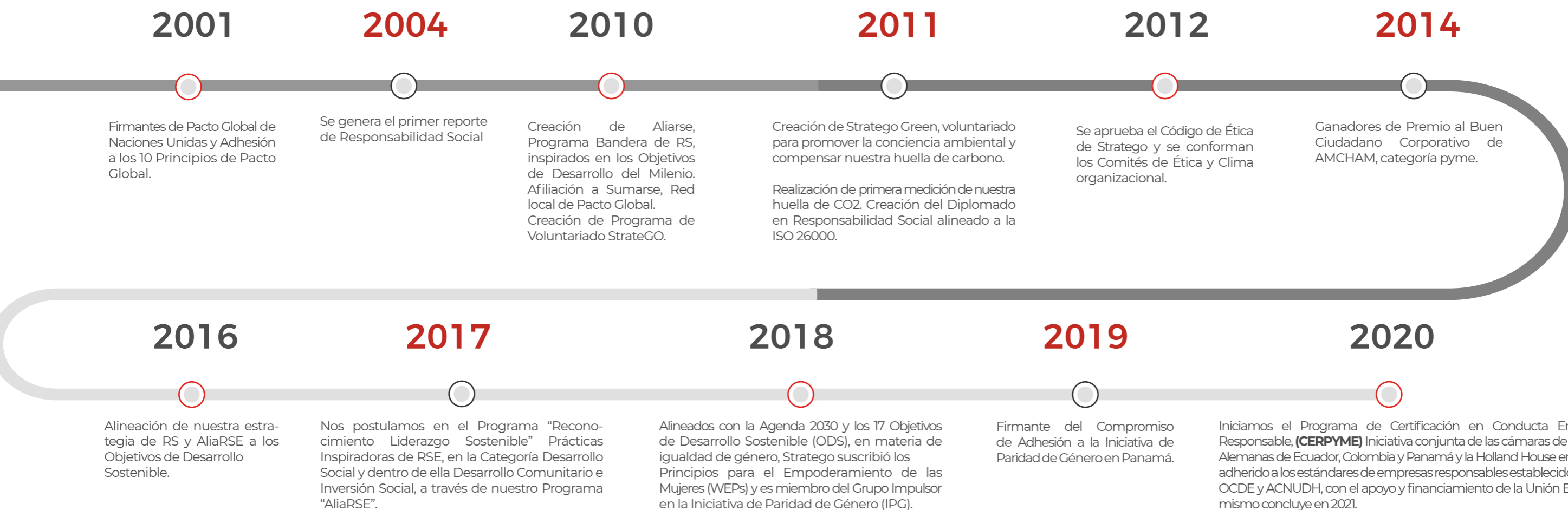
1.2.4

## Diálogo con Grupos de Interés

La relación con nuestros grupos de interés se mantuvo durante el 2020 a través de los canales establecidos para mantener un continuo diálogo, que propicie relaciones estables y duraderas, entendiendo las expectativas de cada uno de ellos así como entregando soluciones innovadoras.

Grupo de Interés	Tipo de contacto	Frecuencia		
		Una vez al año	2 o más veces al año	Permanente
<b>Cientes</b>	Encuestas de satisfacción		●	
	Reuniones individuales- virtuales			●
	Página Web			●
	Participación en foros y eventos			●
	Envío de Informe de RS	●		
<b>Accionistas</b>	Reuniones de Junta Directiva		●	
	Informe de RS	●		
<b>Colaboradores</b>	Encuesta de satisfacción	●		
	Reuniones comité de clima			●
	Reuniones informativas			●
	Política de escucha permanente			●
	Actividad de integración	●		
	Presentación y envío de informe de RS	●		●
<b>Proveedores</b>	Página web			●
	Reuniones individuales-virtuales			●
	Envío de Informe de RS	●		
<b>Sociedad</b>	Participación en organizaciones			●
	Presencia en medios			●
	Página web			●
<b>Gobierno</b>	Participación en eventos e iniciativas promovidas por el estado relacionados a temas de interés ciudadano.			●

## 1.2.5 Hitos de Nuestra Responsabilidad Social



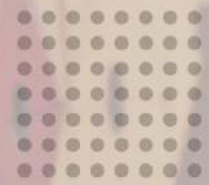
## 1.2.6 Desempeño Económico

En 2020 continuamos dando seguimiento a nuestros objetivos priorizados del Strategy con los siguientes resultados:

Pilares	Objetivo	Mecanismo de evaluación	Meta	Resultado
 <b>Financiero</b>	Desempeño y uso de los recursos financieros.	Estados Financieros	Fueron modificadas por pandemia	No fueron alcanzadas
 <b>Cliente</b>	Desempeño desde el punto de vista del cliente y otras partes interesadas.	Encuesta de Satisfacción de clientes	NPS 90%	NPS 70%
 <b>Procesos</b>	Desempeño y eficiencia relacionadas a procesos clave de la empresa.	Auditorías internas.	12 auditorías contables 1 auditoría de procesos	12 auditorías contables 1 auditoría de procesos
 <b>Organización</b>	Desempeño desde la mirada del capital humano, infraestructura, tecnología y cultura corporativa.	Encuesta de Clima de Organizacional	95%	95%

Las metas financieras que se tenían previstas no fueron alcanzadas; las mismas se vieron impactadas por la situación general de la economía y los cierres temporales decretados por el Gobierno por el covid. Esta situación conllevó ajustes en el modelo de negocio que incluyeron la reestructuración de personal, la implementación de la modalidad de teletrabajo desde marzo 2020 y el cese de actividades presenciales por el resto del año.

El indicador de Net Promoter Score (NPS) alcanzó un 70%. En cuanto a la dimensión organización logramos un 95% de Satisfacción en la Encuesta de Clima, destacándose Stratego como un gran lugar para trabajar dentro de las dimensiones evaluadas, en cuanto a la huella ambiental este año no se midió debido al cierre y posterior traslado de las oficinas, al mantenerse los colaboradores en teletrabajo se alcanzó una reducción en el consumo de combustible de un 67% con respecto a 2019. La huella ambiental se medirá en 2021.



## 2

## PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

2.1 Política de Proveedores

2.2 Perfil de Proveedores



## 2.1 Política de Operaciones

La política de Manejo Responsable de Proveedores se mantiene vigente desde 2017, en la que se procura que nuestra cartera de proveedores esté compuesta sólo por aquellos que comparten los valores éticos de Stratego, destacándose la Declaración y Compromiso en nuestro actuar en la cual se destacan temas relevantes como:

### Respeto y Trato Justo

En Stratego estaremos dispuestos siempre a ofrecer y exigir a nuestros proveedores un trato profesional, respetuoso y honesto, buscando siempre los mejores intereses de la empresa, dentro del marco de la ley.

### Transparencia en las operaciones

Stratego velará por que los procesos para la adquisición de bienes y servicios deberán efectuarse de forma transparente, asegurando la participación justa y equitativa de todos nuestros proveedores, basada en criterios de calidad, solvencia, especialización, rentabilidad y servicio, cumpliendo en todo momento con los lineamientos de control interno establecidos.

Stratego incentivará a sus proveedores para que estén dentro del marco normativo y legal del país, respetando las medidas antisoborno y anti- corrupción y denunciando cualquier indicio de acto ilegal.

### Compra local

Stratego promueve la selección y contratación de proveedores que utilicen materias prima e insumos de origen local, apoyando así el mercado y producción nacional.

### Plazo de Pagos

Stratego procurará que los plazos de pago a los proveedores sean el resultado del consenso entre el proveedor y la empresa, de manera que ambos puedan ver satisfechos sus intereses comerciales.

### No al trabajo infantil

En Stratego, procuraremos que nuestra cartera de proveedores esté compuesta sólo por aquellos que compartan los valores éticos de nuestra empresa y posean una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos.

Stratego se esforzará por garantizar que sus proveedores no estén vinculados, directa o indirectamente, en la contratación o explotación de mano de obra infantil (menor a 15 años).

### Uso de materiales reciclados

Stratego fomentará en sus proveedores incorporar tanto en procesos productivos como en su cadena de valor, acciones que evidencien la reutilización y reciclaje de materiales, procurando además que sus productos y servicios sean amigables con el medio ambiente.

### Reducción de consumo de energía y agua

Stratego incentivará en sus proveedores prácticas orientadas al consumo responsable energético y de agua.

## 2.2 Perfil de Proveedores

Se continúa trabajando con la segmentación y revisión de los criterios de selección de los proveedores de Stratego, los cuales han sido clasificados en socios, aliados estratégicos y proveedores generales con los cuales mantienen relaciones de largo plazo.



# 3

## PRÁCTICAS LABORALES

- 3.1 Empleo
- 3.2 Capacitación y Desarrollo
- 3.3 Bienestar y Salud Ocupacional

# 3.1 Empleo

## Reglamento interno de trabajo

Desde el 2016 Stratego cuenta con un reglamento interno de trabajo y en 2020 se renovó el Comité de Empresa.

