

MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL
2012



GRUPO CORPORATIVO PEREZ



MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL
2012



GRUPO CORPORATIVO PEREZ

Contenido

Mensaje del Presidente	4
Historia del Grupo Corporativo Pérez	6
Grupo Corporativo Pérez Hoy	9
Estructura del Grupo Corporativo Pérez	10
Esencia del Grupo Corporativo Pérez	12
Nuestra Inspiración Social	14
Buen Gobierno Corporativo y	
Responsabilidad Social	15
Fundación Ricardo Pérez García	16
Voluntariado	17
Pilares de Nuestra Inspiración Social	18
Estándares Laborales	20
Medio Ambiente	25
Salud y Bienestar	29
Educación	31
Con la Comunidad	33
Anticorrupción	35
Derechos Humanos	36

El Grupo Corporativo Pérez es un conjunto sinérgico de empresas que se concentra en el Transporte, la Logística, las Finanzas y en Bienes Raíces Corporativos.

Sumamos cerca de 1,700 colaboradores, orgullosos de pertenecer a nuestro grupo y comprometidos con la entrega de atención superlativa y de valor a nuestros clientes internos, externos, accionistas, socios estratégicos, proveedores y a nuestra sociedad.

Mensaje del Presidente

El año 2012 ha traído importantes logros para nuestro grupo corporativo, dentro del marco complejo y fascinante de la evolución organizacional. Hemos emprendido innovadores diálogos y acciones con nuestros socios estratégicos, dentro y fuera de nuestro grupo, que afirman nuestro liderazgo y compromiso. La Responsabilidad Social, que es uno de nuestros tres pilares estratégicos, crece en importancia al iniciar el segundo decenio de nuestra asociación con el Pacto Global de las Naciones Unidas, que suscribimos en el 2001.

Para nuestra corporación, ha sido un feliz hallazgo que la disciplina de la obligación, hace arder más robusta y brillante la llama de la inspiración. En esta perspectiva, asumir como norte de Responsabilidad Social los estándares del Pacto Global es un estímulo vital que nos vincula de manera sensible con nuestros colaboradores, a través de los programas internos de bienestar y superación; así como nos conecta diariamente con personas y organizaciones inspiradas, que representan claramente el ímpetu, el talento y la voluntad para potenciar un mundo sostenible.

El espíritu de pertenencia que caracteriza a nuestros voluntarios y que tiene resonancia en los cerca de 1,700 colaboradores de nuestra familia corporativa, es el mismo que distingue también a nuestros asociados, y que sentimos manifiesto en aquellos que son beneficiados con nuestras acciones justas y responsables; tanto dentro de nuestras empresas, como en nuestra sociedad en general. Este sentido de pertenencia que excede la frontera corporativa es una vocación de pertenencia a la Humanidad.

En adelante, potenciaremos nuestro impacto bajo el nuevo paradigma de nuestro grupo corporativo, de empresa responsable y sostenible, y que llamamos Inspiración Social: una apuesta de inclusión, de realización, con miras a resultados exponenciales.

“ En adelante, potenciaremos nuestro impacto bajo el nuevo paradigma de nuestro grupo corporativo, de empresa responsable y sostenible, y que llamamos Inspiración Social. ”

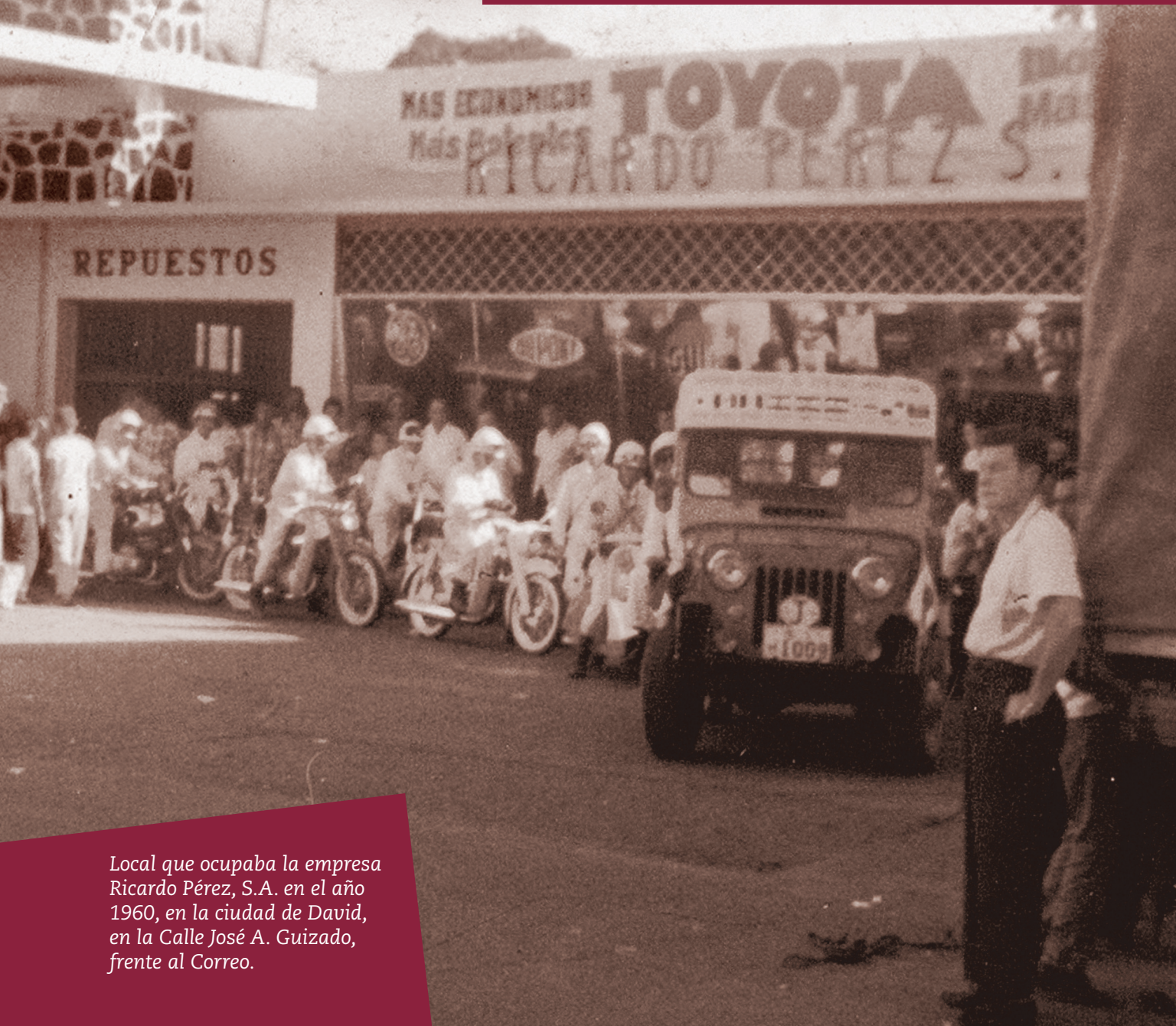
Bajo esta perspectiva, me complace presentarles esta memoria que marca una nueva dimensión en la política de Responsabilidad Social del grupo, desde ahora: Inspiración Social. Esta memoria deja patente el trabajo realizado en 2012 y es el compromiso público de un cambio en la dirección que nos lleva a que todas las decisiones estratégicas del grupo tengan en cuenta las nuevas líneas de responsabilidad y sostenibilidad marcadas.



