



GRUPO CORPORATIVO PÉREZ

# RESPONSABILIDAD SOCIAL

2014







# RESPONSABILIDAD SOCIAL

2014




GRUPO CORPORATIVO PEREZ



# Contenido

Mensaje del CEO	4
Historia del Grupo Corporativo Pérez	6
Estructura del Grupo Corporativo Pérez	10
Esencia del Grupo Corporativo Pérez	12
Nuestra Inspiración Social	14
Prácticas laborales y Ética en el Trabajo	16
Políticas de Gestión de Capital Humano	18
Programa de gestión de habilidades, formación y desarrollo	20
Recompensa al valor de los colaboradores	25
Comunicación corporativa	26
Salud, Seguridad y Bienestar	27
Educación	30
Medio Ambiente	34
Ética y Transparencia	37
Derechos Humanos	39
Fundación Ricardo Pérez García	40
Voluntariado Corporativo	41





Grupo Corporativo Pérez, el conjunto sinérgico de empresas que concentra sus actividades en el transporte y la logística, ha logrado evolucionar y expandirse gracias a su actitud innovadora, su habilidad para adaptarse a las realidades locales y su compromiso con la comunidad.

Más de 1,600 colaboradores se entregan diariamente a la tarea de dar atención superlativa y de valor a nuestros clientes -internos y externos- a nuestros accionistas, socios estratégicos, proveedores y la sociedad.

Nuestra Inspiración Social apunta a la construcción de una sociedad próspera y equitativa, en la que se hace uso eficiente de los recursos y en la que los individuos puedan vivir con seguridad y dignidad.

## Mensaje del CEO

En Grupo Corporativo Pérez somos conscientes del compromiso que tenemos con el desarrollo y transformación de Panamá y por ello la Responsabilidad Corporativa, nombrada en nuestra gran familia como *Inspiración Social*, se ha convertido para nosotros en un pilar fundamental.

Esta memoria es un recuento somero de nuestras actividades del año 2014 y que compartimos con agrado y orgullo. En el año 2015, nos avocamos a incorporar los aportes sociales de forma integral a lo largo de toda nuestra cadena de valor y en todas las líneas de negocio, ejerciendo nuestro sentido de oportunidad con rapidez y acierto en beneficio de la sociedad.

Extendemos nuestro agradecimiento a los socios estratégicos de Grupo Corporativo Pérez que nos acompañan en nuestros programas de responsabilidad social. Resaltamos y exaltamos la voluntad de nuestra familia corporativa, los 900 colaboradores voluntarios que a través de Manos Unidas gestionan muchas de nuestras iniciativas de responsabilidad social y los alentamos a seguir contribuyendo a construir juntos un mejor futuro para el país, con pasión y a la vez con humildad.



Comprometidos con la transparencia y con la intención de aportar valor sostenible a todos nuestros grupos de interés, renovamos nuestra adhesión a los principios de la Red del Pacto Global de las Naciones Unidas del cual somos suscriptores desde el año 2001. Les invitamos a profundizar en esta memoria y conocer la Inspiración Social de Grupo Corporativo Pérez.

Cordiales saludos,

**Javier Díaz A.**

**Primer Vicepresidente Ejecutivo/CEO y**

**Gerente General**

**Grupo Corporativo Pérez**





# La historia de Grupo Corporativo Pérez







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 comercial 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 distribuir automóviles Land Rover, equipos agrícolas y repuestos agrícolas de marca Ford, un taller de reparaciones, y un almacén de mercancía variada llamado Detalles.

### **Ricardo Pérez, S.A.**

En 1956 don Ricardo Pérez renuncia a la distribución de una marca reconocida como Land Rover 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. 30 años después, la empresa cuenta con 8 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 instrumenta la transición estratégica y planificada de la tenencia 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: Lelia Pérez de Altieri, Ricardo Pérez M. y Rolando Pérez M..

En el 2011, los cinco Accionistas invitan a Rodolfo E. Icaza C., quien ha sido asesor de don Ricardo y de la Ilda Generación -así como Director Externo del grupo durante cuatro décadas- a asumir la Presidencia de la Junta Directiva del Grupo Corporativo Pérez, S.A. y las responsabilidades de CEO de ésta y de las Juntas Directivas de las empresas que conforman el grupo, en las cuales participan miembros de la Tercera Generación de la Familia Pérez, así como Directores Externos.

A finales del 2014 don Rodolfo culmina con éxito su misión; todas las posiciones ejecutivas clave de la organización son asumidas por el núcleo de profesionales idóneos que han sido rigurosamente preparados para ello. En enero del 2015 Javier J. Díaz Alfaro es investido como Primer Vicepresidente Ejecutivo /CEO y Gerente General; Fernando L. Miranda Oro lo complementa como Vicepresidente Senior y sub-Gerente de la División Automotriz; Gabriel Samudio, es Vicepresidente Senior de la división de Nuevos Proyectos y Negocios Logísticos; Linnetti Fernandez, Vicepresidente Senior de la División Financiera y Seguros; y Eynar Samudio Horna, Vicepresidente Senior Corporativo.

Don Rolando E. Pérez M. asume la Presidencia de la Junta Directiva de Grupo Corporativo Pérez; y don Marco Fernández es nombrado Presidente de la Junta Directiva de las empresas afiliadas.





REPUESTOS





# Estructura de 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 8 sucursales y 55 talleres móviles en toda la República. Mantiene el liderazgo reconocido en la industria por más de 25 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.



**Panamá Bond, S.A.**, desde 1985 opera las facilidades de logística de autos nuevos y usados, donde los vehículos son recibidos, 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 nuestras plataformas de venta de autos, financiamientos de corto plazo para clientes empresariales, y la administración de la cartera de clientes corporativos.

**Auto Trust Inc.**, constituida en el año 2005, se dedica al negocio de fideicomiso enfocado en la industria automotriz.

### **División de Nuevos Proyectos y Negocios Logísticos**

Incorporada en el año 2007, es el área responsable de estructurar e implementar la estrategia de diversificación del Grupo Corporativo Pérez, enfocándonos 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.

Sus empresas son: **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, a saber: 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 Tocúmen, 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 accionaria equitativa entre GCP 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 corporativos, que son suscriptores del Pacto Global de las Naciones Unidas y comparten valores fundamentales de liderazgo y Responsabilidad Social Empresarial.

# Esencia de Grupo Corporativo Pérez

## Misión

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

## Visión

*Grupo Corporativo Pérez es conocido, reconocido y respetado como líder y referente, sustentando nuestro liderazgo en tres pilares de la salud organizacional: la gestión de capital humano, la cultura de calidad de atención al cliente y la inspiración social.*

## ¿Quiénes Somos?

Nuestro grupo corporativo es conocido, reconocido y respetado por su liderazgo, transparencia y compromiso profesional y social. Nuestras empresas se concentran en el transporte, la logística, las finanzas y en bienes raíces corporativos.

Sumamos más de 1,600 colaboradores, orgullosos de pertenecer a nuestro grupo y comprometidos con la entrega de atención superlativa y de valor a nuestros clientes internos, clientes externos, accionistas, socios estratégicos, proveedores, y a nuestra sociedad.