## Trabajo forzoso

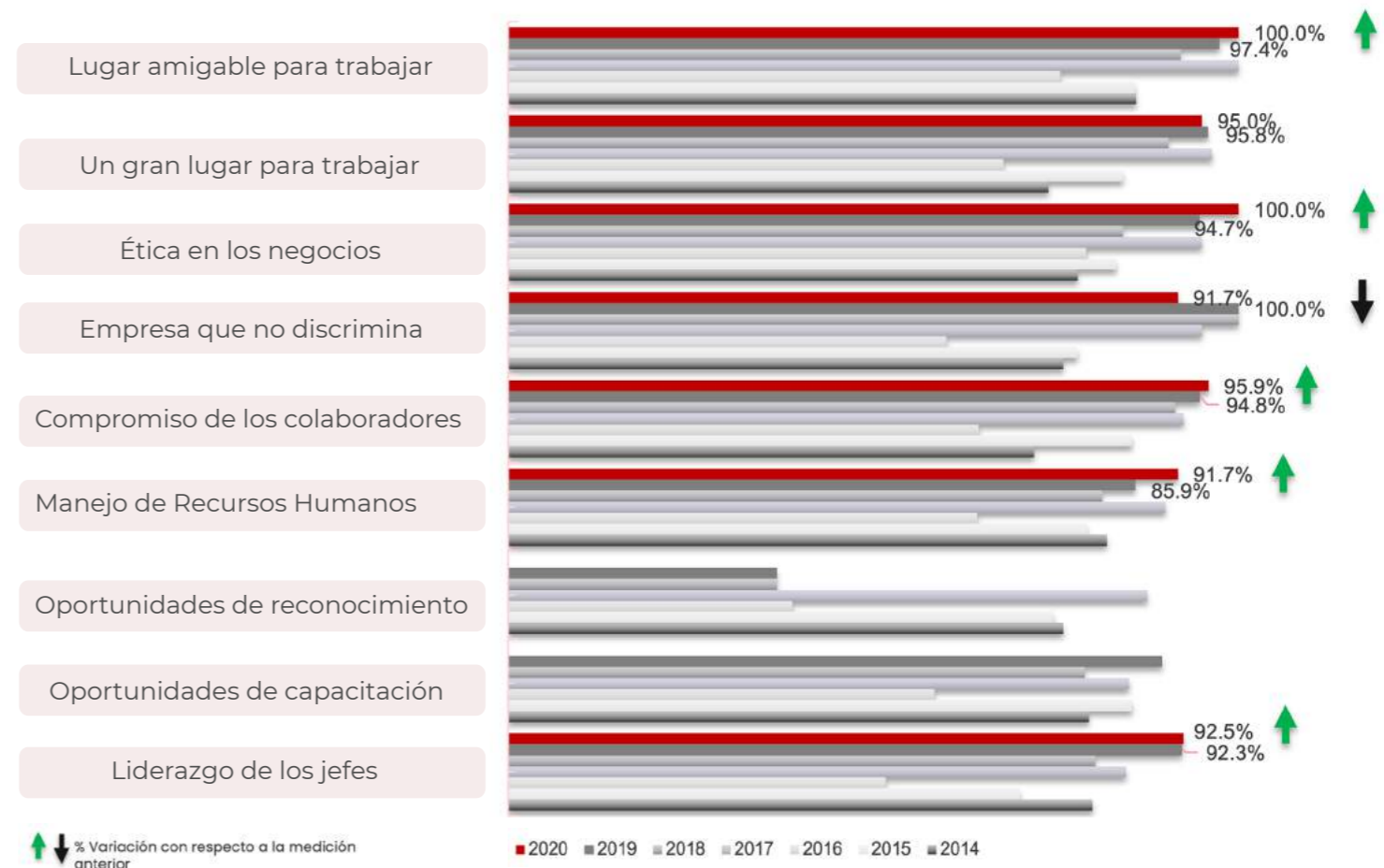
Durante el 2020 todos sus colaboradores se mantuvieron en teletrabajo lo cual ha requerido un proceso de adaptación empresa-colaborador. En la encuesta de clima laboral fueron evaluadas dimensiones que muestran los sentimientos de nuestros colaboradores:

**Un 100% de los colaboradores reconocen que Stratego es “Un lugar amigable para trabajar”**

**Un 95.0% lo reconoce como “Un gran lugar para trabajar”.**

## Resultados de encuesta de clima 2020

### Dimensiones evaluadas



## 3.1 Empleo

### Trabajo infantil

Como parte de sus políticas, Stratego no contrata menores de edad y continúa apoyando diferentes iniciativas en contra del trabajo infantil.

### Términos de Contratación

Al 31 de diciembre de 2020, la empresa cuenta con 14 colaboradores; de los cuales el 100% cuenta con un contrato de trabajo; el 79% es femenino y el 21% masculino.

### Selección de personal

Durante el 2020 no se realizaron nuevas contrataciones de personal.

### Evaluaciones de desempeño

En el 2020 no se realizaron evaluaciones de desempeño.

### Beneficios

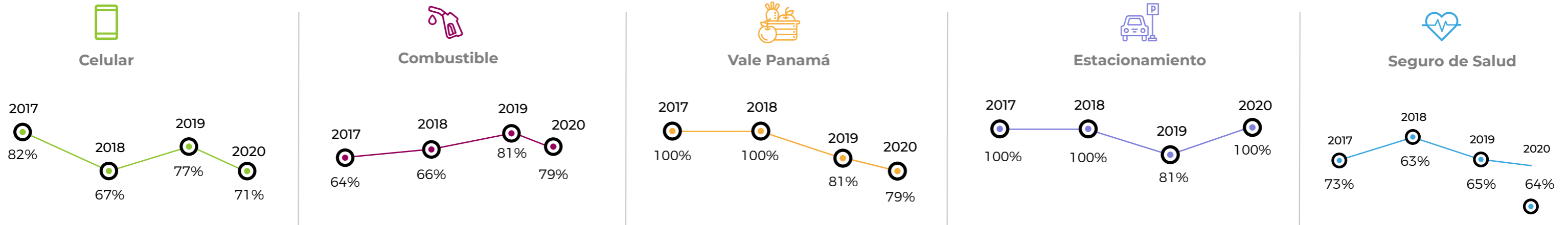
Como parte de su propuesta de valor, Stratego comparte beneficios económicos con todos sus colaboradores; los mismos se mantuvieron vigentes hasta el mes de agosto, a partir del mes de septiembre se modificaron los términos de contratación y beneficios.

Beneficios recibidos por colaboradores en \$



### 3.1 Empleo

El siguiente cuadro muestra el comparativo del porcentaje de colaboradores que recibieron beneficios en los últimos cuatro años:



3.2 Capacitación y **Desarrollo**

El contexto mundial de la pandemia Covid-19 también forzó el cambio abrupto de los espacios de capacitación para los colaboradores de Stratego, los cuales debieron adoptar nuevas formas de aprendizaje a distancia, a través de herramientas y plataformas diseñadas para videollamadas.

Las áreas temáticas también cambiaron radicalmente, poniendo el énfasis en el nuevo consumidor en pandemia, tendencias de mercado, disrupción e innovación, transformación digital, así como formas para enfrentar los retos de una “nueva realidad” y las consecuencias en la dinámica social que el confinamiento y distanciamiento social trajo consigo.

Stratego mantuvo espacios de capacitación tradicionales como Café con Contenido, en los cuales sólo se modificó la modalidad a virtual. El Stratego Academy fue reemplazado por los Lecture Series y se creó el Stratego Talks, un espacio para profundizar desde la mirada experta del equipo Stratego, temas afines a nuestro core de negocio.



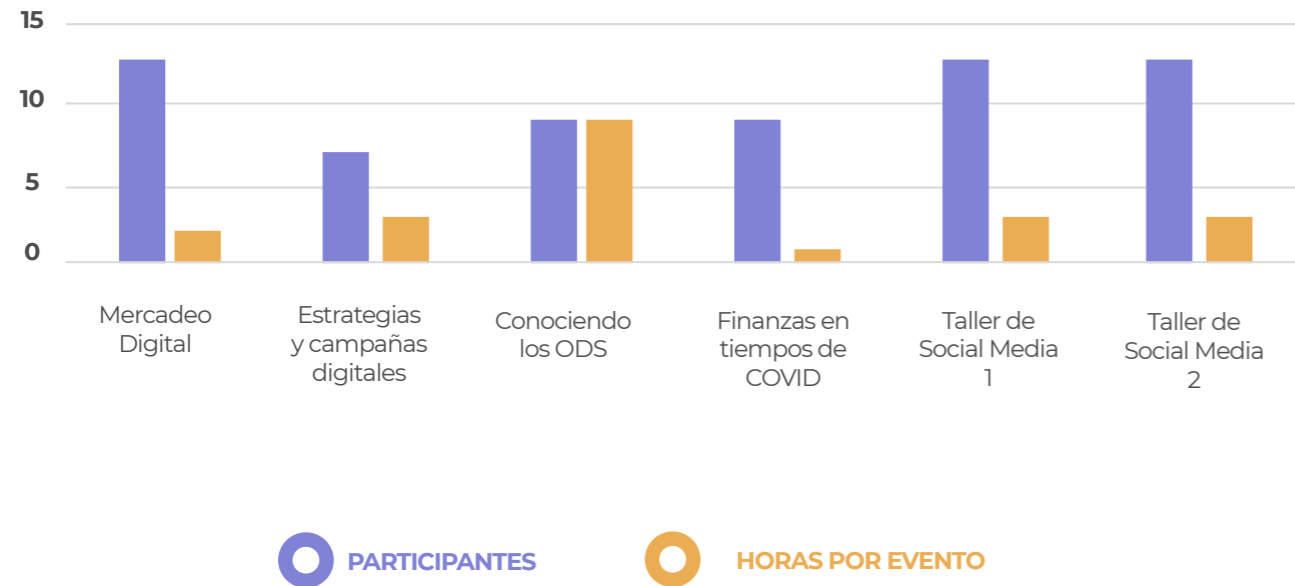
**Café con Contenido**

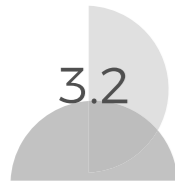
Este espacio permitió conocer temas de interés para nuestros colaboradores donde tuvieron la oportunidad de reforzar sus conocimientos en diferentes temas con 21 horas de formación y una asistencia promedio de 11 colaboradores por evento.