Rodolfo E. Icaza C.
Presidente
Grupo Corporativo Pérez



Historia del Grupo Corporativo Pérez



Local que ocupaba la empresa
Ricardo Pérez, S.A. en el año
1960, en la ciudad de David,
en la Calle José A. Guizado,
frente al Correo.

El Grupo Corporativo Pérez, S.A. es formalizado en 1974 por Don Ricardo Pérez García, con la confluencia de dos empresas: Petrolera Nacional, S. A. y Ricardo Pérez, S.A.

La primera empresa

Desde 1946, Don Ricardo Pérez García se dedicó la distribución exclusiva en Chiriquí de los productos combustibles de la Union Oil Company, bajo licencia personal, a su nombre. Pero la semilla de lo que hoy en día es el Grupo Corporativo Pérez, fue la empresa Ricardo Pérez, S.A., fundada y registrada el 18 de setiembre de 1956, para "comprar, vender y negociar en toda clase de mercadería, especialmente en productos de petróleo y artículos para vehículos de motor; recibir y dar dinero en préstamo, con o sin garantía, establecer y cerrar estaciones de servicio de vehículos de motor".

Ricardo Pérez, S.A.

Ese mismo año, 1956, Don Ricardo Pérez renuncia a la distribución de las marcas de autos que representa y apuesta al futuro, aceptando la oferta de empresarios japoneses para distribuir de manera exclusiva la marca TOYOTA, desde Chiriquí, en toda la República de Panamá. Con esta decisión visionaria, despegó Ricardo Pérez, S.A., que, en orden cronológico, se convierte en el quinto distribuidor de esta marca en el mundo. La visión empática y la calidad humana de Don Ricardo cimientan con Toyota Motor Corporation una relación privilegiada de confianza y amistad, que se fortalece y perdura hasta el presente.

En 1982, Don Ricardo envía a su hijo Ricardo Pérez M. a la capital, iniciando con una sucursal en la Avenida Frangipani, la expansión estratégica para atender el mercado de la capital.



*Inauguración de la Sucursal de
Ricardo Pérez en la Ave. Frangipani,
en el año 1982.*



30 años después, la empresa cuenta con ocho sucursales de ventas de autos y talleres, a nivel nacional y 55 Talleres Móviles. Desde 1983 ha sido la empresa líder de la industria automotriz de Panamá, representando las prestigiosas marcas Toyota, Hino y Daihatsu. En el año 2012 es designada por Toyota Motor Corporation como Distribuidor Autorizado Exclusivo en Panamá para la marca Lexus.

Petrolera Nacional, S.A.

En 1974, la Gulf Petroleum Co., anteriormente Union Oil Company, se retira de Panamá y Don Ricardo adquiere sus instalaciones y derechos de compra a la Refinería Panamá, iniciando así la compañía Petrolera Nacional, S.A., que en 1989 lanza su marca propia de lubricantes y combustibles, ACCEL. Dicha empresa se convierte en la segunda petrolera panameña más importante, alcanzando una red de 56 estaciones de servicio al cierre del 2006. En el año 2007 vende sus operaciones y red de estaciones de servicio propias a la empresa TERPEL.

El Grupo Corporativo se renueva

En 1980, el fundador don Ricardo Pérez García diseña e instrumenta, con el asesoramiento y la participación importante de su asesor y amigo Rodolfo E. Icaza, la transición de la titularidad y administración de las empresas a sus cinco hijos, los cuales ya trabajaban en dichas empresas, en capacidades diversas. Tres miembros de la Segunda Generación asumen la presidencia en períodos consecutivos, con gran acierto y destreza: Dña. Lelia Pérez de Altieri, D. Ricardo Pérez M. y D. Rolando Pérez M.

Con el mismo espíritu empresarial y de confianza que tuvo Don Ricardo, a mediados del 2010 los cinco Accionistas invitan al gran amigo de la familia y director de la empresa, D. Rodolfo Icaza, para encontrar las vías más idóneas para propiciar y gestionar el tránsito generacional en la empresa, el fortalecimiento del gobierno corporativo, la formación de la tercera generación para la gestión responsable del patrimonio común y la modernización de la gestión del capital humano.

Con la misión de liderar todo este proceso de evolución de empresa familiar a familia empresarial, a fines del 2010 D. Rodolfo Icaza asume la Presidencia de la Junta Directiva del Grupo Corporativo Pérez, S.A., y de todas las empresas subsidiarias que conforman el grupo.



Grupo Corporativo Pérez Hoy



Estructura del Grupo Corporativo Pérez

División Automotriz

Ricardo Pérez, S.A.

Fundada en 1956, distribuye y da servicio a vehículos de las marcas Toyota, Hino, Daihatsu y Lexus, a través de 10 sucursales, 9 almacenes de repuestos, 4 concesionarios de repuestos, 56 talleres móviles, y un Centro de Distribución de una hectárea en Milla 8. Mantiene el liderazgo reconocido en la industria por más de 28 años.

Tambor, S.A.

Empresa líder en su rubro, fundada en 1960 y adquirida por el Grupo Corporativo Pérez en el año 2005, distribuye las llantas Bridgestone y Firestone, y brinda servicios de mantenimiento liviano a vehículos de todas las marcas en sus 43 establecimientos a nivel nacional. También opera una importante reencauchadora de llantas.

Panamá Bond, S.A.

Desde 1985 opera las facilidades de logística de autos nuevos y usados, donde los vehículos son recibidos e inspeccionados para asegurar condiciones óptimas, y se les adiciona los accesorios que el cliente haya solicitado.

División de Servicios Financieros y Seguros

Seguros Centralizados, S.A.

Empresa conformada en el año 1981, es una gestora de servicios completos a través de múltiples empresas de seguros y se especializa en los vehiculares.

Corporación Financiera de Equipos, S.A.

Fundada en el año 2004, consolida las operaciones financieras y de crédito del grupo, brindando servicios como TOFIS en las plataformas de venta de autos, financiamientos de corto plazo para clientes empresariales, y la administración de la cartera de clientes corporativos.



División de Inversiones, Proyectos y Nuevos Negocios

Incorporada en el año 2007, es el área responsable de estructurar e implementar la estrategia de diversificación del Grupo Corporativo Pérez; enfocándose en el desarrollo de Nuevos Negocios en sectores de alto potencial en nuestro país y la región, como lo son: Logística, Energía, Inmobiliario Corporativo e Industrial.

Interoceanic Worldwide Cargo (IOCC)

Fundada en el año 2007, es una empresa enfocada en desarrollar el potencial que ofrece el Sector Logístico en Panamá, mediante su gestión en tres áreas clave de negocio: Logística de Almacenaje y

Distribución, Agencia de Carga global y Logística para Proyectos.