## Nuestra Inspiración Social

Somos un grupo corporativo responsable y sostenible, cuyo sólido liderazgo se fundamenta en tres pilares estratégicos que son, la Gestión del Capital Humano, la Cultura de Calidad de Atención a Clientes, y la Responsabilidad Social Empresarial: desde el 2001, somos suscriptores del Pacto Global de las Naciones Unidas, que defiende los principios universalmente aceptados en derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. A través de nuestra Fundación Ricardo Pérez García, diversos grupos de colaboradores voluntarios despliegan, de manera proactiva y notable, programas internos y externos en salud y bienestar, educación, y conservación del medio ambiente. También aportamos recursos y voluntarios, a organizaciones nacionales acreditadas y reconocidas, en los tres temas en los cuales se enfoca dicha fundación.



## Pilares Estratégicos

Por más de 67 años, las empresas de Grupo Corporativo Pérez han abordado la expansión y diversificación de sus actividades de forma estratégica y planificada, basados en la certeza de que el éxito sostenido no está fundamentado en el simple propósito de aumentar el volumen de los negocios o incrementar los ingresos, si no en la intención y voluntad de crear oportunidades y rendir beneficios sociales.

Los elementos fundamentales de este proceso incluyen nuestra capacidad de adaptarnos a los cambios y de mantenernos atentos a la dinámica de los tiempos, así como la habilidad para percibir la realidad, identificar las oportunidades y determinar los recursos necesarios para enfrentar los retos.

Hoy sumamos a esta ideología nuestro compromiso inquebrantable con la responsabilidad social y nuestra vocación por reestructurar constantemente sus políticas, con el propósito de honrar el concepto de inspiración social.

Esta convicción define la estrategia corporativa y la sustenta en tres pilares:

- **La gestión del capital humano establece un compromiso permanente con la motivación, el desarrollo profesional y el bienestar personal, para potenciar el talento y pasión empresarial que se comparte en todas nuestras empresas y que las hace tan especiales.**
- **La cultura de calidad de atención al cliente se sustenta en el postulado de complacer y sorprender al cliente, para satisfacerlo y ganar así su reconocimiento y lealtad.**
- **La responsabilidad social es intrínseca a los pilares anteriores y se sostiene en el diálogo y trabajo permanente con los distintos públicos de interés.**



# Nuestra Inspiración Social



## Buen Gobierno Corporativo y Responsabilidad social

El buen gobierno corporativo y la conducta ética son las piedras angulares del debido equilibrio entre los objetivos económicos de nuestras empresas, el desarrollo social y la protección del ambiente; son la garantía para el balance necesario entre los objetivos individuales y las metas comunitarias.

La administración adecuada del conjunto de principios y normas que regulan las relaciones y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa, define también los nexos entre ésta y sus distintos grupos de interés, es decir, aquellos terceros a quienes concierne el buen desempeño de la empresa y su sostenibilidad.

La práctica consistente de estos principios impulsa el uso eficiente de los recursos y facilita la coordinación entre los distintos intereses de individuos, empresas y sociedad. La adopción de normas de gestión aceptadas a nivel internacional ofrece a las empresas la oportunidad de crear las condiciones que facilitan alcanzar sus metas.

Nos ayuda a crear confianza, atenuar riesgos, fomentar el crecimiento sostenible y consolidar negocios robustos. De la misma manera, contribuye a facilitar la colaboración para enfrentar con éxito los desafíos, simplifica nuestros procedimientos, mejora nuestras comunicaciones, estimula la responsabilidad y ayuda a nuestros colaboradores a tomar decisiones éticas.

El éxito de nuestros negocios depende de la confianza que logremos entre nuestros clientes, nuestros socios y nuestros grupos interesados. Ello depende de la firme aplicación de las prácticas del buen gobierno y la conducta ética.

### GOBIERNO CORPORATIVO

GRUPOS DE INTERÉS

VISIÓN

MISIÓN

ESTRATEGIA

ÓRGANOS DE GOBIERNO

### NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

ACCIONISTAS

COLABORADORES

CLIENTES

SOCIOS ESTRATÉGICOS  
Y SUPLIDORES

SOCIEDAD



# Prácticas laborales y ética en el trabajo

## Principios del Pacto Global que guían nuestros estándares laborales

### 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.

## Estándares laborales

La cultura y el modelo de negocios de nuestra corporación se centra en una filosofía organizacional que pone a las personas -clientes, colaboradores, socios y comunidad- en primer lugar. La gestión del capital humano se enfoca en potenciar y sostener el talento, para asegurar el desarrollo de los proyectos y los objetivos estratégicos, manteniendo la integridad profesional y la eficiencia de nuestras empresas.

Nuestra estrategia apunta a la búsqueda del mejor talento mediante la creación de una experiencia laboral basada en el reconocimiento, el compromiso, la participación y el trabajo en equipo, inspirado en las diferencias individuales, como fortaleza para la innovación y el mejoramiento continuo. Nos preocupamos de estimular e inspirar a los colaboradores para que alcancen lo mejor de ellos mismos, mediante un plan de desarrollo integral basado en los principios del Pacto Global.

En todas nuestras empresas se mantiene y permite la libre asociación de los colaboradores, no se admite ningún tipo de discriminación, ya sea por sexo, religión o condición social. Somos inflexibles en nuestro propósito de no permitir la contratación de menores en las empresas del grupo o sus empresas aliadas.

En años recientes, como factor importante en la evolución de nuestras empresas, se ha fortalecido la política de incorporar mujeres a la fuerza laboral, sin menoscabo de la igualdad de oportunidad en la evaluación de candidatos. Los resultados de nuestra política laboral son realmente satisfactorios.



Nos enfocamos en la construcción de una relación a largo plazo con nuestros colaboradores, fundamentada en la confianza.

La negociación colectiva entre la corporación y la unión de empleados se realiza dentro del concepto de trabajo en equipo, de forma abierta, transparente y con objetivos comunes. El resultado ha sido el fortalecimiento de la relación, reafirmando nuestra voluntad y compromiso de apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

*“El verdadero disfrute del trabajo está en aprender a hacerlo bien, con excelencia, para que se convierta en valor agregado a nuestras vidas.”*



# Políticas de gestión de capital humano

## Principios de la política de capital humano

- Fortalecer nuestra cultura organizacional cimentada en los valores corporativos.
- Propiciar un clima laboral que inspire relaciones de confianza.
- Mantener una comunicación bidireccional que facilite la alineación de todo el personal con las estrategias organizacionales.
- Brindar el reconocimiento y retribución equitativa a los colaboradores, de acuerdo a su contribución al logro de los resultados de las empresas.
- Desarrollar el potencial de nuestra gente a través de programas de formación, certificaciones y torneos que estimulan la excelencia personal y profesional.

Reconocemos como empresa el reto de potenciar el talento de las personas a través del reconocimiento, la inspiración y el compromiso. Promovemos la cultura organizacional basada en la construcción de un lenguaje común, que facilite el trabajo en equipo y nos potencie como organización.

La integración del capital humano al trabajo de equipo, comprende diversos factores incorporados en una política que se aplica de forma coherente y consistente, sustentada en la administración de la diversidad y en el desarrollo del potencial individual y colectivo para alcanzar la excelencia y la realización plena.

Nos enfocamos en construir relaciones a largo plazo con nuestros colaboradores, apoyando su desarrollo profesional y personal, creando un clima laboral que inspire relaciones de confianza y propicie la innovación y el mejoramiento continuo de nuestra organización, con el aporte de todos.