Taller	Facilitadores
Mercadeo Digital	Magma Latam
Estrategias y Campañas Digitales	Carlos Jiménez
Conociendo los ODS	Guillermo Caro
Finanzas en tiempos de Covid	Rafael Moscarella
Taller de Social Media 1	Carlos Jiménez
Taller de Social Media 2	Carlos Jiménez



### 3.2 Capacitación y Desarrollo





3.2

## Capacitación y Desarrollo

### Lecture Series

En alianza con IESA y Ciudad del Saber, este espacio surgió como respuesta a las nuevas formas de aprendizaje a distancia e intercambio de conocimiento de la mano de expertos en diferentes áreas.

Se realizaron 7 ediciones de Lecture Series abordando temas claves en diferentes ámbitos de la comunicación, se compartieron perspectivas y trending topics en una serie de seminarios virtuales con profesionales expertos en diversas áreas, destacándose: Marketing y Reputación en tiempos de Pandemia, Transformación Digital, Cultura Organizacional, Códigos del Cambio Social, Innovación Sostenible, Tendencias del Consumo, y Poder de la marca, con una duración de una hora cada evento, alcanzando un total de 7 horas de formación en los cuales participó el 64% de los colaboradores.

**trends**  
by **stratego** | Octubre 2020

Con la participación de destacados expositores y bajo la conducción de Gustavo Manrique, socio director de Stratego, se desarrolló una primera edición bajo un formato de webinars denominados **Lecture Series**, una iniciativa organizada por el equipo de Stratego en alianza con IESA y Ciudad del Saber, que pretende compartir perspectivas y trending topics en una serie de seminarios virtuales con profesionales expertos en diversas áreas.

LECTURE SERIES # 1

**EL MARKETING Y LA REPUTACIÓN en tiempos de pandemia**

Conoce sobre cómo el marketing puede apoyar a las empresas a enfrentar la crisis, partiendo de un mayor conocimiento de los clientes y el diseño de estrategias, para llegar, finalmente, a la ejecución de tácticas de marketing

Participantes: **Fernando Prado, Carlos Jiménez y Gustavo Manrique**

[Leer más](#)

## PRÁCTICAS LABORALES

**Transformación digital en tiempos de pandemia**

Descubre cómo la transformación y adaptación digital es la nueva realidad de las marcas. El coronavirus nos ha obligado a repensar nuestra vida cotidiana en todos los ámbitos: desde el trabajo hasta la educación y el entretenimiento.

Participantes: **Luisma Hernández, Juliette Chevalier y Chris Fawcett**

[Leer más](#)

**Energizando la cultura organizacional**

Identifica la importancia de oportunidades para energizar y transformar la cultura organizacional en las empresas. Es el momento de repensar en cómo queremos que nuestra organización se fortalezca hacia lo interno.

Participantes: **Ely Aquino y Irene Perurena**

[Leer más](#)

**Innovación sostenible post pandemia**

Un selecto grupo de expertos comenta sobre la sostenibilidad, los retos y desafíos que enfrentan las empresas. Todo ello desde la perspectiva de herramientas innovadoras que podemos utilizar para buscar soluciones y aplicarlas de forma responsable.

Participantes: **Guillermo Caro y Alessa Stabile**

[Leer más](#)



## 3.2 Capacitación y Desarrollo

### Acciones de Formación Proactivas

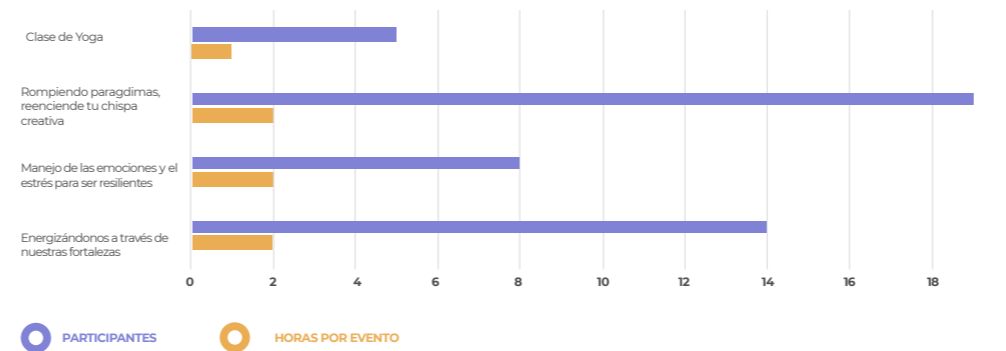
En el marco de la pandemia, nuestros colaboradores aprovecharon espacios de formación, a través de diversas plataformas que les ha permitido reforzar sus conocimientos así como tener acceso a temas que son tendencia en el marco de la pandemia, haciendo un total de 522 horas de formación total, en 83 eventos de capacitación.

**El 79% de los colaboradores participaron en 83 acciones de capacitación, con un total de 522 horas impactando todas las áreas de la empresa, con un promedio de horas de capacitación proactiva de 47 horas por colaborador.**



## 3.3 Bienestar y Salud Ocupacional

La salud y el bienestar de los colaboradores es importante para Stratego, así como los niveles de estrés producto de la pandemia fueron temas abordados con los colaboradores y a los cuales la gerencia general dio seguimiento durante todo el año, para lo cual se desarrollaron diferentes dinámicas desde un espacio creado para atender estos temas:



### Sólo en Viernes

Evento	Facilitadores
Energizándonos a través de nuestras fortalezas	Ely Aquino
Manejo de las Emociones y el estrés para ser resilientes	Tarek Saker
Rompiendo Paradigmas, Reenciende tu chispa creativa	Tarek Saker
Clases de Yoga	Halima





# 4

## Medio Ambiente

4.1 Políticas

4.2 Desempeño Ambiental

## 4.1 Políticas

### Política de Sostenibilidad

Dentro de los valores que guían nuestro liderazgo corporativo, está el compromiso social, por ello, promovemos en nuestros ámbitos de actuación la creación de valor compartido desde un enfoque de co-responsabilidad que permita un verdadero desarrollo sostenible que promueva al mismo tiempo, la competitividad económica, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

### Compromiso medioambiental

Mantenemos un compromiso constante con la protección del medioambiente, promovemos la conciencia ambiental en nuestros colaboradores, mantenemos activo el Comité StrateGO Green, medimos anualmente nuestra huella ambiental y nos hacemos cargo de nuestros impactos con actividades de compensación de dicha huella.

## 4.2 Desempeño Ambiental

Como parte de su política de sostenibilidad, Stratego durante 10 años consecutivos ha medido su huella de CO2 con alcances 1 y 2. La misma responde a los consumos de energía y combustible; de igual manera ha medido y reportado el consumo de agua y consumo y reciclaje de papel.

Desde el año 2011 ha compensado su huella ambiental, inicialmente en la Escuela La Mesa de San Martín y a partir del 2016 la compensa junto a Ciudad del Niño como parte del Programa Alianza por el Millón.

Para el 2020 la pandemia obligó al cierre de oficinas en el país desde mediados del mes de marzo, la apertura fue autorizada gradualmente dependiendo la actividad económica, toda vez que se priorizó en los servicios esenciales y con extremas medidas de bioseguridad, llevando a todo nuestro personal a la modalidad de teletrabajo desde esa fecha. En el mes de octubre las oficinas de Stratego fueron trasladadas a nuevas instalaciones, lo cual provocó que no se realizara la medición del consumo de energía, uno de los dos componentes de la huella ambiental.

En cuanto al consumo de combustible, que es el otro componente de la huella ambiental y un beneficio que Stratego aporta a sus colaboradores, el mismo fue suspendido a raíz del cambio en la modalidad de trabajo, generándose una disminución en el consumo de 3,771 galones que representan el 67% con relación a 2019.

El consumo de papel fue de 10 resmas de 500 hojas, lo cual representa una disminución en el consumo de 76% con relación a 2019.

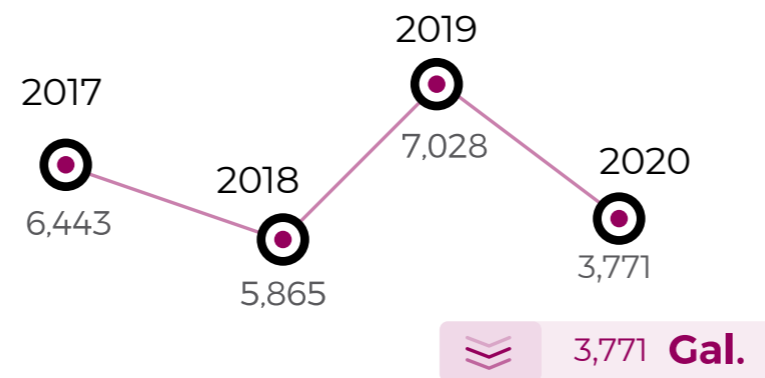
4.2 Desempeño Ambiental

Huella ambiental comparativa

Año	Toneladas Co2
2015	91
2016	93
2017	88
2018	85
2019	93
2020	**



Consumo de combustible



\*Los consumos de agua y de energía no fueron medidos en 2020 debido al cierre de las oficinas en marzo 2020 y al traslado de las mismas en octubre de 2020 lo cual no permite tener un criterio uniforme para su medición. La misma se retomará en 2021.





# 5

## Asunto de Consumidores

5.1 Política

5.2 Encuesta de Satisfacción de Clientes

## 5.1 Política

Stratego cuenta con una política de clientes orientada a lograr un crecimiento socialmente justo, ambientalmente responsable y económicamente sano.

## 5.2 Encuesta de Satisfacción de Clientes

Stratego pone el foco siempre en la satisfacción de sus clientes, es por ello que, frente a un contexto impactado por la pandemia, la acostumbrada encuesta de Satisfacción de Clientes se tornó una herramienta de pulso y escucha activa de nuestros clientes quienes, en términos generales, se mostraron satisfechos y agradecidos con la gestión de ejecutivos, gerentes y directores de Stratego por continuar acompañándoles durante el 2020 en mantener visibilidad y relevancia de sus marcas, haciéndose más cercanos a sus principales stakeholders.