En la actualidad opera como Agencia de Carga Certificada IATA, cuenta con una red de agentes corresponsales en más de 100 ciudades en todo el mundo y con una red de proveedores de clase mundial para sus operaciones Logísticas para Proyectos.

Parque Logístico Panamá (PLP)

Fundada en el año 2009, es la empresa desarrolladora del proyecto inmobiliario logístico e industrial del mismo nombre, que consta de 46 hectáreas. Parque Logístico Panamá, ubicado cerca del aeropuerto Internacional de Tocumen, establecido bajo la modalidad de propiedad horizontal (PH), ofrece facilidades que cumplen los estándares de clase mundial para el desarrollo de actividades Logísticas y de Industria Liviana.

Inmobiliaria Plaza del Este, S.A.

Creada en 2012, es una empresa de participación equitativa entre el Grupo Corporativo Pérez y el prestigioso grupo inmobiliario Empresas Bern, creada para construir y promover un visionario complejo de dos torres corporativas en Costa del Este, que suman 30,000 metros cuadrados y cuentan con pre-Certificación LEED en virtud de sus méritos conservacionistas en diseño y construcción. Esta empresa representa la primera gestión compartida para ambos grupos, que son suscriptores del Pacto Global de las Naciones Unidas y comparten valores fundamentales de liderazgo y Responsabilidad Social.



Futura Torre Corporativa GCP, Costa del Este

Esencia del Grupo Corporativo Pérez

Misión

El Grupo Corporativo Pérez es un grupo empresarial diversificado que a través de la innovación y de la excelencia en la calidad de productos y servicios que brinda, genera consistentemente valor para sus clientes, colaboradores, accionistas y la sociedad de la cual forma parte.

Visión

Queremos que nuestro grupo sea conocido, reconocido y respetado como un grupo líder y referente, sustentando nuestro liderazgo en tres pilares fundamentales de la salud organizacional: Gestión de Capital Humano, Cultura de Calidad de Atención al Cliente y Responsabilidad Social.

Valores Corporativos

En el Grupo Corporativo Pérez contamos con una cultura de trabajo basada en valores que parten del respeto a la dignidad humana; valores y principios que se ven plasmados en nuestra identidad corporativa y en todos los miembros que la integran, lo que nos permite ofrecer productos de calidad y con la mejor atención en nuestros servicios. Estos valores conforman la base de nuestra cultura y tienen un importante determinante en el comportamiento de los integrantes de nuestra empresa.

- | |
|--|
| • Respeto por las personas. |
| • Voluntad y compromiso de Atención. |
| • Servicio de Calidad a nuestros clientes. |
| • Gestión de Capital Humano como factor clave de estrategia empresarial. |
| • Responsabilidad Social y Patrones Éticos. |
| • Sentido de Identidad y orgullo de pertenencia. |
| • Espíritu emprendedor, innovador y de mejoramiento continuo. |
| • Vocación de Liderazgo. |
| • Prudencia en la gestión financiera y de los negocios. |

Pilares Estratégicos

El Grupo Corporativo Pérez es una corporación que en sus 65 años de historia ha ido creciendo y diversificándose gracias a su capacidad de adaptación a los nuevos tiempos. Como organización, entiende que el concepto del liderazgo ahora va más allá del volumen de negocio o la generación de ingresos.

Por ello, el grupo ha redefinido su estrategia sustentando su liderazgo en tres pilares fundamentales de nuestro paradigma de Empresa Responsable y Sostenible, bajo los cuales cimentara la construcción y generación de valor, y estos son:

1. **Gestión del Capital Humano, caracterizada por la motivación, compromiso, formación, desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores a todos los niveles.**
2. **Cultura de Calidad de Atención al Cliente: que**

no sólo los satisfaga, sino que los *Sorprenda y Deleite* de tal manera que nos ganemos su reconocimiento y lealtad.

3. **Responsabilidad Social: enfocada a contribuir a la sociedad de la que formamos parte a través de nuestros programas de voluntariado y de la Fundación Ricardo Pérez García, y que se concentra en Educación y Formación, Conservación y Medio Ambiente, y Salud y Bienestar.**

Dichos pilares han sido definidos por el grupo como aquellos que le permitirán determinar la capacidad de la empresa para alinear a toda la organización hacia el logro de sus objetivos estratégicos, le darán la capacidad de ejecución para convertir las ideas en acciones y le brindarán la capacidad de renovación para entender y adaptarse a los cambios del entorno de una manera más eficaz y rápida.





Nuestra Inspiración Social

Buen Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social

El Buen Gobierno Corporativo implica el conjunto de principios y normas que regulan las relaciones y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa y entre ésta y los grupos de interés, es decir, aquellos terceros interesados en el buen desempeño de la empresa y en su sostenibilidad en el tiempo.

Para lograr un funcionamiento eficaz y eficiente del sistema de gobierno corporativo, es fundamental que los principios y normas sean comunicados a toda la organización junto con la misión, los valores, el código de ética, la orientación estratégica y las políticas corporativas.

El Buen Gobierno Corporativo y la Responsabilidad Social son conceptos que comparten dos características fundamentales: *la voluntariedad y el enfoque pluralista*. Una empresa es socialmente responsable al adoptar un sistema que oriente la estructura y funcionamiento de sus órganos de gobierno y la relación de éstos con la administración, en beneficio de los accionistas y de sus grupos de interés. El gobierno corporativo socialmente responsable asocia la creación sostenible de valor económico con el compromiso social.

En este contexto, el Grupo Corporativo Pérez asume el compromiso de alcanzar las mejores prácticas de un Buen Gobierno Corporativo para generar valor para sus accionistas, para sus grupos de interés y para la sociedad de la cual forma parte.

“La Fundación Ricardo Pérez García contribuye a mejorar la educación y la formación en valores de los niños y jóvenes de nuestro país.”



FUNDACIÓN RICARDO PÉREZ GARCÍA

La Fundación Ricardo Pérez García se crea en 2009 con la finalidad de participar de proyectos de interés social relacionados con las áreas estratégicas de Responsabilidad Social del Grupo Corporativo Pérez.

La Fundación ha trabajado en múltiples proyectos con los que ayuda a diversas organizaciones y recibe sus fondos íntegramente del Grupo Corporativo Pérez. Los objetivos específicos de la Fundación son:

- Desarrollar programas de salud integral destinados a comunidades o personas necesitadas.
- Desarrollar actividades de apoyo o constitución de programas que fomenten la educación en niños y jóvenes.
- Fomentar y apoyar programas que ayuden a la conservación del medio ambiente.

Misión

Liderar la agenda de responsabilidad social de la Familia Pérez y del Grupo Corporativo Pérez, contribuyendo con nuestro tiempo, energía, trabajo y capital humano para promover el desarrollo integral de nuestra sociedad, mediante la implementación de acciones y proyectos destinados a mejorar la educación y la formación en valores de los niños y jóvenes de nuestro país.

Visión

Ser una fundación activa, ejemplo para la sociedad y la referencia en el desarrollo exitoso de programas que fomenten la mejora educativa, la integración familiar, la formación en valores y la conservación de la naturaleza.