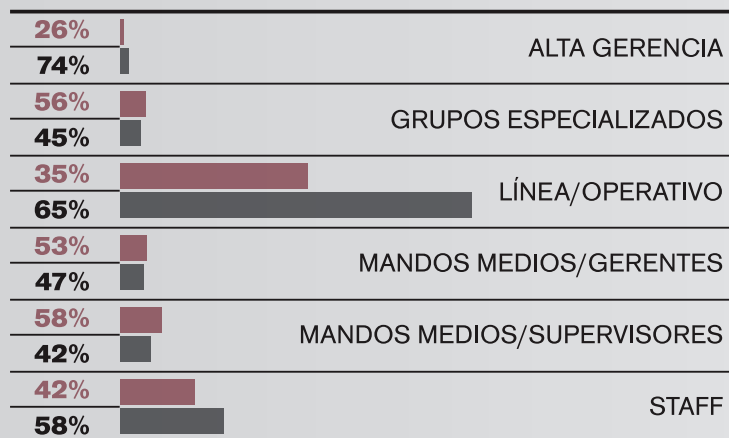
Distribución del personal según empresa (en números)

AUTOTRUST	15
CORP. FINANCIERA DE EQUIPO	47
ECONOFINANZAS	1
INVERSIONES Y NUEVOS NEGOCIOS	20
INTEROCEANIC WORLDWIDE CARGO	11
JUTSUM INTERNATIONAL	1
PANAMA BOND	37
SEGUROS CENTRALIZADOS	78
TAMBOR	248
RICARDO PÉREZ	1233
TOTAL	1690





### COMPOSICIÓN DEL CAPITAL HUMANO SEGÚN SEXO (EN PORCENTAJES)



40% MUJERES  
60% HOMBRES

CLASIFICACIÓN	CHITRÉ	DAVID	PANAMÁ	PENONOMÉ	SANTIAGO	CORONADO
ALTA GERENCIA			23			
GRUPOS ESPECIALIZADOS	2	4	82			
LÍNEA/OPERATIVO	75	115	794	7	12	7
GERENTES	5	6	84		1	
SUPERVISORES	7	6	122			
STAFF	15	30	285	3	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>161</b>	<b>1390</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>9</b>



## Programa de gestión de habilidades, formación y desarrollo

Las actividades de formación y desarrollo son planificadas y realizadas de manera sistemática y constante, dirigida a formar al individuo de manera integral, apuntalando sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El progreso logrado por los colaboradores en el desarrollo de sus competencias y habilidades individuales tiene impacto positivo en la eficiencia, y al mismo tiempo constituyen logros personales que agregan satisfacción y reconocimiento a sus vidas.

Durante el año 2014 se completaron 31,717 horas de capacitación, con un mínimo de 12 y un máximo de 55 horas por colaborador. El 73% del capital humano participó en alguno de los programas de formación y desarrollo.

En el 2014 la principal inversión de capacitación se dio en el desarrollo del liderazgo. Apostamos al empoderamiento del líder en la transformación organizacional, para lo cual trabajamos fuertemente en dotarlo de las herramientas y el plan de desarrollo que desarrollen las competencias necesarias que lograrán el desarrollo de su equipo de trabajo a nivel personal y profesional.

El plan trianual de capacitación tiene como objetivo central reducir la brecha competitiva entre los colaboradores, dentro de su diversidad. La formación contempla aspectos determinantes para el trabajo colaborativo, como la adaptación a los cambios, la comunicación efectiva, la administración del tiempo y el trabajo en equipo.

### Somos una organización que aprende

La gestión del intelecto de nuestro personal es la clave para la innovación, el mejoramiento continuo y la transformación organizacional.

Realizamos esfuerzos integrales para motivar el desarrollo del personal con diversos programas de desarrollo, torneos de habilidades, certificaciones y academias para el desarrollo de liderazgo, dotando a los colaboradores de conocimientos, herramientas y habilidades que desarrollan, amplían y fortalecen sus competencias personales.

Esta gestión sustenta y garantiza la adecuada sucesión en la organización, la calidad del servicio al cliente y la inspiración social, y de igual manera apunta a la satisfacción de las necesidades personales y a la planificación de vida.



## Desarrollo de competencias y habilidades

Hemos fortalecido la formación y desarrollo de competencias organizacionales con temas relacionados con el servicio al cliente, la responsabilidad social empresarial y otras habilidades complementarias que potencian las habilidades técnicas.

Nuestros diversos programas están dirigidos al desarrollo de las distintas áreas de conocimientos y competencias.

- **Habilidades Técnicas:** Formación y desarrollo de capacidades y habilidades específicas para el trabajo.
- **Conocimientos Institucionales:** Inducción continua para el conocimiento de la naturaleza y propósito del negocio.

- **Servicio al Cliente:** Capacidad de identificar, comprender y satisfacer las necesidades del cliente interno y externo, teniendo en cuenta la rentabilidad de la empresa y el concepto de valor agregado para el cliente.
- **Responsabilidad social:** Desarrolla actividades de apoyo o constitución de programas que fomenten la educación en nuestros colaboradores y contribuyan a la conservación del medio ambiente.
- **Habilidades Blandas:** Formación de habilidades y actitudes personales para el desarrollo de líderes y colaboradores.

### Programa de Formación Técnica

Programa completo de desarrollo técnico, avalado por Toyota Motor Company, mediante certificaciones que incluyen capacitación teórica y práctica, y exámenes de conocimientos y habilidades.

La formación técnica es una fortaleza, en términos de capacidad, desarrollo profesional y sustento de la calidad del servicio.

### Programa de Inducción

Aporta herramientas a los colaboradores para su crecimiento y desarrollo profesional, desde el momento mismo en que se les da la bienvenida a la corporación, hasta la superación dentro de las distintas áreas de negocio que conforman el Grupo Corporativo Pérez.

### Talleres para Padres

Diseñados para promover la comunicación asertiva entre padres e hijos y desarrollar formas de disciplina positiva, que generen en los hogares ambientes de convivencia apacible.





### Manejo Adecuado de la Gestión Laboral

Seminario dirigido a los supervisores y gerentes, para el desarrollo de herramientas personales necesarias para una gestión integral en el manejo del capital humano.

### Seminario de Servicio al Cliente

Entrega conocimientos acerca de estándares que aseguran la atención de calidad al cliente, sobre la base del autoconocimiento, la empatía y la comunicación. Es una experiencia de formación que se comparte con todo el personal de contacto con los clientes, en todas las empresas de Grupo Corporativo Pérez.

### Arqueos de Caja

Iniciativa dirigida a cajeras y supervisoras de

área, permite perfeccionar los conocimientos del personal dedicado a estas delicadas funciones, para que se puedan desempeñar con mayor habilidad y propiedad, fortaleciendo el conocimiento de los procedimientos que demanda el cargo.

### Manejo del Cambio, Comunicación Efectiva y Trabajo en equipo

Programa que se desarrolla con el propósito de sensibilizar a los participantes, principalmente de mandos medios, acerca de la importancia del cambio como parte fundamental de nuestras vidas. También les entrega herramientas que facilitan enfrentar los cambios que ocurren en la vida personal y laboral.