Continuamos midiendo el Nivel de Satisfacción y Experiencia de los Clientes de Stratego; el Net Promote Score, que mide la disposición de los clientes hacia la empresa. La meta para el año 2020 fue de 90% de satisfacción, sin embargo se alcanzó un 70%, disminuyendo con relación al 2019, sin embargo, también es importante destacar que el porcentaje de respuesta de 2019 vs 2020 fue menor, quizás asociado a la situación de pandemia que se vive y la situación general de las empresas.

Las dimensiones evaluadas fueron: Nivel de satisfacción general, Experiencia como cliente (Propuesta de Valor), Market Fit, Evaluación del equipo de ejecutivos, Evaluación del equipo administrativo, Disposición a volver a contratar y contratar servicios adicionales, Disposición a recomendar (Net Promoter Score) y Expectativas hacia la oferta de productos Stratego

Aprovechando la coyuntura de la pandemia de Covid-19, se hizo una revisión del instrumento de recolección de datos, con la finalidad de obtener más información sobre las opiniones de nuestros clientes en relación con el servicio brindado durante estos meses de pandemia, así como sus expectativas y necesidades de nuevos productos que respondan a la nueva realidad.

Adicionalmente, en esta medición, se incluyeron preguntas específicas, cada una de las cuales responde a necesidades puntuales de información. Las preguntas adicionales fueron: Propuesta de Valor, Relación con los clientes, Tipo de servicios que volvería a contratar o servicios adicionales que contrataría y Expectativas hacia la oferta de productos Stratego frente a la pandemia.

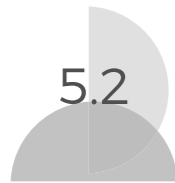
### Indicador NPS: Net Promoter Score



Net promoter score = % **promoters** - % **detractors**\*

≡ 70% = 76% - 6%





## Encuesta de Satisfacción de Clientes

Dentro de los aspectos a destacar en la recomendación por parte de los clientes se destacan:



“El **compromiso** y seguimiento con el cliente, buscando siempre **potenciar nuevas formas de comunicación** externa para impulsar el posicionamiento mediático”

“**Seriedad y confianza** en las soluciones. **Disposición** a ayudar”

“**La cercanía**, los excelentes **tiempos de respuesta** y el **profesionalismo** de su personal”

“La **atención personalizada** porque se entienden las necesidades del cliente”

“**Excelente atención**, uso de herramientas para la participación de los asistentes a las sesiones de trabajo y **conocimiento**”

“Tienen un **equipo de profesionales EXCELENTE** que estás siempre presto a colaborar y que tienen un **conocimiento profundo** de manejo de crisis y situaciones que puedan poner en riesgo la reputación de la empresa/marca, definitivamente **son los mejores en el país** en este aspecto”

“Un par de aspectos importantes:  
1. **Personal altamente capacitado**, el respaldo es #1.  
2. Importante **conocimiento del entorno y del negocio. Diversidad de servicios**”

“**Experiencia y personal capacitado**”

“Una **relación** muy estrecha con el cliente. Realmente **se identifican** con los objetivos de la empresa”

“**Atención oportuna, amable y cálida** buscando cumplir y adaptarse a los requerimientos del cliente”

“Es una empresa **responsable y comprometida** con todo lo que lidera. Es una empresa que demuestra **empatía** por la marca y el país”

“**Calidad y atención**”

Los resultados obtenidos nos permiten identificar oportunidades de mejora, insumos que posteriormente son utilizados para la elaboración del plan de acción de la estrategia de negocio.

A raíz de la pandemia nos vimos avocados a informar a nuestros clientes nuestra nueva modalidad y horarios de trabajo:





# 6

## Derechos humanos

6.1 Políticas

6.2 Clima laboral



## 6.1 Políticas

El respeto de los derechos humanos es uno de los principios básicos que integran nuestra cultura corporativa y como firmantes del Pacto Global de Naciones Unidas cumplimos el compromiso explícito fomentando el respeto a los mismos, respetando la dignidad de las personas y reconociendo su libertad y privacidad, rechazando la discriminación por razones de género, estado civil, religión, raza, condición social, filiación política, origen étnico, nacionalidad, discapacidad u otra condición protegida por la ley.

Nuestro Código de Ética rige nuestras acciones y se permea a toda la empresa, periódicamente se revisa en el Comité de Ética para asegurar su vigencia y lo incluimos en el programa de inducción para los colaboradores de nuevo ingreso, de igual forma se encuentra publicado en la Stratenet, así como en la página web de la empresa en la siguiente dirección: [www.stratego.com.pa](http://www.stratego.com.pa)

### No discriminación

En Stratego, respetamos la dignidad de la persona y reconocemos su libertad y privacidad, rechazando la discriminación por razones de género, estado civil, religión, raza, condición social, filiación política, origen étnico, nacionalidad, discapacidad u otra condición protegida por la ley, así está establecido en su Código de Ética.

### Empresa que no discrimina

95%

2017

En Grupo Stratego los colaboradores son tratados justamente sin importar su edad, raza, sexo o preferencia sexual

100%

2019

En Grupo Stratego los colaboradores son tratados justamente sin importar su edad, raza, sexo o preferencia sexual

100%

2018

En Grupo Stratego los colaboradores son tratados justamente sin importar su edad, raza, sexo o preferencia sexual

91.7%

2020

En Grupo Stratego los colaboradores son tratados justamente sin importar su edad, raza, sexo o preferencia sexual

En la encuesta de clima 2020 el 91.7% de los colaboradores reconocen que en Stratego son tratados justamente sin importar su edad, raza, sexo o preferencia sexual.

## 6.1 Políticas

### Medidas de seguridad

Por la actividad económica no existen riesgos asociados a accidentes laborales, durante el año no se reportaron accidentes laborales, todos los colaboradores se encuentran en teletrabajo pero la empresa mantuvo la política de servicio de ambulancia ahora extendida al domicilio del trabajador.

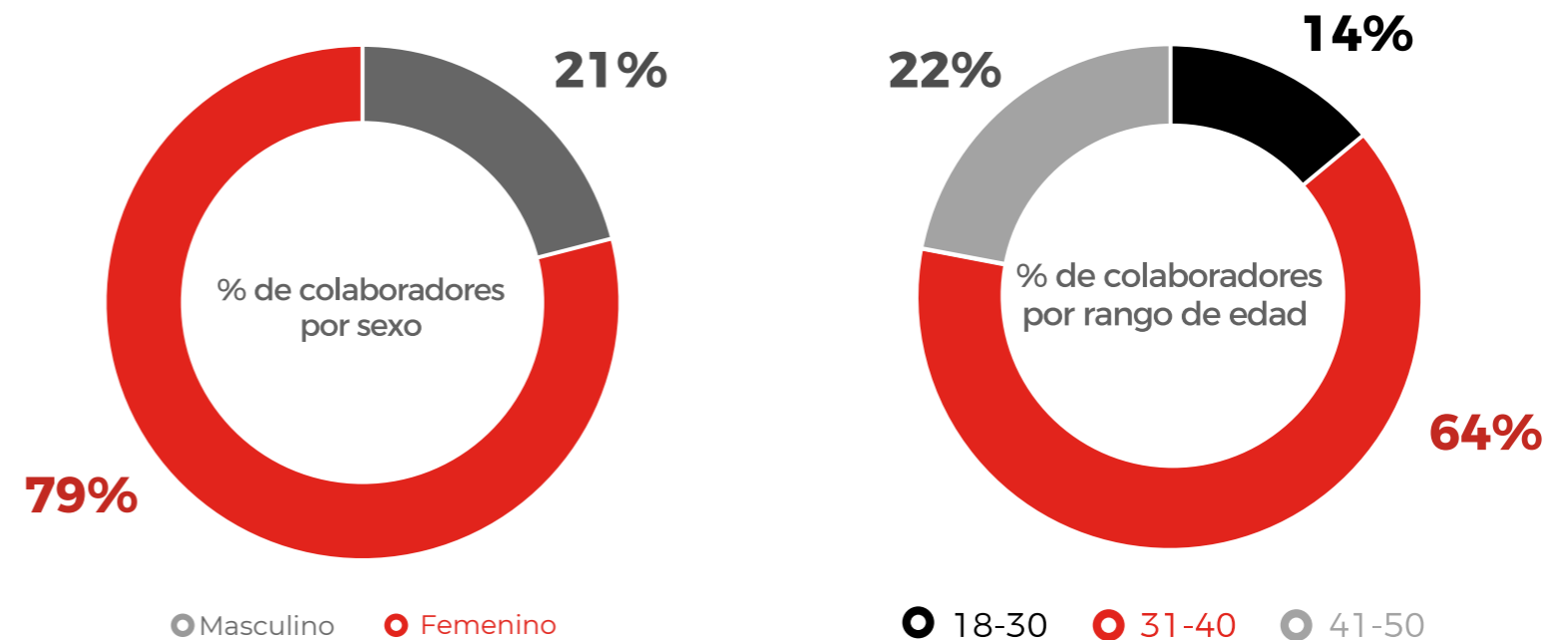
Durante el año se trabajó en el protocolo de bioseguridad para la apertura a la nueva normalidad y se conformó el comité de salud y seguridad ocupacional como parte de los requisitos del Protocolo de Bioseguridad.

### Diversidad e igualdad de oportunidades

El proceso de selección de personal se realiza de acuerdo con las necesidades de la empresa y al perfil aprobado en el sistema de gestión, al momento de realizar un contrato de trabajo existe una igualdad de retribución entre mujeres y hombres, los salarios se establecen de acuerdo con el cargo indistintamente quien lo ocupa. No hay diferencias ni preferencias por razón de sexo, edad, creencia religiosa o afiliación política.