Los Voluntarios del Grupo Corporativo Pérez

Más de 400 colaboradores de varias empresas, integran el voluntariado del Grupo Corporativo Pérez: **Manos Unidas**, quienes, de manera solidaria y desinteresada, realizan actividades en las empresas del grupo, los vecindarios donde se encuentran dichas instalaciones, las barriadas donde ellos mismos residen y áreas de interés social, con la finalidad de ayudar a quienes lo necesitan. Dentro de estos destacan el Grupo PAS y Por Mi Salud, ambos dedicados a temas de salud.

El grupo de voluntarios **Manos Unidas** nace en **2009** como un proyecto para el concurso Premios Ingeniero Edgardo Noriega (PIEN) y ha ido creciendo hasta generar un compromiso en todos los colaboradores, que ha logrado que el voluntariado duplicara su membresía en el último año.

Pilares de Nuestra Inspiración Social

Pilar	Actividad	Principio del Pacto Global
Estándares Laborales	Políticas de Recursos Humanos Programa de Formación y Desarrollo de Talento Premio Ingeniero Edgardo Noriega Nueva estrategia de comunicación interna	Números 3, 4, 5, y 6
Medio Ambiente	Manejo adecuado de los desechos Implementación de nuevas tecnologías automotrices Plan de Reforestación Jornadas de Recolección de Llantas Arte y reciclaje con Tambor	Números 7, 8 y 9
Salud y Bienestar	Jornadas Médicas Por Mi Salud Grupo PAS Brigadas de emergencia	
Educación	Programa Junior Achievement Toyota Technical Education Program Becas Escolares Premios Maestro Estrella	
Con la Comunidad	Los Niños Primero Operación Sonrisa Concurso Toyota "Dibuja el Auto de tu Sueños" Fundación Danilo Pérez Donaciones	
Anticorrupción	Código de ética Transparencia y rendición de cuentas Políticas de contratación de proveedores	Número 10
Derechos Humanos	Aplicación de normas y políticas internas de derechos humanos	Números 1 y 2

Grupo Ejecutor

Grupo de interés

GCP

Colaboradores

Ricardo Pérez/ Tambor
Ricardo Pérez
Voluntarios de GCP
Voluntarios de GCP
Tambor

Colaboradores
Colaboradores
Comunidad
Comunidad
Comunidad

GCP
GCP
Ricardo Pérez
GCP

Colaboradores
Colaboradores
Colaboradores/comunidad
Colaboradores/comunidad

Voluntarios de GCP
Ricardo Pérez/ Tambor
Ricardo Pérez/ Tambor
GCP/ Fundación RPG

Comunidad
Colaboradores
Colaboradores
Comunidad

Fundación RPG
Voluntarios R. Pérez y Tambor
GCP
Fundación RPG
Fundación RPG

Comunidad

GCP

Colaboradores
Colaboradores
Proveedores

GCP

Colaboradores



Estándares Laborales

Principios del Pacto Global a los que responden:

Principio No. 3:

Apoyar a la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio No. 4:

Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

Principio No. 5:

Abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio No 6:

Eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

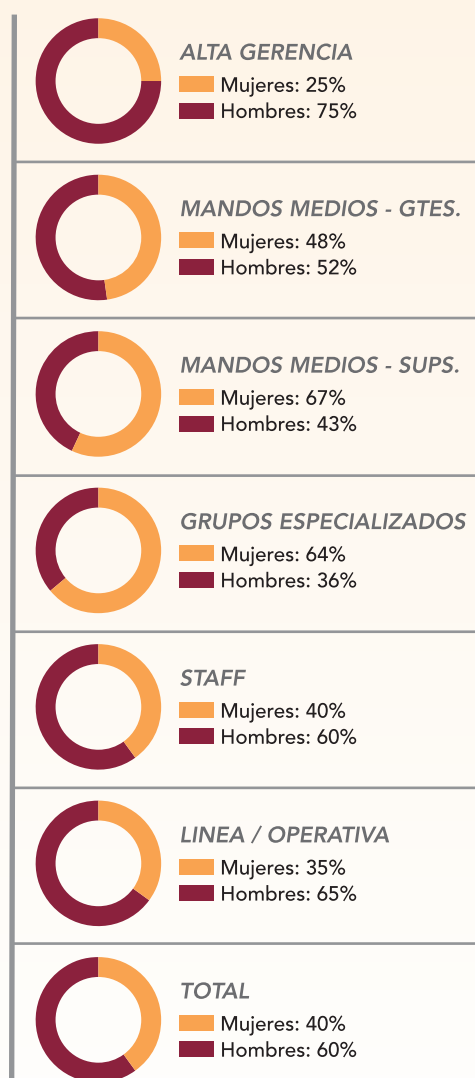
El Grupo Corporativo Pérez integra un variado espectro de equipos de trabajo que aportan diversos talentos y habilidades, para asegurar cada día que los proyectos y los objetivos estratégicos sean cumplidos. Al cierre de 2012, 1,728 colaboradores a nivel nacional, con una media de edad de 33 años, eran parte del grupo.

El éxito sostenido que el Grupo Corporativo Pérez ha alcanzado en el mercado panameño, como una empresa de trayectoria y de respaldo dentro de la plaza, ha sido producto del compromiso y esfuerzo dedicado de sus colaboradores, quienes se benefician de un plan de desarrollo integral basado en los principios del Pacto Global.

Por ello, se ocupa de mantener y permitir la libre asociación de sus colaboradores y no admite ningún tipo de discriminación, ya sea por sexo, religión o condición social. Del mismo modo, controla de manera inflexible la no contratación de menores en las empresas del grupo o sus aliadas.

Sabiendo que las empresas del grupo desarrollan sus actividades en sectores tradicionalmente masculinos, la incorporación de las mujeres a la compañía es una directriz clara sin contravenir la igualdad de oportunidad en la evaluación de candidatos. Así ha conseguido que un 40% de la plantilla sean mujeres y un 48% de los cargos de gerentes sean ocupados por éstas. Se puede afirmar que ha habido un gran avance desde 2011, cuando no existían mujeres en Alta Gerencia, frente al 25% actual.

Gráfico de la composición de la fuerza laboral por categoría y género, a finales del año 2012.



Políticas de Capital Humano

El Grupo Corporativo Pérez reconoce que el activo clave de sus negocios son sus colaboradores y por ello, ha trabajado en los objetivos principales: atraer, contratar, desarrollar y retener el mejor talento humano.