## Academia de líderes

El programa se ha diseñado con el propósito de facilitar la alineación de nuestros líderes, mediante una gestión integral del capital humano. Se sustenta en el modelo de servicio de calidad a nuestros clientes y en los requerimientos que emergen de la dinámica del negocio. Forma parte de un plan trianual de capacitación, que tiene el propósito de cerrar la brecha competitiva entre los colaboradores, mediante la formación en aspectos como la adaptación a los cambios, la comunicación efectiva, la administración del tiempo y el trabajo en equipo.

## Programas de Reconocimiento

Creemos firmemente en el reconocimiento como reafirmación de los principios, valores y

buenas actitudes del capital humano, y como una contribución importante al desarrollo de nuestros colaboradores. El principal reconocimiento, el que más valoramos y apreciamos, viene de las personas con las que convivimos día a día y ello favorece el clima laboral, crando relaciones de confianza y reciprocidad.

En este sentido, se desarrolla el Programa de Reconocimiento a la Antigüedad y Asistencia Perfecta, que recompensa la dedicación, perseverancia y estabilidad laboral.

El Club 110% es una acción corporativa que resalta la calidad de atención al cliente en nuestra organización, resaltando virtudes como la responsabilidad, constancia, empatía, confianza, paciencia.





## Programa Padrino Empresario

Como empresa participante del Programa Padrino empresario, que organiza el Ministerio de Desarrollo Social, otorgamos a estudiantes adolescentes una beca que se complementa con jornadas de preparación laboral que los pone en contacto con las realidades de un futuro empleo y les enseña competencias que le facilita insertarse en el mundo laboral. De esta manera, estos jóvenes pueden continuar sus estudios, o reinserirse al sistema educativo, mejorando así su calidad de vida.

## Premios Ingeniero Edgardo Noriega (PIEN)

Programa de formación desarrollado en la modalidad de concurso anual, está enfocado al fomento del trabajo en equipo, la reafirmación del liderazgo y el desarrollo del talento humano.

Incentiva en los colaboradores el espíritu emprendedor, la innovación y la proactividad en



el trabajo. Las vivencias de la participación en el concurso contribuyen al crecimiento personal, brindando a los participantes la oportunidad de desarrollar habilidades en la planificación, organización y estructura de proyectos, bajo la tutela de especialistas certificados.

## Distinción a Grupo Corporativo Pérez por buenas prácticas laborales

Los resultados obtenidos por las políticas y acciones de Grupo Corporativo Pérez, orientadas al logro de buenas prácticas laborales en nuestras empresas, nos ha ganado el reconocimiento del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral de Panamá. La distinción hecha por la institución señala que en nuestras empresas, tanto empleadores como trabajadores, se han comprometido con las buenas prácticas laborales, destacando el hecho de las excelentes relaciones que, por más de 30 años, han mantenido la empresa y el sindicato "Unión de Trabajadores". Esta relación armónica se basa en el diálogo y la confianza entre la compañía y los colaboradores.



## Recompensa al valor de nuestros colaboradores

En Grupo Corporativo Pérez reconocemos la contribución indispensable de nuestros colaboradores, en el cumplimiento de las metas establecidas en las estrategias de negocios. Lo que cada uno de ellos aporta es valioso y por lo tanto merecen estímulo y gratificación.

Para ello hemos desarrollado diversos programas de desarrollo profesional y personal de los colaboradores, que se complementan con un valioso paquete de beneficios.

Todos los colaboradores que ingresan a la organización, estén o no incluidos en la convención colectiva, gozan de una serie de beneficios en las áreas de salud, educación, además de bonificaciones e incentivos por iniciativas y aportes significativos.

## Beneficios a los colaboradores

- Seguro colectivo de vida, que incluye indemnización en caso de muerte natural.
- Bonificación por el nacimiento de un hijo.
- Bonificación por obtención de título universitario.
- Bonificación especial por jubilación.
- Seguro médico colectivo con amplia cobertura.
- Descuentos en compras de autos de nuestras marcas, en repuestos y en mano de obra.
- Derecho a días de ausencia remunerada en caso de muerte de familiares cercanos.
- Aporte económico en caso de muerte de familiares cercanos.
- Bonificación por ventas de autos generadas por referencia del colaborador.





# Comunicación corporativa

## Portal Web Interno

En Grupo Corporativo Pérez comprendemos la importancia de la comunicación interna, tanto para la ejecución eficiente de las tareas como para la motivación personal, incluida la mística de trabajo que nace y se nutre en el conocimiento de la historia, visión y misión de la corporación.

Conscientes de la utilidad y eficacia de las tecnologías de la información y comunicación, en las distintas actividades corporativas, en el 2014 continuamos mejorando el portal Somos GCP, como herramienta de comunicación interna. A la luz de los resultados positivos obtenidos durante el primer año de utilización de esta valiosa herramienta, nos propusimos mantener y ampliar la base de lectores obtenida el año previo.

Como resultado de las mejoras realizadas, las visitas al portal por parte de los colaboradores han aumentado, de 5,550 durante el último cuatrimestre de 2013, a 12,463 visitas durante el último cuatrimestre de 2014.

El promedio de publicaciones mensuales en el portal ha sido de 103, con un mínimo de 92 y un máximo de 137 posteos al mes. A finales de 2014 el portal registra un total de 69,239 hits individuales.

Finalmente, se ha realizado un análisis de contenidos y frecuencia, con el fin de estructurar un Plan de Comunicación 2.0, en el cual participarán los colaboradores de las diferentes empresas que conforman el grupo.



# Salud, Seguridad y Bienestar

La salud, seguridad y bienestar de los colaboradores es prioritaria en Grupo Corporativo Pérez. De ello depende en gran medida la eficiencia, la productividad y la creatividad que redunda en beneficio de todos. Nuestras políticas y programas abarcan todo el espectro de factores relacionados con el bienestar.

Promovemos y fomentamos una cultura de atención a la salud y al conocimiento de los temas de higiene, mediante jornadas de salud preventiva, la práctica del ejercicio regular y la alimentación balanceada.

En la prevención de enfermedades, especialmente aquellas de difícil curación, se realizan programas periódicos de divulgación interna y de igual manera se brinda apoyo a organizaciones no gubernamentales que realizan tareas de prevención y ayuda.

De igual manera se ofrece amplia información acerca de medidas de seguridad y se dictan talleres y seminarios de manejo y respuesta a emergencias.

## Club de Running

Uno de los programas de salud de mayor éxito en la corporación es el estímulo a la práctica de deportes y del ejercicio constante, como una forma simple, divertida y efectiva de ayudar a los colaboradores a enfrentar los desgastes del trabajo y los problemas cotidianos. La práctica del deporte incide beneficiosamente en la habilidad de enfocarse, ser más productivo y combatir el estrés.

Con la colaboración de nuestros aliados estratégicos, en 2014 se dio inicio a un club corporativo dedicado a las actividades de carreras o running, que inició con 70 colaboradores inscritos. El club ofrece a sus miembros interesantes charlas sobre técnicas de carrera, nutrición y control del ritmo cardíaco, así como planes de entrenamiento para iniciar el proceso de adaptación hacia un nuevo estilo de vida.