El 14% de la fuerza laboral de Stratego se encuentra entre 18-39 años; el 64% entre 40-49 y el 22% en 50 y más; el 79% de sus colaboradores son mujeres.

En el mes de marzo todos los colaboradores pasaron a la modalidad de teletrabajo, con lo cual la empresa dotó al personal de los equipos necesarios para llevar a cabo sus labores desde el hogar.



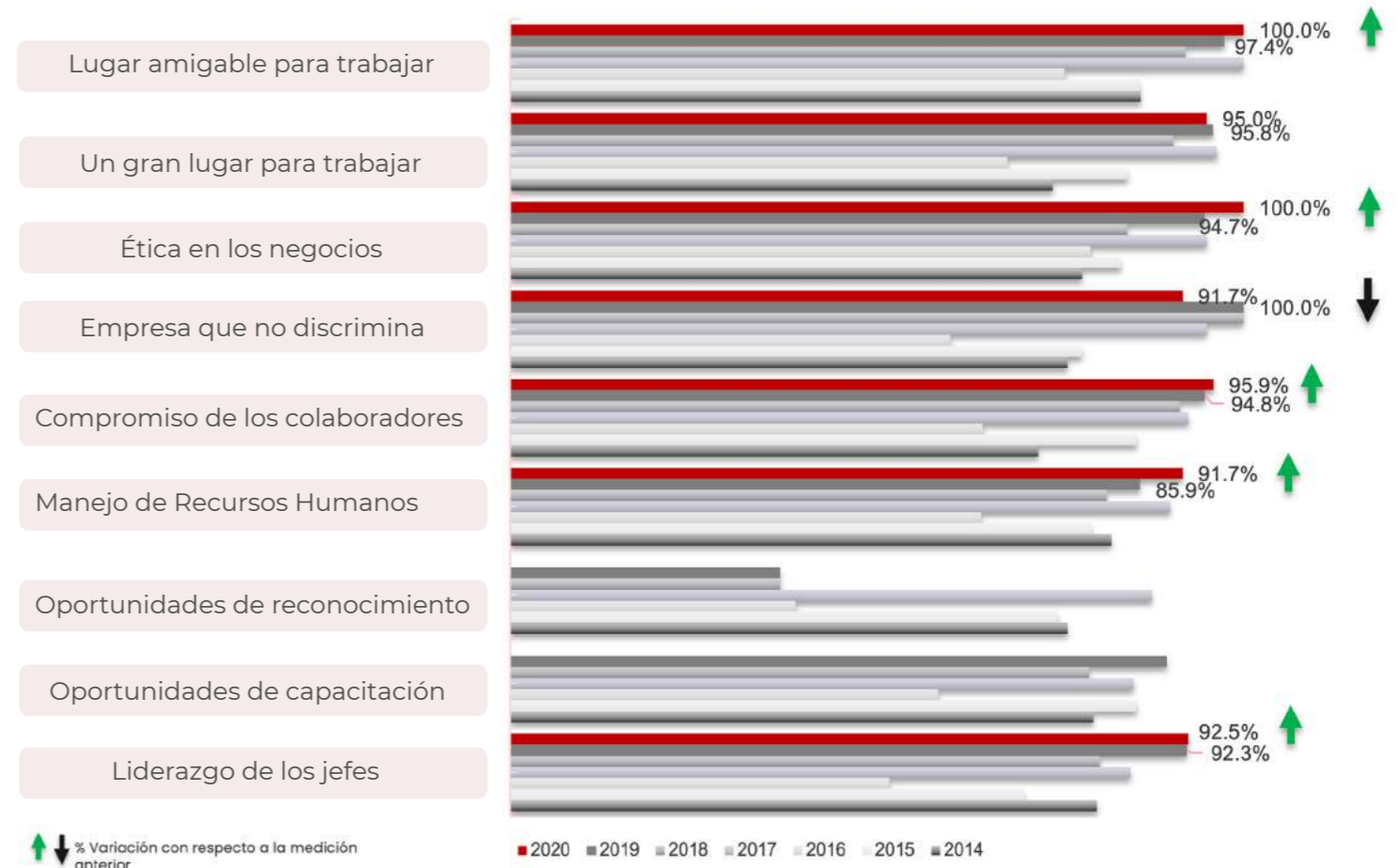
## 6.2 Clima Laboral

El objetivo de recursos humanos estuvo orientado a Posicionar a Stratego como un gran lugar para trabajar, el KPI definido fue de 95%, y se mide a través de la encuesta de clima organizacional, la misma fue respondida por el 100% de los colaboradores alcanzándose el 95%. Debido a la situación de pandemia y al cambio a teletrabajo no fueron evaluadas las dimensiones de oportunidad de reconocimientos y oportunidades de capacitación este año. Los resultados fueron presentados a los colaboradores en una sesión especial para abordar este tema.



### Resultados de encuesta de clima 2020

#### Dimensiones evaluadas



↑ ↓ % Variación con respecto a la medición anterior

■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014

6.2

## Clima Laboral

### UN GRAN LUGAR PARA TRABAJAR

"Para mi es un **orgullo** trabajar para Stratego y poder servir a nuestros clientes. Es un lujo el equipo que tenemos con **profesionales de primera**, sobre todo con calidad humana y **sensibilidad**, dispuestos a dar el 100% en todo lo que se hace. Y la **gerencia y altos directivos / socios**, atentos a todos. Se siente el **compromiso y el cariño**."

"Siempre hay **puertas abiertas** para conversar sobre mejoras."

"Porque **valora su activo mas preciado** que es el personal y si hay conflictos se arreglan de la mejor manera."

"Stratego siempre se ha preocupado porque las personas **mejoren, crezcan, se interrelacionen** y que cada quien se exprese con apertura. Además **promueve el trabajo colaborativo**. Esto siempre ha sido así pero se evidencia mucho más ahora que somos muy pocos y tratamos de abordar todos los temas como un **verdadero equipo**... donde todos los aportes son valiosos y necesarios. Todos estamos **siempre dispuestos a apoyar** a los demás y a la empresa."

"Además **de proporcionar las herramientas** para hacer nuestro trabajo, de **conducirse éticamente y con compromiso social**, el Stratego humano que se preocupa por el **bienestar de sus colaboradores y sus familias** la hace única, es un gran lugar para trabajar!!"

Stratego es un gran lugar para trabajar, porque aparte de **crecer como profesional, creces como persona**, a mi me ha sido de gran ayuda pertenecer a esta empresa ya que no solo he crecido profesionalmente, si no que siempre que he tenido algún tema familiar han buscado la forma de ayudarme a salir adelante y esto me ha demostrado que no solo tengo jefes y compañeros, si no que tengo **una gran familia** que me ayuda a ser cada vez mas fuerte."

"Equilibrio familiar"

"Porque **siempre están** al tanto no solo de la situación laboral del colaborador, si no también la personal y familiar."

"A pesar de que hemos sido golpeados fuertemente, la empresa a tratado de **mantenernos informados**, hacemos partícipes de la situación. Se preocupa por como estamos y **velar por nuestro bienestar**."

"Ha pesar de las adversidades, me siento **más conectada con la gerencia**, por primera vez trabajo sin intermediarios y me siento en **plena confianza** de expresar mi punto de vista con respecto a un trabajo y siento que he logrado mejores resultados como profesional, trabajando de la mano con ellos. En el momento de la reducción de personal, a los que quedamos siento que **nos han ayudado** en todos los aspectos, desde personal al financiero, han procurado mantenernos al pie del cañon en conjunto, a fin de no dejar de sentir que **somos familia**. Sea lo que pase, finalizando este año, siento que **la empresa ha sacado una mejor cara y una nueva fuerza**."

"Porque **se preocupa por el bien de sus colaboradores**.."

"hay **integración de equipo, alineación de metas y objetivos** que nos permiten "remas juntos" hacia una misma dirección."

## 6.2 Clima Laboral

### Actividades de integración

#### Taller de Cuerdas en el Casco Viejo "STRATEGO: UN EQUIPO COMO NINGUNO"

Los colaboradores participaron en esta actividad al aire libre, que tuvo como objetivo promover la integración y el trabajo en equipo basado en valores. Se realizaron actividades integradoras al aire libre, se conoció más sobre la historia y puntos importantes del Casco Viejo, se utilizó la creatividad y habilidades para negociar, buscar soluciones y lograr objetivos, reforzando el trabajo en equipo y la maximización de destrezas y liderazgo, conociendo mejor la función de cada uno de los colaboradores así como el impacto que tienen en la empresa para el logro de los objetivos 2020.



### Merendando Juntos

La pandemia nos lleva a explorar diversas formas de compartir, buscando siempre poder interactuar con los colaboradores y mantener la cercanía.



### Cumpleaños del Mes

La pandemia no fue motivo para dejar de festejar nuestros cumpleaños del mes, éste año con la modalidad de envío de pastel de cumpleaños a sus hogares y el cantado que no pudo faltar por alguna plataforma virtual.



## 6.2 Clima Laboral

### Actividades de integración

#### Reto en Pandemia: #YOMEQUEDO EN CASA

En el marco de la pandemia y con el interés de sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de quedarse en casa para procurar mantener el RT dentro de los rangos esperados por el Ministerio de Salud se impulsó el Reto **#YOMEQUEDOENCASA**, con el cual los colaboradores dieron a conocer qué los motiva a quedarse en casa.



#### Reconocimientos

Como parte de nuestra cultura, Stratego reconoce el esfuerzo, dedicación, compromiso, lealtad y antigüedad en la empresa, éste año no se realizaron reconocimientos debido a la pandemia y a la modalidad de trabajo, sin embargo los mismos serán reconocidos en 2021.