En esta línea, se han desarrollado las siguientes acciones:

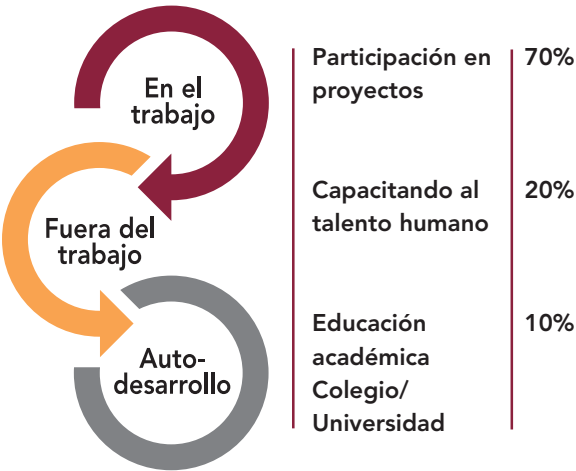
- Fomentar la cultura organizacional que tenga como fundamento actuar en base a los valores de la empresa.
- Reforzar el clima laboral que propicie la innovación, servicio al cliente y una comunicación transparente de dos vías que facilite la alineación de todos a la consecución de los objetivos organizacionales.
- Brindar reconocimientos y una retribución equitativa, según la contribución de los colaboradores a los resultados del negocio.
- Crear un plan de formación y capacitación a corto y mediano plazo tendiente al desarrollo de las competencias y habilidades de nuestro capital humano.



Programa de Formación y Desarrollo del Talento

El Grupo Corporativo Pérez entiende que la formación y capacitación del capital humano es fundamental para ofrecer servicios de calidad. En 2012 se impartieron más de 35,000 horas de capacitación, muy por encima del tiempo dedicado el año anterior. El 98% de los colaboradores recibió formación. Las temáticas variaron: desde contenidos técnicos, inducciones a la mentalidad laboral del grupo, Salud y Seguridad Ocupacional, hasta los Principios de Cultura de Atención al Cliente.

Durante las formaciones, se trabaja en el desarrollo de destrezas, habilidades y competencias, a través de modernas metodologías de enseñanzas y aprendizajes, que se dividen del siguiente modo:



La capacitación constante proporciona un ambiente de aprendizaje permanente que logra que los colaboradores desempeñen trabajos desafiantes, donde de manera diaria pongan en juego sus habilidades y destrezas, su creatividad e innovación, para darles a los clientes los mejores productos y servicios.

Este ambiente lleva a un crecimiento del talento, que permitió que en el año 2012 el 10% de la fuerza laboral tuviera movimientos, tanto verticales como horizontales, dentro del Grupo Corporativo Pérez.

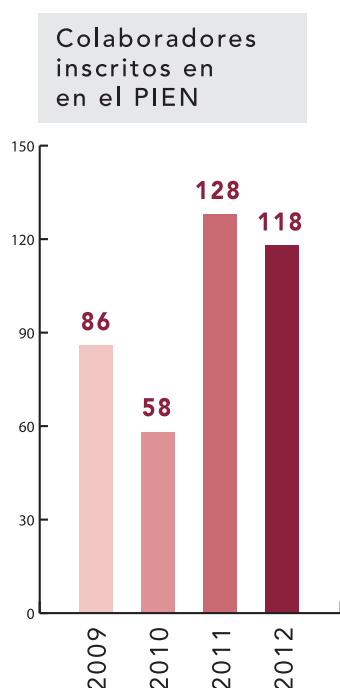
Este año inicia un Plan de Formación Trienal (2013-2015), desarrollado en base al diagnóstico de necesidades detectadas, en el que se alinean las capacidades de los colaboradores con los objetivos de negocio marcados.

El programa estará dividido en:

- Formaciones de Conocimientos Institucionales.
- Formaciones en Habilidades de Liderazgo.
- Formaciones Técnicas.
- Formación en e-learning.

“Con un año y seis meses de trabajar en la empresa. Los premios PIEN han representado para mí una excelente oportunidad que me impulsó a trabajar en equipo, despertar la creatividad y a recibir capacitación y orientación. Lo que inició sólo como un proyecto, hoy es una iniciativa exitosa que llevó al equipo de Tambor por primera vez, a ganar el primer lugar en las semifinales. De esta experiencia me llevo muy buenas amistades, la oportunidad de crecer dentro de la empresa y de ampliar mis conocimientos y experiencias como técnico mecánico de Tambor.”

Ángel Rodríguez
Primer lugar, Premios PIEN, 2012
Proyecto: Tambor Racing Tire



Premios Ingeniero Edgardo Noriega (PIEN)

Desde el año 2009, el Grupo Corporativo Pérez ha dado a sus colaboradores la oportunidad de participar de este concurso, creado en memoria de quien fuera Vicepresidente de la División Automotriz y adalid del Kaizén o Mejoramiento Continuo. Con esta convocatoria, se busca promover el trabajo en equipo, reafirmar las capacidades de liderazgo y desarrollar el talento humano, a través de la participación voluntaria.

El programa consiste en que los colaboradores desarrollen proyectos de Innovación y Mejora de Procesos mediante los cuales las empresas generan oportunidades de ingresos incrementales, ahorro en las operaciones del grupo e incrementos en los niveles de satisfacción de los clientes tanto externos como internos. Estos proyectos han sido de gran beneficio tanto para las compañías como para los colaboradores, quienes son capacitados en planeación, diseño y ejecución de proyectos por especialistas internos certificados durante todo el programa; presentan sus proyectos en público ante un jurado de profesionales idóneos, tanto internos como externos; y reciben reconocimiento profesional de sus pares así como premios en efectivo por sus logros.

A lo largo de este proyecto se han inscrito:

353 participantes en más de **153** equipos, de los cuales

58 colaboradores han logrado oportunidades de crecimiento laboral en el grupo.

Giro a la estrategia de comunicación interna

El rápido crecimiento del Grupo Corporativo Pérez ha permitido a la corporación ubicarse en todo el país, prestando servicios de calidad superlativa en cualquier punto. Del mismo modo, ha incrementado el número de colaboradores hasta dificultar el contacto directo de la Alta Gerencia con todos ellos, como era factible mantener en un inicio.

Durante el 2012 se llevó a cabo una auditoría de los procesos de comunicación entre las empresas y los colaboradores, cuyo resultado es una nueva estrategia fundamentada en tres conceptos: **Conóceme, Reconóceme, Respétame.**

Estos conceptos se aplican tanto a nivel interno como en el modo en el que los colaboradores se relacionan con sus grupos de interés: preocupándose por conocerlos, respetarlos y reconocerlos.

Adicionalmente, como resultado de la auditoría, se están desarrollando diferentes herramientas de comunicación que permiten el diálogo e interacción constante del grupo.



Medio ambiente

Las políticas ambientales del Grupo Corporativo Pérez han estado especialmente vinculadas al sector automotriz por ser éste, históricamente, el principal eje comercial del grupo. Por ello, ha implementado medidas medioambientales pioneras en cuanto a sostenibilidad y que destacan su liderazgo en el sector automotriz.

Para el Grupo Corporativo Pérez, el compromiso con el medio ambiente va más allá del cumplimiento con la legislación y regulación ambiental nacional y se adhiere a los lineamientos del Pacto Global de las Naciones Unidas. Adicionalmente, la compañía Ricardo Pérez S.A., cumple con los altos estándares ambientales marcados por Toyota Motor Corporation.



Principios del Pacto Global a los que responden:

Principio No. 7:

Criterio preventivo respecto de los problemas ambientales.