## Concienciación para la prevención

Desde hace ya varios años, Grupo Corporativo Pérez mantiene un programa interno de concienciación para la prevención del cáncer y para su detección temprana entre los colaboradores. Como parte de la campaña En tus Manos, durante el año 2014 se realizaron visitas a todas las instalaciones de las empresas que conforman la corporación, para entregar información valiosa sobre auto-examen de las mamas y otra serie de recomendaciones sobre cómo detectar el cáncer de mama en las mujeres, y para detectar el cáncer de próstata en el caso de los varones.

## Programa Por Mi Salud

Diseñado especialmente para los colaboradores interesados en los deportes de competencia, en el año 2014 contribuyó al triunfo de cinco atletas provenientes de empresas de la corporación, que formaron parte de la delegación de Panamá que participó

en el Campeonato Master de Pista y Campo de la World Master Athletics para América del Norte, Centroamérica y el Caribe. Los atletas de Grupo Corporativo Pérez obtuvieron 7 medallas, entre oro, plata y bronce, como resultado de su participación en el campeonato.

## Apoyo al combate contra el cáncer

Grupo Corporativo Pérez coopera con la organización no gubernamental FundaCáncer, que durante 15 años ha trabajado de manera constante e ininterrumpida en campañas de concienciación y detección temprana del cáncer de mama, melanoma, cáncer de piel, de próstata, colorectal y de pulmón. Como parte de este compromiso, la empresa Ricardo Pérez facilita a FundaCáncer un auto Toyota Prius, identificado con elementos alusivos a la prevención, para el transporte seguro durante la campaña y las acciones educativas y preventivas que lleva a cabo esta Fundación en Panamá.



# Seguridad y emergencias

## Brigadas de Seguridad

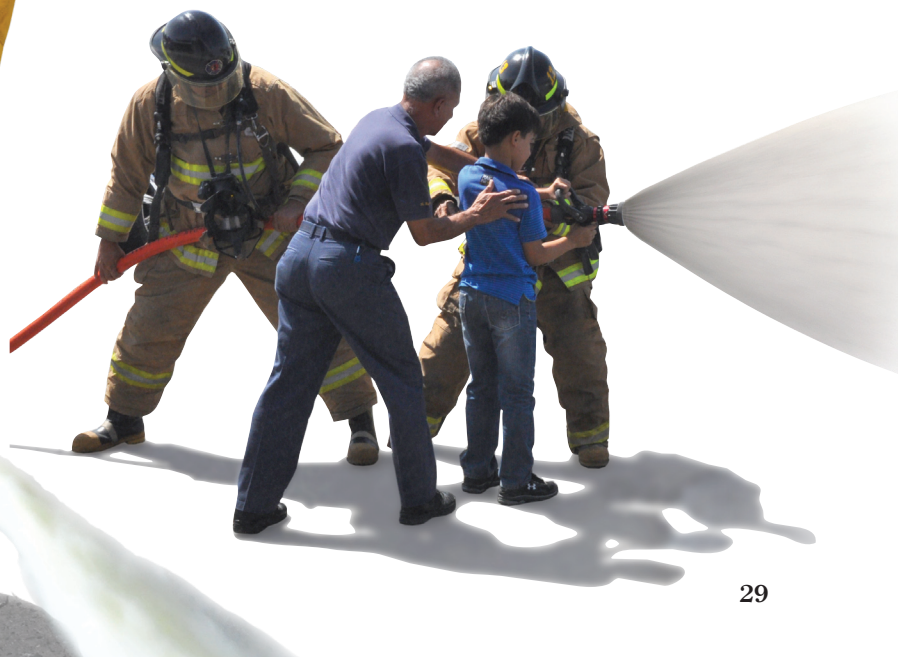
Durante el año 2014 se continuó el programa de instalación y entrenamiento de Brigadas de Emergencia, en los distintos centros de trabajo de la corporación. El programa tiene como objetivo preparar equipos de colaboradores para responder ante situaciones de emergencia, entrenados para administrar primeros auxilios, ayudar en tareas de evacuación de instalaciones en caso de peligro y proveer asistencia de seguridad.



221 colaboradores entrenados y en servicio, forman parte de las Brigadas de Seguridad en todo el país, preparados para emprender acciones de emergencia, con conocimientos de los procedimientos recomendados por los entes de seguridad, para actuar ante la amenaza de un siniestro.

## Primera Brigada Juvenil del GCP

Una veintena de hijos de colaboradores de la empresa Ricardo Pérez de Chitré, participaron en una capacitación para conformar la Brigada Juvenil del Grupo Corporativo Pérez. El entrenamiento, brindado por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Panamá, incluyó temas de prevención de incendios, reconocimiento de situaciones de riesgo, formas de brindar ayuda e información sobre dónde llamar en caso de emergencia. Con esta acción se pretende extender la información de medidas de seguridad hasta el entorno familiar de los colaboradores.





# Educación

La educación contribuye a lograr mejores vidas, entregando a las personas las habilidades y conocimientos que necesitan para prosperar, especialmente aquellos que tienen menos oportunidades. El avance de la educación en nuestro país es una de las prioridades de nuestra inspiración social.

Nuestro esfuerzo está enfocado en aportar a la educación a través de programas e iniciativas dirigidas a mejorar la formación de nuestra juventud, en general, y al entrenamiento técnico en las áreas de nuestras actividades. En este sentido, el mejoramiento de la formación en la juventud se convierte en beneficio futuro, no solo para las empresas del sector, si no para la sociedad.

## Toyota Technical Education Program

Es un programa internacional de Toyota Motor Corporation, se desarrolla en nuestro país a través de una alianza estratégica entre Ricardo Pérez y el Ministerio de Educación. Es una plataforma de apoyo a la formación técnica, mediante capacitación a instructores y docentes sobre los avances de la tecnología automotriz. El programa facilita la habilitación de talleres e infraestructura, donación de equipos de simulación práctica y dotación de piezas originales para prácticas, así como material didáctico a centros vocacionales, universidades técnicas, institutos profesionales y técnicos.

Durante el año 2014, se impartieron 1,040 horas de instrucción, con el resultado de 51 docentes certificados. La inversión del programa fue de 86,000 balboas.



## Participación en Premios Maestro Estrella del Ministerio de Educación

Por tercer año consecutivo participamos en la actividad Maestro Estrella, que promueve el Ministerio de Educación, como reafirmación de nuestra solidaridad con el desarrollo educativo.

Grupo Corporativo Pérez reconoció la labor de los educadores panameños, al entregar un Toyota Yaris al profesor Ahmed Cedeño, representante de la provincia de Veraguas y ganador de la Orden Manuel José Hurtado, máximo galardón al que aspiran los educadores en la República de Panamá, otorgado a docentes e instituciones que se han distinguido por su esfuerzo, dedicación y sacrificio en beneficio del estudiantado panameño.



## Programa Junior Achievement

El Programa Junior Achievement tiene el propósito de inculcar en niños y jóvenes los principios y valores que facilitan su desarrollo integral, y estimularlos para que completen sus estudios.

Durante el año 2014, el programa rindió 8,842 horas de orientación a 1,429 estudiantes, con la participación de 57 colaboradores.

En alianza estratégica con la Autoridad de la Micro, Mediana y Pequeña Empresa, Junior Achievement también impulsa un plan de desarrollo para mujeres socialmente vulnerables, con el fin de la capacitarles para iniciar emprendimientos personales, adquiriendo así la independencia y autoestima necesarias para contribuir a su propio desarrollo y al de la comunidad.