#### Diez años en Stratego

- Monique de Saint Malo
- Mayela Calvit

#### Quince años en Stratego

- Gustavo Manrique
- Marivel Sánchez

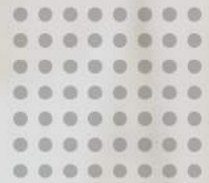
#### Aniversario de Stratego

La nueva normalidad nos llevó a celebrar los 22 años de Stratego de manera virtual, compartimos un pequeño pastel y cantamos el cumpleaños de Stratego, deseando que volvamos a estar juntos y la empresa se fortalezca para continuar aportando valor al país.

#### Cierre de año

Este año no pudimos compartir en nuestra acostumbrada fiesta de navidad, la nueva normalidad nos impuso una celebración a través de una plataforma virtual.





7

## Comunidad

7.1 Acciones

7.1

## Acciones

Como ya hemos mencionado en el Reporte, la pandemia nos llevó a modificar nuestras acciones en favor de la comunidad, el alcance y las acciones previstas del Programa AliaRSE tuvieron que ser suspendidas temporalmente, las organizaciones que lo conforman fueron informadas y las mismas mostraron su apoyo a Stratego, así como el reconocimiento de los esfuerzos que se adelantan para sobrellevar la situación que no es ajena a ellas también. Se espera poder reactivar el mismo el próximo año.

# #TODOPANAMÁ

A raíz de la situación que vivió el país por la pandemia, la sociedad civil impulsada por la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá, de la cual somos miembros, promovió la iniciativa “#Todo Panamá” que busca de forma coordinada, desinteresada y solidaria articular, facilitar e implementar un plan integral multisectorial y multidimensional, en respuesta a las consecuencias que ha generado la pandemia COVID-19, que agobian a las personas y a la economía del país, movilizándolo a la comunidad para detener el contagio mediante diferentes acciones, con el propósito de lograr reducir la cantidad de casos positivos que llegan a hospitalización, disminuir la saturación de los hospitales y centros de salud, dinamizar de forma gradual, segura y eficaz, el proceso de apertura económica para mantener los empleos, evitar el colapso social y generar bienestar a todos los panameños.



Como parte del apoyo a Todo Panamá, Stratego dedicó 130 horas a través de nuestra directora Monique de Saint Malo, en calidad de miembro del Comité de Comunicación de la iniciativa, así como apoyando diversas actividades del Movimiento, entre ellas entrega de mascarillas y pantallas faciales en 11 estaciones del Metro y 4 estaciones de MetroBus.

De igual forma el personal de Stratego ha apoyado acciones para realizar publicaciones en redes sociales sobre el movimiento de Todo Panamá para la prevención del covid en el país y ha generado 12 reportes semanales de monitoreo que dan cuenta de los resultados y gestión mediática de la iniciativa.

**SÉ UN EJEMPLO**

#TODOPANAMÁ










7.1

## Acciones

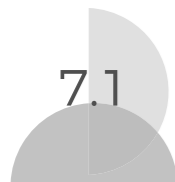
### Campaña de concientización sobre la donación de sangre en Panamá

En el contexto de la grave emergencia de salud mundial, son muchos los hechos que resaltan lo mejor de la naturaleza humana. Es así como el valor de compartir sangre trasciende de una necesidad social y racional a un medio de supervivencia y un acto que salva vidas de forma directa, Stratego junto a la ONG Sangre Panamá se unieron al esfuerzo liderado por el Gobierno Nacional y las autoridades de salud para impulsar la donación solidaria de sangre, relanzando la campaña #DonandoYContando, a raíz de la escases de sangre en los bancos de sangre del país, impactados por la pandemia.

Desde Stratego se apoyó con:

-  La Conceptualización de campaña
-  Diseño de línea gráfica
-  Diseño de 54 post para redes sociales en formato de 1200x 1200 para Instagram
-  Diseño de video para red social en formato de 1200x 1200 para Instagram
-  Creación de 4 muppies publicitarios con 114 horas dedicadas.





7.1

## Acciones

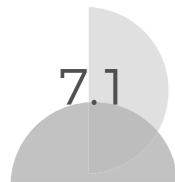
### Campaña #IgualdadEsUnBuenNegocio

En marzo Stratego participó de la Campaña #IgualdadEsUnBuenNegocio; cuyo objetivo es conmemorar el Día Internacional de la Mujer, a través de la promoción de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, (WEPs), dicha Campaña se fundamentó conceptualmente en los 7 Principios para el Empoderamiento de las Mujeres.



Los canales que se utilizaron para la divulgación de la campaña fueron las redes sociales, realizaron 9 publicaciones en el Feed de Instagram, 9 publicaciones en Facebook, y se publicaron historias en las redes como Instagram para reforzar el mensaje, y un total de 25 horas de dedicación. De acuerdo con Sumarse, 'se estima que tuvo un alcance de 11,950 colaboradores y colaboradoras, de las cuales hay unas 6,351 mujeres en el total de las diferentes organizaciones'.





7.1

## Acciones

### Proclismo Panamá

Stratego apoyó las acciones que adelanta la Fundación Proclismo con la campaña de instalación de más de 700 letreros con el icono “ciclistas en la vía” que fueron ubicados a lo largo y ancho del país para concientizar a la población sobre el uso de las vías y avanzar hacia una cultura de convivencia entre ciclistas y conductores, así como promover una iniciativa legislativa que endurece la pena para conductores en estado de embriaguez.

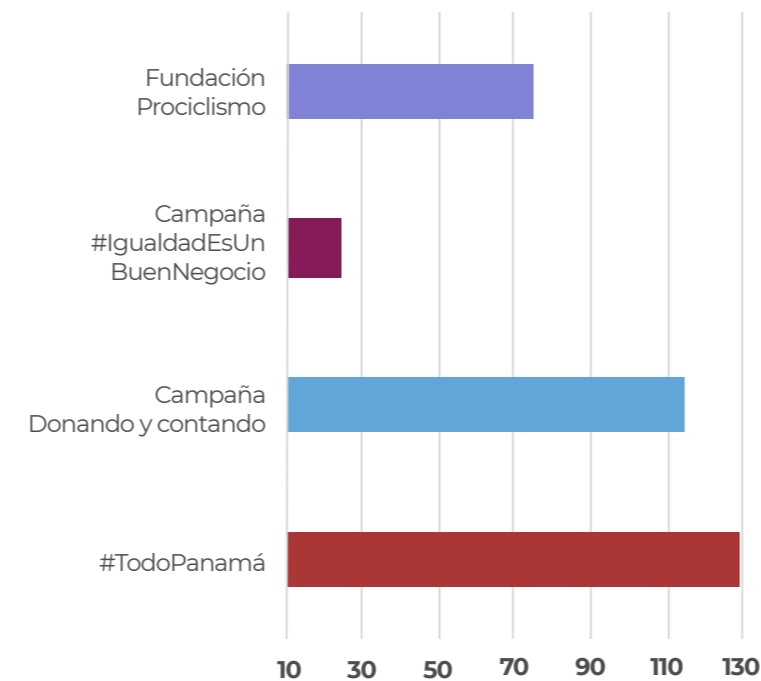
Como parte de la actividades realizadas se desarrollaron materiales de comunicación, convocatoria de medios a rueda de prensa virtual, coordinación del meeting por Zoom, atención a medios, gestión de entrevistas puntuales, envío de Notas de prensa y monitoreo.

De igual forma nuestros directores acompañaron el proceso de planificación estratégica de la Fundación, contabilizando un total de 75 horas pro bono.

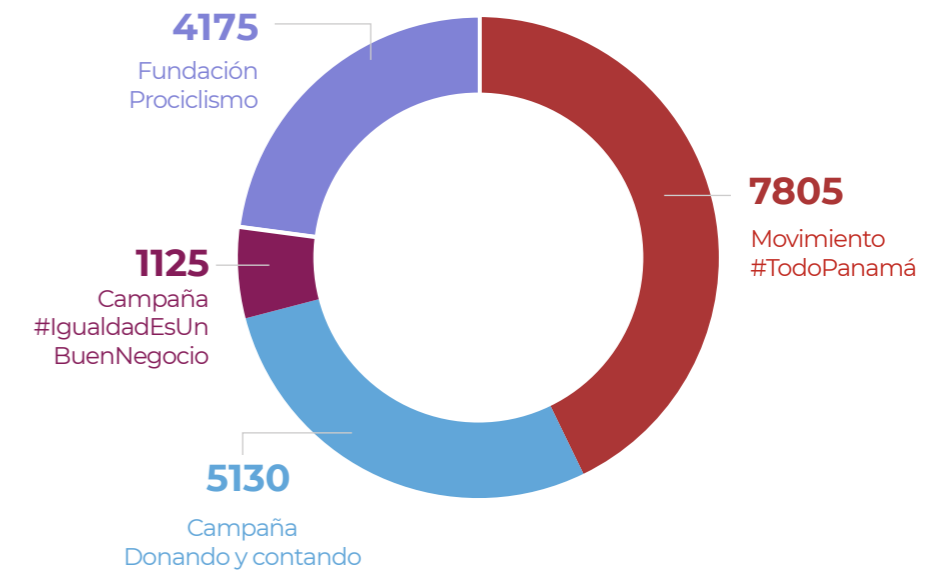
Como resultado de todas las acciones apoyadas a éstas causas y organizaciones, fueron 343 horas pro bono de Stratego, dedicadas por nuestro equipo de profesionales en sus horas laborales a la ejecución de acciones de comunicación que posicionaron las causas de dichas organizaciones.

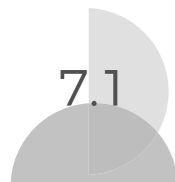
Estas horas representaron un probono de Stratego por un monto de B/. 18,235 que corresponde al costo de los servicios brindados.