Principio No. 8:

Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio No. 9:

Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías ecológicamente racionales.

Manejo adecuado de los desechos

En la actualidad, en la operación de todos los talleres de Ricardo Pérez, S.A. y los nuevos talleres de Tambor, S.A. se aplican las medidas de producción limpia, a través del manejo adecuado de los desechos, con las cuales se propone minimizar el impacto de las operaciones. En los talleres restantes, estos estándares se alcanzarán en un plazo máximo de dos años.

Desde que se realizó la Auditoría Ambiental, a cargo de una consultora internacional, y se desarrolló el Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA) hace unos años, el Grupo Corporativo Pérez está implementando un sistema de gestión ambiental para que este manejo de los recursos, así como el proceso de operación, sean mejorados.

Sin embargo, los colaboradores son clave en el proceso de asegurar que las operaciones sean sostenibles y es por ello que, desde hace 11 años, se están desarrollando eco-talleres dictados por expertos ambientalistas que dan a conocer cómo cada miembro del equipo humano puede colaborar en el desarrollo sostenible de las actividades cotidianas.

Adicionalmente, la compañía quedó entre las cinco finalistas del premio Al Buen Ciudadano Corporativo, con el proyecto "Manejo Adecuado de los Desechos Oleosos del Taller" en el que participaron 17 empresas. Con este premio la AMCHAM reconoce las buenas prácticas de Responsabilidad Social de las compañías.



Por cada litro de aceite que recogemos adecuadamente, dejamos de contaminar 1,000,000 de litros de agua.

Aceite recuperado:

128,310 galones (más de 440,000 litros).

Baterías automotrices de plomo:

1,849 unidades.

Latas de limpiadores de frenos:

2,199 galones (8,324 litros).

Thinner (tipo de solvente):

294 galones (1,113 litros).

Tecnologías automotrices para conservar el medio ambiente

En años recientes, el Grupo Corporativo Pérez, a través de Ricardo Pérez, S.A., ha sido el primer distribuidor automotriz en Panamá en ofrecer modelos híbridos: Toyota Prius, Toyota Prius C y Toyota Camry, todos con la extraordinaria tecnología "Hybrid Synergy Drive". Los autos híbridos combinan un motor de gasolina con un motor eléctrico, logrando un excelente desempeño con un consumo eficiente de combustible y por tanto la reducción de emisiones de CO2 y monóxido de carbono.

Adicionalmente, desde 2012 Ricardo Pérez, S.A. es el distribuidor autorizado exclusivo para Panamá de la marca de autos de lujo Lexus, incluyendo los modelos híbridos Lexus RX450H y Lexus GS450H que ostentan las más avanzadas tecnologías para el uso eficiente y menos invasor del combustible.



Plan de Reforestación de la Fundación Ricardo Pérez García

Este plan de reforestación fomenta la conciencia de la protección de los bosques e incentiva la reforestación a través de la creación de viveros colegiales en Azuero; cuyos plantones posteriormente son trasplantados en áreas que lo requieren.

Durante el 2012, se realizaron seis actividades:

Día Mundial del Ambiente

Riviera del Río La Villa y áreas aledañas

300 plantones sembrados

Salvemos al Río La Villa

Riviera del Río La Villa y áreas aledañas

1,500 plantones sembrados

Salvemos al Río La Villa

Ave. Circunvalación (Interamericana)

1,000 plantones sembrados

Reforestación Parque Logístico

24 de Diciembre

2,190 plantones sembrados

Día de la tierra

Hospital Nelson Collado - El Vigía

180 plantones sembrados

Vivero GCP

Sucursal Ricardo Pérez Chitré

2,500 plantones sembrados

**Total de
5,170
plantones
sembrados**

Estas actividades han contado con el apoyo de instituciones gubernamentales y privadas tales como la Alcaldía de Chitré, Asociación Nacional del Ambiente, Banco Nacional de Panamá, Ministerio de Desarrollo Agropecuario, Ministerio de Educación, Gobernación, CUBITA, S.A. y la Fundación Shimadzu.

II Jornada de Recolección de Llantas “Compromiso con el Ambiente”

Con la participación de 75 colaboradores voluntarios de Tambor, S.A. y Ricardo Pérez, S.A., y con el apoyo de la Región de Salud de San Miguelito y la Dirección de Control de Vectores del Ministerio de Salud, se llevó a cabo la II Jornada de Recolección de Llantas en Milla Ocho -comunidad de Chivo Chivo- logrando recoger 1,200 piezas, un significativo aumento frente a las 300 del año anterior.

Yerhei Carreño, del departamento de Inversiones y Nuevos Negocios destacó tras la actividad que “fue una experiencia muy enriquecedora para mí, tanto por el conocimiento adquirido sobre medidas de seguridad contra los mosquitos, como el conocer a compañeros de distintas partes del grupo y trabajar todos unidos en equipo aun bajo la lluvia. Fue muy gratificante el sentir que nosotros realmente somos parte de un equipo consciente sobre el cuidado de la salud de los seres humanos y el medio ambiente”.



Arte y Reciclaje con Tambor

Más de 80 niños participaron en el Taller “Arte y Reciclaje con Tambor” realizado con estudiantes de la Escuela Belisario Porras. El objetivo de esta actividad fue crear conciencia de la importancia de tener una cultura de reciclaje y manejo adecuado de los desechos. Gracias a esta actividad, los niños y niñas se divirtieron y despertaron su creatividad e imaginación al pintar más de 18 llantas que posteriormente fueron utilizadas como maceteros en las sucursales de Tambor, S.A.

Salud y Bienestar

La dedicación del Grupo Corporativo Ricardo Pérez a la salud y el bienestar se manifiesta en actividades internas para y con los colaboradores, así como en acciones de voluntariado con la comunidad y también, aportes a organizaciones que se dedican a estos menesteres.

Jornadas de Salud

Parte esencial del éxito organizacional del grupo se debe al compromiso con la creación de las condiciones para el desarrollo eficiente, cómodo y responsable de todas las actividades cotidianas.

Por ello, en 2012 se desarrollaron diversas jornadas de salud que ofrecieron de manera gratuita y confidencial, exámenes de medicina

general, glucosa, hemoglobina, papanicolaou, próstata y glaucoma, entre otras especialidades.

Por Mi Salud

Adicionalmente, hace tres años se crea el programa Por Mi Salud, un programa solidario de salud integral cuyo objetivo es contribuir a mejorar la calidad de vida y lograr una mejor condición física de aquellos colaboradores con problemas de sobrepeso y otras afecciones.

El programa, que inició de manera espontánea ante los problemas notables de un colaborador, incluye: diagnóstico, tratamiento, seguimiento y la supervisión de un equipo de profesionales durante todo el año.



Durante el año 2012, **118** personas participaron en el programa -frente a las **18** de 2011- y **46** llevaron un seguimiento monitoreado, lo que les permitió elevar su autoestima, productividad profesional y armonía familiar.

Grupo PAS (Protectores Ambientales de la Salud)

El Grupo PAS está formado por 80 voluntarios que son instruidos por personal del Ministerio de Salud en técnicas de prevención y detección de posibles criaderos o focos de infección del mosquito *Aedes Aegypti*.