## Concurso Toyota “Dibuja el Auto de tus Sueños”

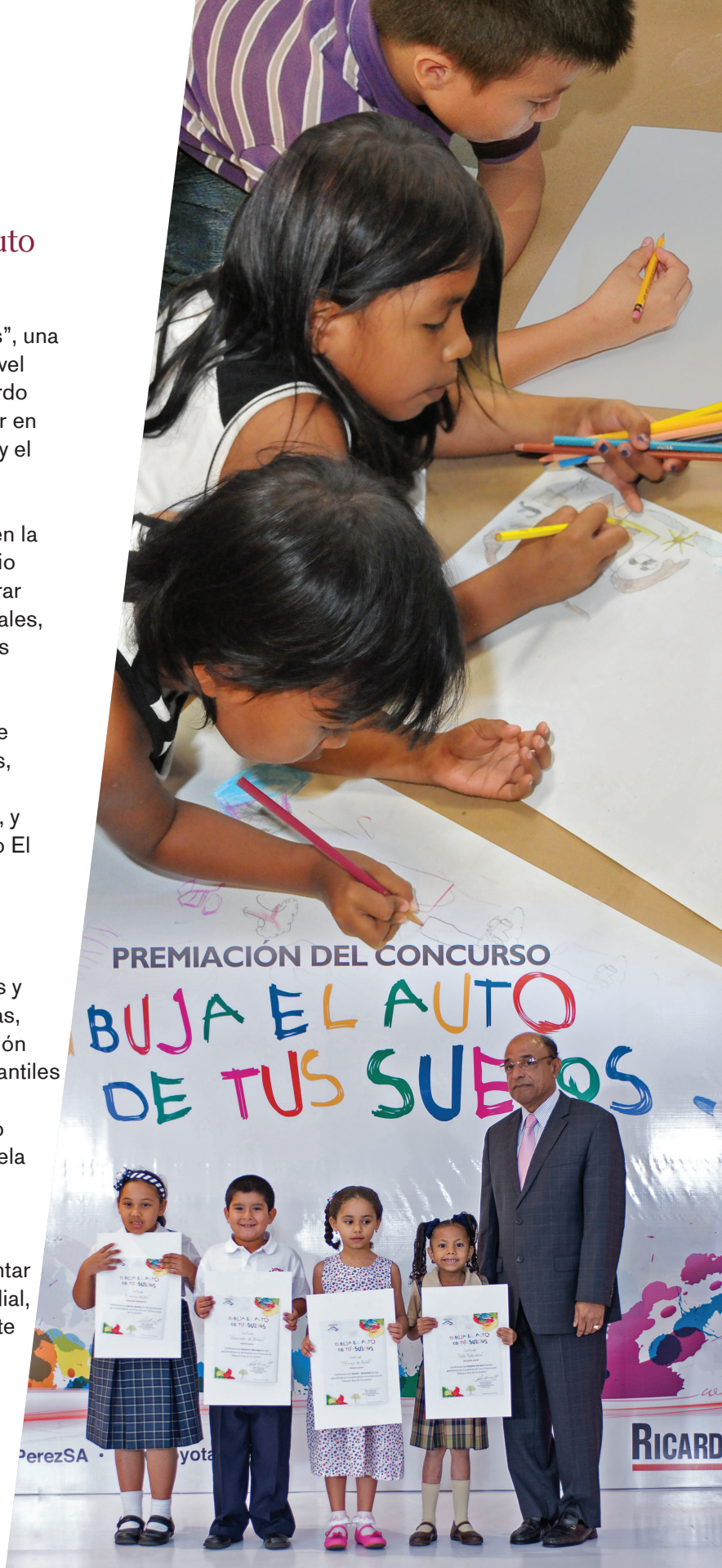
El concurso “Dibuja el Auto de tus Sueños”, una iniciativa de Toyota Motor Corporation a nivel mundial, es realizado en Panamá por Ricardo Pérez. Fue creado con el objetivo estimular en los niños el deseo de mejorar la sociedad y el planeta.

El arte y la creatividad son parte esencial en la formación de niños y jóvenes, y es un medio único para expresar sus emociones, explorar nuevas ideas y reafirmar sus valores culturales, mejorar su comprensión del mundo que les rodea y ampliar sus perspectivas.

En la versión del concurso del año 2014 se inscribieron más de 2,400 obras originales, realizadas por niños y jóvenes de las provincias de Chiriquí, Veraguas y Herrera, y de comunidades de la ciudad capital como El Chorrillo, Santa Ana y San Felipe.

Los trabajos fueron realizados en talleres guiados que se brindaron en las distintas comunidades con la ayuda de instituciones y organizaciones no gubernamentales aliadas, que incluyen a la Policía Nacional, Fundación Jesús Luz de Oportunidades, Colonias Infantiles del Club de Leones, Movimiento Nueva Generación, la Fundación Bern, el Instituto Atenea, la Escuela 24 de Diciembre, Escuela Normal Juan Demóstenes Arosemena y el Centro de Artes Plásticas del INAC.

Las nueve obras ganadoras van a representar al país en el Concurso Toyota a nivel mundial, como muestras de la creatividad y excelente ejecución lograda por los concursantes.





## Ganadores del concurso

### Ganadores de la Categoría 1

- 1. Auto Volador**  
Anyela Lasso
- 2. El Auto Optimus**  
Adán Sánchez
- 3. Casco Car**  
Karla Allys Gutiérrez



### Ganadores de la Categoría 2

- 1. El Carro de Paz**  
Leydi Lorena Vargas
- 2. Carro Multiuso**  
María Victoria Sanjur
- 3. Sueño Sobre Ruedas**  
Carolina Stephanie Caballero



### Ganadores de la Categoría 3

- 1. Auto Reparador del Medio Ambiente**  
Isaac Joel Delgado
- 2. El Carro Virtual al Servicio de Todos**  
Luz Natalia Peña
- 3. Toyota Believing in Miracles**  
Nadine Giselle Beitía





# Medio Ambiente

## Principios del Pacto Global que guían nuestras iniciativas de medio ambiente

### 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.

El Grupo Corporativo Pérez se encuentra en la fase de implementación de un Sistema Integrado de Gestión Ambiental alineado a su estrategia de desarrollo, Destino 20/20.

Uno de nuestros mayores logros en la gestión ambiental ha sido el de alcanzar el 100% de inclusión de nuestros talleres de la Cadena Tambor, S.A. en el programa de Auditorías Ambientales Voluntarias. En el 2015 lograremos incluir el 100% de los talleres de Ricardo Pérez, S.A.

Actualmente está en etapa de diseño un Plan Integral de Gestión de Residuos para toda la Corporación. De manera paralela, se desarrollan distintas acciones como el sistema de las “5s” (Clasificación, Orden, Limpieza, Estandarización y Mantener la disciplina), Programas de Capacitación Ambiental Interna y formación de Promotores Ambientales Internos. Se fomentan además las buenas prácticas en todas las operaciones, con el fin de reducir el impacto en el medioambiente.



## Manos unidas por el ambiente

Durante el año 2014, los Voluntarios de Manos Unidas participaron en distintas actividades relacionadas con la formación para el respeto y conservación del ambiente, acompañados de jóvenes estudiantes de diversas escuelas, especialmente en el área de la Península de Azuero. El saldo de estas jornadas de reforestación ha sido de 5,000 árboles sembrados durante el año.