### Horas dedicadas



### Aporte en B/. de horas dedicadas





# Acciones

## Compartiendo Conocimientos

### Lecture Series

Junto a aliados estratégicos de excelencia en el campo de la formación, IESA y la Ciudad del Saber, desarrollamos un espacio dedicado a compartir conocimientos y trending topics de la mano de expertos invitados en diversos temas de interés, con la conducción y moderación de nuestro director Gustavo Manrique.

Fueron siete (7) espacios de capacitación, de una hora cada uno donde alcanzamos que 2,016 personas se conectaran en vivo y 750 vieran la grabación de alguna de las 7 sesiones que se desarrollaron.

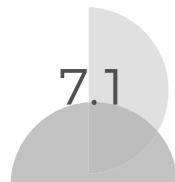


**Total de 2,016 personas conectadas en vivo**



**Total de 750 personas que vieron la grabación de alguna de las sesiones**





7.1

# Acciones

## Compartiendo Conocimientos

### • Webinars

Nuestros Directores hicieron posible que la marca Stratego tuviera presencia en 19 webinar organizados por diferentes organizaciones con un total de 19 horas.

**VBC**  
EVENTOS EN LÍNEA MAYO  
GUSTAVO MANRIQUE NELSON RAMÍREZ  
IMPACTO SOCIAL DE LA MARCA PERSONAL  
VIERNES 29 DE MAYO  
11:00 am Miami / Vzla  
10:00 am PT / Perú  
5:00 pm Madrid  
LINK IN BIO  
Click para Registro

IESA stratego Ciudad del Saber  
La economía y la reputación  
LECTURE SERIES II  
GUSTAVO MANRIQUE FERNANDO PRADO DOMINGO LATORRACA  
STRATEGO / IESA REPUTATION LAB ELEMENTE  
Jueves, 28 de enero 2021  
4:00 P.M. a 5:00 P.M.  
Hora Panamá (CTM -5)

VENEZUELAN BUSINESS CLUB  
VBC Radio  
9:30 a.m. por Clubhouse  
Riesgo reputacional de los laboratorios y las vacunas  
From VENEZUELAN BUSINESS CLUB  
w/ Nelson Ramirez & Gustavo Manrique — Gustavo Manrique es experto en comunicación corporativa y marca personal, vamos a conversar sobre los efectos de las noticias negativas sobre los laboratorios de vacunas.  
Descarga el app y sigue a Venezuelan Business Club y a @nelramirez / @gustavomanrique

IESA stratego Ciudad del Saber  
LECTURE SERIES II  
CREATIVIDAD  
COMO HERRAMIENTA DE CAMBIO  
MIKY FÁBRIGA Neology Panamá  
FELIPE "PIPE" STEIN Notable Uruguay  
GUSTAVO MANRIQUE Stratego / IESA Panamá  
Jueves, 29 de abril 2021  
5:30 P.M. a 6:30 P.M.  
Hora Panamá (GTM -5)

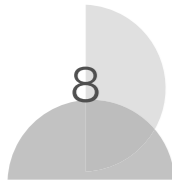
EL PODER TRANSFORMADOR DE LA MARCA PERSONAL  
@sofiacoaching LIVE EN VIVO  
Viernes 12 de Marzo  
9:00 AM Panamá  
10:00 AM Venezuela  
3:00 PM Europa  
INVITADO GUSTAVO MANRIQUE CONSULTOR DE COMUNICACIÓN Y MARCA INSTITUCIONAL  
CON SOFÍA SOCORRO PSICÓLOGA CLÍNICA Y COACH EJECUTIVO

stratego talks  
Los retos del periodismo en pandemia  
Gustavo Manrique Stratego Dilmar Rosas CELAP Centro Latinoamericano de Periodismo  
Martes 19 de enero de 2021 | 5:00 p.m.  
Instalave por @strategopanama

Ter FORO ACADÉMICO INTERNACIONAL DE ÉTICA PÚBLICA Y EMPRESARIAL  
20 de julio 8:30 a.m. a 12:00 m.d.  
Expositor: Dr. Rogelio Rodríguez  
Expositor: Mgtra. May Jane Coulson  
Expositor: Lcdo. Gustavo Manrique Salas  
Expositor: Dra. Alma Montenegro de Fletcher  
Expositor: Dr. Juan Carlos Araúz



## NUESTRO COMPROMISO CON LOS ODS



## Nuestro compromiso con los ODS



1 FIN DE LA POBREZA

- Stratego cuenta con una política de salarios dignos y entrega beneficios a sus colaboradores que en 2020 representaron un 6% de su presupuesto.



3 SALUD Y BIENESTAR

- Promovemos estilos de vida saludable a través de clases de yoga y capacitaciones en estos temas.
- Stratego cuenta con una política de VIH.
- En 2020 junto a Sangre Panamá lanzamos la Campaña #Donando-yContando para promover la donación de sangre en Panamá.
- Formamos parte del Movimiento Todo Panamá, iniciativa de la CCIAP que busca de forma coordinada, desinteresada y solidaria articular, facilitar e implementar un plan integral multisectorial y multidimensional, en respuesta a las consecuencias que ha generado la pandemia COVID-19, que agobian a las personas y a la economía del país, movilizándolo a la comunidad para detener el contagio.



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

- Stratego cuenta con espacios de formación como Stratego Academy, Café con Contenido, para nuestros colaboradores donde tuvieron la oportunidad de reforzar sus conocimientos en diferentes temas con 21 horas de formación y una asistencia promedio de 11 colaboradores por evento.
- En el marco de la pandemia, nuestros colaboradores aprovecharon espacios de formación, a través de diversas plataformas que les ha permitido reforzar sus conocimientos así como tener acceso a temas que son tendencia en el marco de la pandemia, haciendo un total de 522 horas de formación total, en 83 eventos de capacitación.
- Stratego da la oportunidad de pasantías a estudiantes universitarios para lograr un acceso más temprano al entorno corporativo.
- En alianza con IESA y Ciudad del Saber, se desarrollaron 7 Lecture Series, espacio que surgió como respuesta a las nuevas formas de aprendizaje a distancia e intercambio de conocimiento de la mano de expertos abordando temas claves en diferentes ámbitos de la comunicación, con una duración de una hora cada evento, alcanzando un total de 7 horas de formación en los cuales logramos que 2,016 personas se conectaran en vivo y 750 vieran la grabación de alguna de las 7 sesiones que se desarrollaron con el apoyo de expertos invitados en diferentes temas de interés.



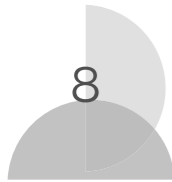
5 IGUALDAD DE GÉNERO

- Cuenta y aplica una política de una misma remuneración, incluidos los beneficios, por un trabajo de igual valor a todas las mujeres y hombres.
- Cuenta con una política de tolerancia cero hacia todas las formas de violencia en el trabajo, incluido el abuso verbal y/o físico y prevenir el acoso sexual.
- Cuenta con una Política de no discriminación, 79% de su fuerza laboral son mujeres.
- Es miembro impulsor de la Iniciativa de Paridad de Género y se ha adherido a sus principios.
- Es firmante de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) y en 2020 fuimos parte de la campaña #Laigualdad es un buen negocio.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Ofrecer oportunidades de aprendizaje a sus colaboradores, dando oportunidad a jóvenes.
- Cuenta con programa de desarrollo de habilidades para los colaboradores de la empresa (Stratego Academy).
- Cuenta con una política de cero tolerancia al trabajo infantil.
- Cuenta con políticas de selección y contratación de personal con igualdad de oportunidades indistintamente su condición de vulnerabilidad.



## Nuestro compromiso con los ODS



Somos parte de iniciativas como IPC, WEPS, Sumarse, que promueven espacios para reducir las desigualdades



- Cuenta con una Política de proveedores para la adquisición de productos amigables con el medio ambiente.

- En 2020 logramos una reducción en el consumo de combustible generándose una disminución del 67% con relación a 2019.

- En 2020 logramos una disminución en el consumo de papel del 76% con relación a 2019.



- Cuenta con políticas y un Código de Ética que guía las actuaciones de accionistas, directores y todo su personal, el mismo establece conductas sobre temas relacionados a la corrupción.

- Desde 2010 es signatario de Pacto Global y reporta anualmente su gestión desde 2004, informe que hace extensivo a todos sus grupos de interés.

- A través de sus directores y equipo gerencial participa en diálogos público-privados así como asociaciones para la consolidación de la paz, anticorrupción y estado de derecho.

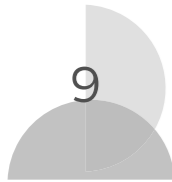


Stratego participa en iniciativas como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, Sumarse (capítulo de Panamá), Iniciativa de Paridad de Género, Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPS), en los gremios empresariales más representativos del país, de igual forma apoya organizaciones que promueven y se ocupan de causas de trascendencia fomentando y promoviendo asociaciones efectivas públicas-privadas y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de recursos de las asociaciones para lograr un desarrollo sostenible.





## Lucha contra la corrupción



## Lucha contra la corrupción

Los procedimientos de evaluación de los riesgos relacionados con la corrupción se determinan a través del Código de Ética, el cual cuenta con un mecanismo de verificación como es la Declaración de Conformidad en la cual todos los colaboradores confirman anualmente por escrito que su actuación personal se ha realizado con apego al Código, así como, si es el caso, el desvío observado en la actuación de terceros.

El Código de Ética permite a su vez, que cualquier cliente, a través de este mecanismo señale una mala práctica de nuestro personal, administrativo o directivo. De igual forma contamos con un buzón de sugerencias anónimo que ofrece la oportunidad de presentar quejas relacionadas al incumplimiento del Código.

Al inicio de la relación laboral se imparte una inducción a los nuevos colaboradores donde se les familiariza con los procedimientos de la empresa (los cuales pueden descargarse del Stranet), se refuerza en la aplicación y cumplimiento del código de ética, así como el Reglamento interno de la empresa.