Este equipo, en compañía de técnicos de Control de Vectores del MINSA, realiza jornadas de campo en todas las sucursales del grupo, en las comunidades aledañas a las sucursales y en algunas de las comunidades de los colaboradores, previniendo y tomando los correctivos necesarios para evitar la propagación de este mosquito.

En 2012, el Ministerio de Salud entregó una placa de reconocimiento al Grupo Corporativo Pérez por los 7 años de trabajo conjunto en prevención así como un certificado a cada voluntario.

También en el pasado ejercicio, los voluntarios del Grupo PAS dieron soporte a los colaboradores de

Tambor, S.A. que participaron en la recolección de llantas, aportando su experiencia en la eliminación de mosquitos que habitualmente se crían en estas piezas.

Brigadas de emergencia

Dentro de las acciones relacionadas con el Bienestar, el Grupo Corporativo Pérez tiene previsto poner en marcha en 2013 las Brigadas de Emergencia, un cuerpo especial de voluntarios que serán formados y acreditados por el Cuerpo de Bomberos de Panamá y la Cruz Roja Americana para dar soporte en situaciones de emergencia.

Esta iniciativa surge como parte del plan de continuidad del negocio en el que se reconoce que toda empresa debe contar con planes de emergencia y para ello se requiere de personal capacitado. Se espera que el 10% de los colaboradores participen.



Educación



El Grupo Corporativo Pérez cree en la educación como pilar de desarrollo de un país y como motor que permite el crecimiento de las nuevas generaciones. Por ello, la corporación ha desarrollado históricamente diversas actividades que apoyan este objetivo.

Programa Junior Achievement

Por tercer año consecutivo, el Grupo Corporativo Pérez participó en el Programa Junior Achievement, cuyo propósito es inculcar en niños y jóvenes los valores y principios que afiancen su desarrollo integral y los estimulen a continuar sus estudios. Este año, 74 voluntarios formaron parte del programa empleando un total de 12,051 horas en las que compartieron su experiencia y conocimiento con más de 1,930 estudiantes de diferentes instituciones educativas del país.

Toyota Technical Education Program

El Toyota Technical Education Program brinda apoyo a profesores y alumnos en escuelas técnicas. Además de las capacitaciones que imparten los docentes, los alumnos tienen la posibilidad de realizar prácticas en los talleres del grupo. En el año 2012, 24 de estos técnicos graduandos ingresaron formalmente a los equipos de Ricardo Pérez, S.A. y Tambor, S.A.

- Habilitación de talleres e infraestructura.
- Dotación de equipos de simulación práctica.
- Dotación de piezas originales para prácticas.
- Capacitación a instructores y docentes.
- Prácticas profesionales en nuestros talleres.

Colegio	2010	2011	2012	Total
IPT Chorrera	133	128	226	487
IPT Azuero		100	58	158
IPT Veraguas			159	159
Gran Total				804

Programa de Becas Educativas GCP

Desde 1980 se mantiene el Programa de Becas Educativas, que ayuda a sufragar los estudios de hijos de colaboradores en todos los niveles educativos, así como de aquellos trabajadores que cursan estudios universitarios. En 2012, se otorgaron 95 becas a los chicos que entregaron las mejores calificaciones, con un promedio no inferior a 4.2 a nivel primario y secundario y un índice no menor de 1.8 a nivel universitario. El número de becas ha ido aumentando de manera progresiva cada cuatro años y siempre se tiene en cuenta que los ya becarios se beneficien del programa, para que puedan continuar sus estudios si mantuvieron sus calificaciones de rigor.

Premios Maestro Estrella del Ministerio de Educación

A través del Ministerio de Educación, la Fundación Ricardo Pérez García premió el pasado mes de diciembre a tres profesores de diversos puntos del país por su dedicación y entusiasmo. El proyecto, que ha contado con una dotación total de 30,000 dólares, reconoce además la vocación y amor a la profesión de 15 educadores seleccionados por dicho ministerio y que representan a cada una de las regiones educativas del país, incluyendo a las comarcas Emberá Wounaan, Ngäbe Buglé y Guna Yala.

“Este regalo significa mucho para mí y agradezco a Dios que existan ángeles como ustedes, que ayudan y valoran el esfuerzo, vocación, amor y entrega que damos por la educación de nuestros niños panameños.”

Cecilia Esther
Educatora de Chiriquí



Con la comunidad

El Grupo Corporativo Pérez es consciente de la importancia que tiene la promoción de una cultura de ayuda y cooperación que beneficie a niños y jóvenes de los diversos sectores sociales y económicos más vulnerados de nuestro país.

A través de la Fundación Ricardo Pérez García, se ha desarrollado un plan de apoyo comunitario continuo, canalizado a través de distintas ONG con gran trayectoria y reconocimiento en nuestro país.

Para el desarrollo de muchas de estas acciones, se ha contado además con el apoyo de los diversos grupos de voluntarios.

Programa Los Niños Primero Nutre Hogar

Para contribuir con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y mejorar las condiciones de vida de la población, Manos Unidas ha desplegado acciones importantes en conjunto con Nutre Hogar, organización que defiende la nutrición, la salud y el bienestar de cientos de niños de escasos recursos.

El Grupo Corporativo Pérez, a través de la Fundación Ricardo Pérez García, entregó una donación de \$25,000 a Nutre Hogar para apoyar el programa Los Niños Primero. Adicional a este patrocinio, un total de 38 voluntarios unieron esfuerzos con mucho entusiasmo para apoyar la colecta en la capital y recogieron más de 7,300 alimentos secos a través de diversos puntos de activación en las diferentes sucursales de Ricardo Pérez, S.A. y Tambor, S.A.

Concurso Toyota “Dibuja el Auto de tus Sueños”

Este año el Grupo Corporativo Pérez, a través de Ricardo Pérez, S.A., participó por primera vez del concurso Toyota Dream Car Art Contest, con la versión local “Dibuja el Auto de tus Sueños”. Esta iniciativa busca que los niños panameños se afiancen en la importancia de tener sueños y creer en ellos, mientras disfrutan utilizando la creatividad y la innovación para crear obras artísticas.

En el concurso participaron más de 400 niños de diversas áreas del país, de los cuales 15 fueron seleccionados para competir con más de 700,000 dibujos de niños de diferentes partes del mundo, que fueron evaluados en Japón. Dos de los pequeños artistas panameños obtuvieron las posiciones 19 y 21. Ambos ganadores y los 15 finalistas recibieron becas del Grupo Corporativo Pérez para cursar por un año estudios de arte en el INAC.



La Fundación Danilo Pérez

La Fundación Ricardo Pérez García ha hecho aportes significativos durante ocho años a la Fundación Danilo Pérez, cuya misión es crear ciudadanos responsables y productivos, inculcando en niños y jóvenes de barrios marginales el amor y la disciplina del aprendizaje. A través del reto y el estímulo de dominar un instrumento, aprenden también los principios de integración social, perseverancia, compromiso personal y compromiso con el trabajo en equipo. Durante todo el año, dicha fundación ofrece instrucción en materias musicales y de comportamiento básico a niños y jóvenes de barrios marginales; y, durante las tres semanas previas al Panama Jazz Festival, abre la convocatoria a niños y jóvenes de toda procedencia, para aprender acerca de instrumentación y técnicas de producción musical, con profesores voluntarios provenientes de conservatorios de primer nivel como Berklee School of Music y New England Conservatory.