Los jóvenes recibieron orientación por parte de funcionarios del Ministerio de Desarrollo Agropecuario, quienes enseñaron a los estudiantes la forma de realizar la limpieza y siembra de árboles. Los funcionarios del sector agropecuario también dictaron una charla informativa sobre temas de conservación del ambiente. De esta manera se les incluyó la importancia real del cuidado ambiental y del amor a la naturaleza, y al mismo tiempo se les expone a la experiencia de

sembrar, con la esperanza de ver los frutos de su esfuerzo en el futuro.

## Manejo adecuado de desechos

El manejo adecuado de desechos en nuestras actividades relacionadas con el mantenimiento de vehículos, es una de las prioridades de la corporación.

Este manejo se controla mediante auditorías externas voluntarias, que son encargadas a organizaciones independientes. Este año se recogieron **623,180** litros de aceite que fueron desechados de manera responsable.

La recolección y disposición adecuada de residuos como aceite, solventes y baterías de plomo, impide que cada año aumente la concentración de estos materiales en agua y tierra, evitando mayor contaminación.







## Programa de Eliminación de Criaderos de Mosquito

Durante más de diez años hemos mantenido un programa preventivo y sostenible para la eliminación de criaderos de mosquitos, tanto en las instalaciones de nuestras empresas como en las comunidades, con el objetivo de prevenir enfermedades como el dengue y el chikungunya, asociados a eventos epidémicos.

Recientemente obtuvimos el primer lugar en el Concurso de Instituciones y Empresas saludables libres de criaderos del mosquito, organizado por el Ministerio de Salud y la Organización Mundial de la Salud.

El premio, cuyo objetivo es fortalecer el compromiso de las empresas en la ejecución de planes para combatir criaderos de mosquitos, evidencia nuestro compromiso con la salud, seguridad y bienestar de colaboradores, clientes y la comunidad.

## Tecnología amigable: los autos híbridos

En el 2014 se realizó un estudio de consumo de combustible interno en las empresas de Grupo Corporativo Pérez, utilizando un auto híbrido modelo Prius C para tareas de mensajería.

El resultado reveló que el consumo de combustible se redujo en un 50% comparado con un auto normal. En vista de ello, la corporación tomó la decisión de utilizar solo autos Híbridos Prius C para uso de la flota interna de mensajería, como un aporte a la conservación del medio ambiente.



# Ética y Transparencia

Practicamos políticas de transparencia que promueven entre los colaboradores la proactividad y la prevención, así como la actitud siempre alerta y vigilante, la disposición a escuchar con atención y la habilidad para dialogar y buscar acuerdos en lugar de la confrontación.

Establecemos criterios exigentes en la selección y contratación de nuestra cadena de proveedores, como factor crítico en nuestra contribución a la sostenibilidad en los aspectos de estándares laborales, impacto ambiental y fundamentos éticos.

## Código de Ética

Establece los lineamientos de honestidad e integridad que nuestro capital humano aplica en sus actividades laborales cotidianas. Recoge los principios y valores que deben imperar en todas las ejecutorias de los colaboradores.

La integridad del equipo humano descansa sobre cinco pilares en los que se basa nuestro código de ética.

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

## Principio del Pacto Global que orienta nuestra ética

### Principio No. 10

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

## Transparencia y rendición de cuentas

En 2014 se inició un programa para el establecimiento de un modelo de servicios integrados que incluirá temas de eficiencia, optimización de procesos, control y calidad, medición de resultados de los proveedores y establecimiento de condiciones para la comunicación efectiva entre las partes.

- Plan estructurado de gobierno corporativo que vela porque se cumplan los principios, reglamentos y políticas establecidas.
- Política de conflicto de interés.
- Política Conoce a tu Cliente, diseñada para prevenir el lavado de dinero, exigiendo a los clientes la documentación requerida y limitando los abonos en efectivo.
- Políticas de respeto a los derechos de los consumidores y usuarios, promoviendo internamente los derechos de los consumidores y comunicación continua con organismos como ACODECO.
- Cumplimiento estricto de las relaciones de seguridad social y laboral.
- Aplicación de estándares de evaluación y administración del riesgo, con adecuados procedimientos y controles internos.
- Cumplimiento de las obligaciones fiscales, las normas del Ministerio de Comercio, la Superintendencia de Bancos y las disposiciones municipales.
- Adopción de las normas internacionales de información financiera (NIIF).
- Auditoría externa.
- Edición de Memoria Anual.



## Transparencia en las contribuciones y donaciones

La Fundación Ricardo Pérez García dispone también de políticas para el manejo de la transparencia y la rendición de cuentas.

- **El registro detallado de las operaciones o transacciones financieras de la Fundación, permite justificar el origen y naturaleza de cada donación.**
- **La rendición de cuentas permite mostrar el uso eficiente e inteligente de los recursos, previene fraudes y otros abusos, asegurando el cumplimiento de sus obligaciones al llevar a cabo cada una de las actividades.**
- **El sostenimiento de una página web con toda la información sobre las actividades de la Fundación para la transparencia.**
- **Política de conflicto de interés.**

## Modelo de desarrollo de proveedores

En el 2014 se lanzó un programa de desarrollo de servicios integrados de mantenimiento correctivo, con un solo proveedor. El modelo inicia con un Acuerdo de Servicios (Service Level Agreement) como primera fase.

El objetivo es optimizar los procesos, medir los resultados de los proveedores y obtener una comunicación efectiva entre las partes, con el propósito de obtener beneficios que incluyen eficiencia, optimización, control y mejor calidad en los servicios que se brindan al negocio.

## Trámites legales y reclamos

Nuestra vocación de atención superlativa y el compromiso de aporte consistente al valor a nuestras marcas, nos impulsa a adoptar posiciones legales proactivas de prevención y salvaguarda de la inversiones, tanto de nuestros clientes como de nuestra corporación.

Atendiendo a ello, la Dirección Legal trabaja de manera sinérgica y estrecha con nuestro Centro de Relaciones con el Cliente, para dirimir de la manera más transparente y satisfactoria para todas las partes, las consultas o divergencias que puedan surgir respecto de los productos y servicios que ofrecemos.

Hasta el cierre del año 2014, nuestras empresas no mantienen causa, proceso, acción o queja por prácticas monopolísticas o de lesión a la libre competencia. Esta es una constante en los años anteriores.

No hemos tenido reclamos o sanciones de parte de las autoridades regulatorias, por seguridad en los productos. Aunque se han producidos llamados a revisión formalmente, conforme lo dispone la ley, hemos asumido la atención de todos los clientes, sin mayores incidencias.

No tenemos, ni hemos tenido en años anteriores, reclamo alguno relacionado con temas de violación de confidencialidad cliente-empresa, o fuga de datos de los clientes hacia terceros, de forma indebida, ni tampoco sanciones por autoridad nacional o municipal relacionadas con servicios o productos brindados al cliente.

# Derechos Humanos

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.

## Respeto y apego a la normativa

Reconocemos la relevancia de los derechos humanos en los aspectos económicos, sociales y ambientales de la actividad corporativa. Por ello aplica la normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos, tanto en su esfera de influencia interna como externa, y promueve la garantía de éstos, evitando así cualquier tipo de violación de los mismos.

Principales precedentes normativos que guían los procedimientos de custodia al cumplimiento de los derechos humanos.