Stratego por política no realiza donaciones económicas de ninguna índole, las donaciones en especie que realiza se hacen a través del Programa AliaRSE, en el cual las organizaciones que se apoyan son sin fines sin ánimo de lucro, las cuales están sustentadas en un convenio de colaboración debidamente aprobado y firmado en el cual se señalan las acciones a apoyar.

Durante el 2020 no se registraron casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a ningún colaborador, no se ha rescindido o no se ha renovado ningún contrato con un socio estratégico o proveedor debido a infracciones relacionadas con corrupción, ni existen demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización, sus colaboradores o socios.

Como parte de su compromiso con este tema, en 2020 Stratego formó parte de la Certificación en Conducta Empresarial Responsable (CER-PYME), una iniciativa conjunta de las cámaras de Comercio Alemana de Ecuador, Colombia y Panamá y la Holland House en Panamá.



La misma favoreció a 25 pymes en Panamá y se encuentra adherida a los estándares de empresas responsables establecidos por: OIT, OCDE y ACNUDH, con el apoyo y financiamiento de la Unión Europea.

La duración del programa de Certificación es de 6 meses, con sesiones de workshop, estructurados en 3 grandes bloques: Diagnóstico relacionado al tema, Capacitaciones y Una hoja de ruta para la implementación y verificación de cumplimiento para emisión de la Certificación.

Como parte de los resultados de programa, Stratego presentó su **Estrategia CER (Conducta Empresarial Responsable)**, estableciendo los Ejes y Objetivos específicos de dicha estrategia, los cuales fueron acompañados de acciones y KPIs que permiten dar seguimiento al cumplimiento de los mismos. Este programa concluirá en 2021.



Promover la transparencia en las operaciones



Promover el respeto y el trato justo en todos nuestros grupos de interés



Promover la medición y mitigación del impacto medioambiental



Fomentar y difundir las buenas prácticas implementadas en materia de RSE

« Transformar positivamente la vida de las personas y de la sociedad »



10

**Política  
Pública**

11

**Difusión de Comunicación de  
Progreso del Pacto Global**

12

**Comunicación de Progreso,  
Pacto Global de Naciones  
Unidas**

Desde Stratego contribuimos y participamos activamente en organizaciones de la sociedad civil que promueven causas en favor de la promoción de la igualdad y sostenibilidad entre ellas:



**Objetivo de la Organización**

Es la organización que impulsa la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Panamá. Trabaja de manera colaborativa con más de 250 organizaciones panameñas en acelerar la transición hacia un mundo sostenible.

**Nombre del representante**

Mercedes Eleta de Brenes

**Cargo**

Miembro Activo



Organización orientada a crear un clima de inversión que apoye la igualdad, el crecimiento económico y la prosperidad compartida tanto para los ciudadanos de Panamá como para los ciudadanos de los Estados Unidos.

Monique de Saint Malo

Miembro Activo



La Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá es una organización del sector privado cuyo propósito es de unificar esfuerzos, en forma organizada, para lograr el engrandecimiento de las actividades comerciales y de servicio del país.

Monique de Saint Malo

Representante de la Camarita 11 de Comunicación

10 Política Pública



**Objetivo de la Organización**

Organización creada para fortalecer la mística de la solidaridad en América Latina, a través de la sensibilización, movilización, generación y acceso al conocimiento del voluntariado en todas sus expresiones.

**Nombre del representante**

**Cargo**

Mercedes Eleta de Brenes

Miembro Activo



Es una alianza Público-Privada para cerrar las brechas económicas de género. Para la implementación de la IPG se creó un Grupo de Liderazgo, conformado por empresarios/as, altos representantes de gobierno y de la sociedad civil, que se comprometieron a colaborar en la dirección de esta iniciativa y así asegurar la sustentabilidad de la misma del cual Stratego forma parte. En Panamá la iniciativa cuenta con un plan de trabajo y la identificación de brechas-país.

Mercedes Eleta de Brenes y Xiomara de Hall

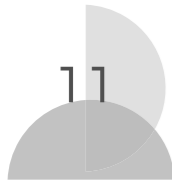
Miembros del Grupo Impulsor de la Iniciativa



Stratego es firmante de esta iniciativa promovida por ONU Mujeres en alianza con el Pacto Mundial. Son un conjunto de buenas prácticas empresariales que promueven la igualdad entre mujeres y hombres en todas las áreas de gestión y propone la creación de oportunidades de desarrollo para las mujeres dentro de las empresas públicas y privadas, su participación en el liderazgo y la toma de decisiones, igual remuneración por igual trabajo y generación de ofertas de formación, capacitación y desarrollo profesional continuos.

Monique de Saint Malo

Firmante



11

## Difusión de Comunicación de **Progreso del Pacto Global**

Stratego, además de enviar este informe al Pacto Global de las Naciones Unidas para su publicación en su página en internet, lo envía por correo electrónico a todos sus clientes y demás grupos de interés motivándolos a su lectura y envío de sugerencias para su mejora.

Los Informes de Progreso de Pacto Global, se encuentran disponibles en la sección de responsabilidad social de la página en internet de la empresa: <http://www.stratego.com.pa>; y continuaremos difundiendo este reporte a todos nuestros grupos de interés, así como se reforzarán las acciones de retroalimentación.



**Pacto Global**  
Red Panamá



# Comunicación de Progreso, Pacto Global de Naciones Unidas

Tema	Principios del Pacto Global	Políticas y objetivos	Implementación	Verificación de resultados
<p><b>Derechos Humanos</b></p>	<p><b>Principio 1</b> “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Política No discriminación</li> <li>• Política de trabajo infantil</li> <li>• Política de trabajo forzoso</li> <li>• Diversidad e igualdad de oportunidades</li> </ul>	<p>Se mide y verifica a través de mecanismos internos como la encuesta de clima laboral y cumplimiento del Código de Ética.</p>	<p>Capítulo VI. Derechos Humanos 6.1 Políticas 6.2 Clima Laboral Capítulo III Estándares Laborales 3.1 Empleo</p>
	<p><b>Principio 2</b> “Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos en los Derechos Humanos”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la normativa aplicable y declaración en su código de Ética de oportunidades</li> </ul>	<p>Encuesta de Clima organizacional</p>	<p>Capítulo VI. Derechos Humanos 6.1 Políticas 6.2 Clima Laboral</p>

Tema	Principios del Pacto Global	Políticas y objetivos	Implementación	Verificación de resultados
<b>Estándares laborales</b>	<p><b>Principio 3</b> “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”</p>	<p>Stratego no cuenta con asociaciones a lo interno pero promueve espacios de participación colectiva.</p> <p>Cuenta con un Reglamento interno de trabajo aprobado entre las partes.</p>	<p>Reglamento interno de trabajo</p>	<p>Capítulo III. Prácticas Laborales 3.1 Empleo</p>
	<p><b>Principio 4</b> “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”</p>	<p>Cuenta con un Reglamento interno de trabajo aprobado entre las partes.</p>	<p>Reglamento interno de trabajo</p>	<p>Capítulo III. Prácticas Laborales 3.1 Empleo</p>
	<p><b>Principio 5</b> “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”</p>	<p>Stratego cuenta con una política de trabajo infantil</p>	<p>Mecanismo de contratación de personal</p>	<p>Capítulo III. Prácticas Laborales 3.1 Empleo</p>
	<p><b>Principio 6</b> “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”</p>	<p>Stratego cuenta con una política de no discriminación</p>	<p>Encuesta de clima laboral</p>	<p>Capítulo III. Prácticas Laborales 3.1 Empleo Capítulo VI. Derechos Humanos 6.1 Políticas</p>



Tema	Principios del Pacto Global	Políticas y objetivos	Implementación	Verificación de resultados
Medio Ambiente	<p><b>Principio 7</b> “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”</p>	<p>Stratego cuenta con una política de sostenibilidad</p>	<p>Medición de huella ambiental y consumo responsable.</p> <p>A través de StrateGO, su Comité de RS, se implementa el plan de compensación de la huella ambiental.</p>	<p>Capítulo IV. Medio Ambiente 4.1 Políticas</p>
	<p><b>Principio 8</b> “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”</p>	<p>Stratego cuenta con una política de sostenibilidad</p>	<p>El Comité de RS lidera iniciativas de promoción de la conciencia ambiental a través de diferentes actividades</p>	<p>Capítulo IV. Medio Ambiente 4.2 Desempeño ambiental</p>
	<p><b>Principio 9</b> “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”</p>	<p>La empresa mantiene una política de eficiencia energética y revisa anualmente sus impactos al medio ambiente.</p>	<p>Medición de huella ambiental y consumo responsable.</p>	<p>Capítulo IV. Medio Ambiente 4.2 Desempeño ambiental</p>
Anti corrupción	<p><b>Principio 10</b> Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>	<p>El Código de Ética de Stratego declara su compromiso de trabajo en contra de la corrupción y todas sus formas y cuenta con un mecanismo de verificación.</p>	<p>Anualmente se verifica el cumplimiento del Código de Ética mediante el mecanismo de declaración de compromiso y cumplimiento del Código de Ética.</p>	<p>Capítulo VI. Derechos Humanos 6.1 Políticas 6.2 Clima Laboral</p>

# Gestión Responsable 2020

## Contacto

**Monique de Saint Malo Eleta**  
Gerente General  
Correo electrónico:  
mdesaintmalo@stratego.com.pa

**Xiomara de Hall**  
Gerente de Proyectos  
Correo electrónico:  
xdehall@stratego.com.pa

## Dirección

Calle 77 Este y Calle 50,  
San Francisco, Torre Banistmo,  
Piso 3, Ciudad de Panamá, Panamá

## Teléfonos

(+507) 2703433  
(+507) 2703410

## Email

scinfo@stratego.com.pa