Recolección de juguetes

Un año más, el Grupo Manos Unidas realizó una recolección de juguetes para repartirlos entre los estudiantes de escasos recursos con motivo de las fiestas navideñas.

Durante este año, gracias a la participación de más de 160 voluntarios, se lograron recoger un total de 1,165 juguetes que se entregaron en la comunidad de Majara en Capira, el Rosario en Chitré y el Bijagual en Chiriquí.

Donaciones

Durante el 2012, la Fundación Ricardo Pérez García realizó diversas donaciones a instituciones clave que buscan dar un giro a la vida de grupos desfavorecidos.

La Fundación Creo en Ti ofrece hospedaje, alimentación y formación a niños y jóvenes en situación de riesgo social; a esta organización la Fundación Ricardo Pérez García donó un Toyota Coaster para 30 pasajeros.

La Fundación Ricardo Pérez García hizo además un aporte a la Fundación Valórate, que brinda asesoría escolar a niños con deficiencia de atención, así como a sus familias, para que puedan desarrollarse plenamente evitando la subvaloración y baja autoestima.

La Fundación Jesús Luz de Oportunidades, que acomete la tarea de rescate de jóvenes en alto riesgo social en Curundú, recibió un Hiace y un Coaster.



Anticorrupción

Código de Ética

Para todos los que trabajan en el Grupo Corporativo Pérez es un deber fundamental realizar sus múltiples actividades diarias bajo los lineamientos de la honestidad e integridad que están marcados en un código de ética. Este código describe las principales normas de conducta que cada colaborador tiene que cumplir y promover y, por tanto, es entregado a cada uno de ellos cuando ingresa a la compañía.

La integridad del equipo descansa sobre cinco pilares en los que se basa el código de ética:

- **Práctica de la honestidad y sinceridad de todas las actividades.**
- **Integridad en el uso de los recursos materiales y el tiempo laboral.**
- **Evitar la generación de conflictos de interés.**
- **Promoción y práctica de la política de Responsabilidad Social.**
- **Equidad en el relacionamiento y el trato con los clientes, colaboradores, proveedores y socios estratégicos.**

La transparencia y rendición de cuentas

La transparencia y rendición de cuentas son elementos centrales de un buen gobierno corporativo. En el Grupo Corporativo Pérez se implementan estas prácticas con la aplicación de los siguientes planes y políticas:

- **Plan estructurado de Gobierno Corporativo que vela que se cumpla con los principios, reglamentos y políticas establecidas.**
- **Política de Conflicto de Interés.**
- **Política Conoce a tu Cliente, por la que la**

Principio del Pacto Global al que responde:

Principio No. 10:

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

compañía exige ciertos documentos a sus clientes y limita los abonos en efectivo, en aras de prevenir el lavado de dinero.

- **Políticas de respeto a los derechos del consumidor y usuarios. En este sentido contamos con estructuras y procesos como el Centro de Relaciones con los Clientes, encargado de promover internamente los derechos de los consumidores y mantener una comunicación regular con organismos como ACODECO.**
- **Cumplimiento de las relaciones de seguridad social y laboral.**
- **Aplicación de estándares de evaluación y administración del riesgo con la adecuación de procedimientos y controles internos a través del departamento de Auditoría Interna.**
- **Cumplimiento de obligación Fiscal; normas del Ministerio de Comercio; regulaciones de la Superintendencia de Bancos y Disposiciones Municipales.**
- **Adopción de las Normas Internacionales de información financiera (NIIF).**
- **Auditoría Externa.**
- **Memoria Anual.**

A su vez, la Fundación Ricardo Pérez García cuenta con sus propias políticas adicionales de rendición de cuentas:

- **Registro detallado de las operaciones o transacciones financieras de la Fundación, el cual permite justificar el origen y naturaleza de cada donación.**
- **Rendición de cuentas para mostrar el uso eficiente e inteligente de los recursos,**

previniendo fraudes y otros abusos, asegurando el cumplimiento de sus obligaciones al llevar a cabo cada una de sus actividades.

- **Página Web con toda la información sobre las actividades de la Fundación.**
- **Política de conflicto de interés.**

Políticas con proveedores

Adicional a lo anteriormente expuesto, el Grupo Corporativo Pérez cuenta con un estricto protocolo de políticas de contratación y selección

de proveedores que garantiza que las empresas del grupo sólo trabajan con compañías que cumplen los mismos estándares y están al día con sus responsabilidades fiscales.

Del mismo modo, se han establecido políticas de libre competencia relacionadas con ofrecer a nuestros proveedores licitaciones y procesos de compras transparentes y confidenciales, basados en el profesionalismo y la independencia que permitan unas relaciones de trabajo confiables.

Derechos Humanos

El Grupo Corporativo Pérez cree firmemente en crear las condiciones para que sus operaciones se realicen dentro del marco de la integridad y respeto a los derechos humanos. Reconoce los impactos de sus acciones en la sociedad y procura la mitigación de los mismos de forma responsable y sostenible.

El grupo aplica en su esfera de influencia interna y externa, la normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos, promoviendo su garantía y evitando así cualquier tipo de violación de los mismos. En particular, se destacan como precedentes normativos los siguientes puntos:

- **Constitución de la República. Título III. Derechos y Deberes individuales y sociales. Capítulo 1. Garantías Fundamentales. Artículo 19.**
- **Ley N° 42 (de 27 de agosto de 1999) "Por la cual se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad".**

Principios del Pacto Global a los que responden:

Principio No. 1:

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

Principio No. 2:

No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

- **Ley N° 11 (de 22 de abril de 2005) "Que prohíbe la discriminación laboral y adopta otras medidas".**
- **Pacto Global de las Naciones Unidas. De 9 de agosto de 2001.**

Internamente, se maneja una excelente relación con la Convención Colectiva y se cumple todo lo relacionado con la misma.

“ Regalar dinero es tarea fácil, y al alcance de cualquier hombre. Pero el decidir a quién darlo, y cuánto y cuándo, y para qué y cómo, no está al alcance de cualquier hombre, ni es tarea fácil. Esta excelencia es rara, notable y noble. ”

Aristóteles

“ Las compañías deben alinear su capacidad de creación de valor con las necesidades de la sociedad. Cuando ambas cosas se dan al mismo tiempo, entonces decimos que se ha creado valor para la sociedad. ”

Michael Porter



GRUPO CORPORATIVO PEREZ



RICARDO PEREZ, S.A.

Tambor
RUEDA SEGURO RUEDA TRANQUILO



PANAMA BOND, S.A.



Interoceanic
WORLDWIDE_CARGO



**INMOBILIARIA
PLAZA DEL ESTE**