- **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”.**
- **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.**

## Principios del Pacto Global que guían nuestras iniciativas en derechos humanos

### 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.





## 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.



## FUNDACIÓN RICARDO PÉREZ GARCÍA

La Fundación Ricardo Pérez García contribuye a la realización de distintos proyectos de interés social, especialmente aquellos afines a las áreas estratégicas de Responsabilidad Social.

Los aportes de la Fundación se realizan a través de la cooperación económica y del esfuerzo de los colaboradores que participan en el voluntariado Manos Unidas. Los múltiples proyectos en los que se involucra la Fundación son financiados con fondos corporativos.

### BENEFICIARIOS DE DonACIONES DEL AÑO 2013

Fundación Danilo Pérez	José López Aguayo	The ALS Association
Ezequiel González	Fundación Valórate	Patronato Nutre Hogar
Fundación Creo en Tí	Kiwanis Metropolitano	Hossana
Club Activo 20-30	Casa Esperanza	Patronato de Nutrición
Fundación Operación Sonrisa	Fundación Banco de Alimentos Panamá	Asociación para la Cooperación Cultural
Arquidiócesis de Panamá	Vicariato de Darién	
Meduca	Nutre Hogar	

**TOTAL DE DonACIONES: B/. 274,123.52**

## Voluntariado corporativo Manos Unidas



### Colecta Los Niños Primero

Nuestro cuerpo de voluntarios organizados es uno de los puntales claves en las contribuciones de la corporación al bienestar comunitario.

Más de 800 colaboradores de las distintas empresas de Grupo Corporativo Pérez, se congregan en el colectivo Manos Unidas, aportando de manera solidaria y desinteresada su tiempo y esfuerzo, para realizar acciones sociales dentro de nuestras instalaciones y en las comunidades, barriadas y áreas de interés social, con el propósito de brindar ayuda y apoyo a quienes lo necesiten.

Desde su nacimiento en 2009, el voluntariado Manos Unidas incrementa el número de sus miembros y mejora la eficiencia y eficacia de sus operaciones de ayuda, gracias al compromiso e inspiración de los colaboradores.

Una vez más, el equipo de voluntarios de Manos Unidas participó en la Colecta Los Niños Primero de NutreHogar, realizando tareas en distintos centros de acopio de mercancía y en las jornadas de recolección de donaciones en efectivo, en distintas calles de la ciudad.

De esta manera se renueva el compromiso ineludible con la niñez, tanto entre nuestros voluntarios como en la población, de contribuir con el esfuerzo de Nutre Hogar para brindar una alimentación balanceada a miles de niños en necesidad.

Al final de la jornada, el equipo de voluntarios entregó a NutreHogar un aporte económico de veinticinco mil balboas y más de 5 mil productos y alimentos recogidos entre la población.





## Llevando alegría a los niños

Los Voluntarios de Grupo Corporativo Pérez, en alianza con el Servicio Nacional de Fronteras, se trasladaron hasta remotos lugares para festejar y llevar la alegría navideña a niños de distintas comunidades del país, en puntos tan diversos como comunidades indígenas en Darién y alejados poblados en Chiriquí y Herrera.

Más de 150 voluntarios de Manos Unidas participaron en actividades de recolección, clasificación y distribución de miles de regalos, que fueron posteriormente entregados a casi dos mil niños y a distintas organizaciones no gubernamentales que operan en esas comunidades.

## Voluntarios en Misión David 2014

Voluntarios de Manos Unidas de Chiriquí participaron en la Misión David 2014, que benefició a 180 pacientes de escasos recursos con cirugías para corrección de malformaciones físicas como labio leporino y paladar hendido, secuelas de quemaduras y otras dolencias que pueden afectar la autoestima de los niños.

Los voluntarios de Manos Unidas se encargaron de descargar los insumos que se utilizaron, prepararon los albergues y recibieron a los pequeños pacientes.

Como parte de la misma operación, nuestros voluntarios en la ciudad capital participaron en una colecta nacional organizada por la Fundación Operación Sonrisa, para obtener fondos con los que cubrir parte de los gastos de las cirugías constructivas.



## Carrera por una vida saludable

El compromiso de nuestra corporación con el bienestar de los niños es firme y consistente. Por segundo año consecutivo, nuestros voluntarios han contribuido a la realización de la Carrera Juniors, organizada por la agrupación *SoyMaratonista.com* con el propósito de promover un estilo de vida saludable.

El equipo de voluntarios, en acuerdo con el programa preventivo de la Policía Nacional, preparó y llevó al evento a 50 niños, 20 de ellos procedentes de las comunidades de El Chorrillo y Curundú, y otros 30 pequeños corredores reclutados entre los hijos de colaboradores. Estos niños participaron en las diferentes categorías establecidas por los organizadores, apoyados por el equipo de voluntarios de la empresa.

## Ayuda a familias damnificadas

El voluntariado de Manos Unidas contribuyó con los damnificados por las lluvias e inundaciones en Cerro Punta, provincia de Chiriquí, con una importante donación de alimentos, productos de aseo personal, ropa y frazadas. Más de 300

personas fueron atendidas y beneficiadas con esta contribución.

La solidaridad de nuestro voluntariado también se hizo sentir en la ayuda prestada a los damnificados por el incendio de una edificación del barrio de San Felipe. Concientes de la importancia de la ayuda en estos casos, nuestros voluntarios se organizaron para efectuar una colecta entre los colaboradores, para proveerles de lo más urgente, como ropa, comida enlatada, leche y artículos de aseo, que fueron entregados al Centro de Acopio de la Fundación Jesús Luz de Oportunidades.







## Voluntarios en la Teletón 20-30

Una vez más, el voluntariado de Grupo Corporativo Pérez destacó por su colaboración en las faenas de la Teletón 2014, evento organizado por el Club 20-30, cuya meta este año fue obtener los recursos para la construcción y equipamiento de las instalaciones del Instituto Nacional de Medicina Física y Rehabilitación (INMFR).

El equipo de voluntarios de Manos Unidas contribuyó a cumplir esta meta, participando activamente, durante dos días, en labores del Teletón Express, donde se encargaron de ordenar y ofrecer en venta diversos artículos promocionales.



## Capacitación a líderes del voluntariado

Los colaboradores que lideran el voluntariado de la corporación, participan en talleres que combinan sesiones teóricas y prácticas, en los que se reafirma el compromiso que los voluntarios asumen en busca del bienestar y transformación de la realidad social, en favor de la equidad, a través del voluntariado desinteresado, intencionado y justificado.

Las sesiones refuerzan a los líderes para mantener inspirados a los voluntarios de Manos Unidas y estimularlos a generar la transformación que debe surgir desde cada individuo, para alcanzar y mantener el espíritu del voluntario, libre de proponer, involucrado, autocrítico y participativo, capaz de disfrutar la organización y el trabajo en equipo.

“ Vivimos con lo que ganamos, pero  
construimos una vida cuando damos. ”

*Winston Churchill*

“ La justicia social solo será posible  
cuando la mayor parte de las personas  
tengan sentido de responsabilidad por  
el bienestar de otros. ”

*Hellen Keller*





GRUPO CORPORATIVO PEREZ

**RICARDO PEREZ, S.A.**



INMOBILIARIA  
PLAZA DEL ESTE

**PANAMA BOND, S.A.**