

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2016



GRUPO CORPORATIVO PEREZ, S.A.

JUNTOS  
DEJAMOS  
HUELLA



Suscriptores del  
Pacto Global de la  
ONU desde 2001



**RICARDO PEREZ, S.A.**

***Tambor***



**SEGUROS  
CENTRALIZADOS**



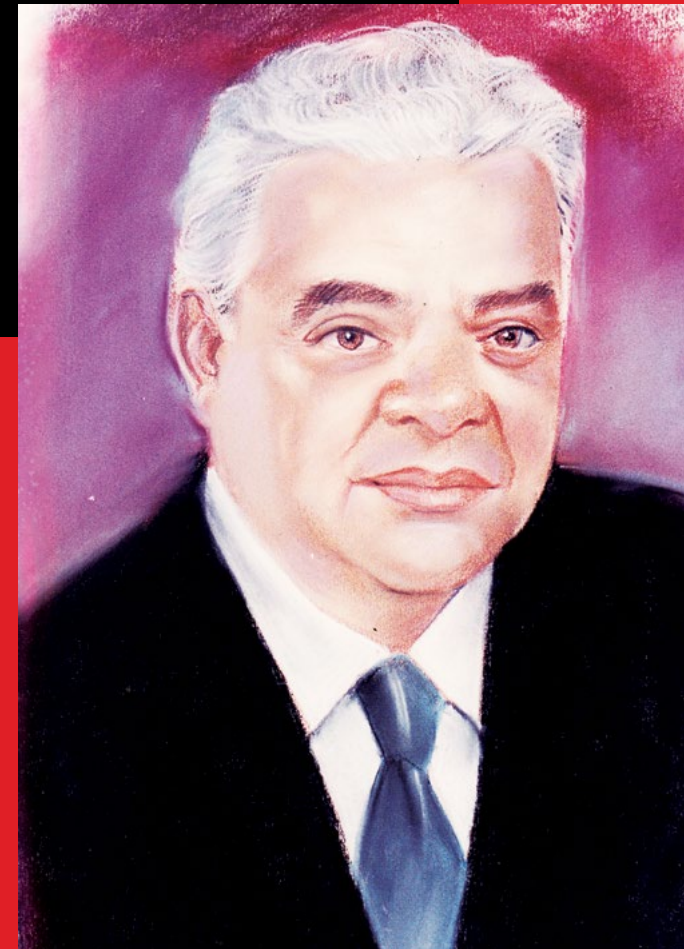
**PARQUE LOGÍSTICO  
PANAMÁ**

# ÍNDICE

|    |   |    |   |
|----|---|----|---|
| 6  | Legado de la Familia Pérez                        | 8  | Mensaje del Primer Vicepresidente Ejecutivo & CEO |
| 10 | Datos destacados                                  | 12 | Sobre Grupo Corporativo Pérez S.A.                |
| 20 | Gobierno Corporativo                              | 28 | Estrategia de RSE                                 |
| 32 | Nuestras prácticas laborales                      | 44 | Compromiso con nuestros clientes                  |
| 52 | Respeto por el medio ambiente                     | 58 | Correcta gestión de proveedores                   |
| 62 | Participación y desarrollo activo de la comunidad | 72 | Premios y reconocimientos                         |
| 76 | Sobre este informe                                | 78 | Principios del Pacto Global                       |



# EL LEGADO DE LA FAMILIA PÉREZ



**Grupo Corporativo Pérez S.A. nace con la creación de la empresa Ricardo Pérez S.A., fundada por Don Ricardo Pérez García en 1956, que pronto comenzó a distribuir una marca japonesa de automóviles que en ese momento era desconocida: Toyota.**



En 1980 la compañía pasa a manos de los cinco hijos de Don Ricardo Pérez. La nueva Junta Directiva quedó encabezada por Leila Pérez de Altieri, quien coordinó las relaciones empresariales de sus cuatro hermanos: Rolando Pérez Martínís, Ricardo Pérez Martínís, Maricel Pérez Martínís y Leilani Pérez Martínís.

La familia Pérez estableció desde el inicio unos principios de gestión del negocio basados en la responsabilidad. Entendieron la importancia de apoyar al desarrollo del país desde las empresas e impregnaron esa esencia en la gestión diaria de las compañías que se ha mantenido por más de 60 años.

La familia Pérez transmitió la importancia de pensar y actuar de manera diferente, basando la sostenibilidad del negocio en el respeto por las personas y al mejoramiento continuo. Nos enseñó la importancia de asumir responsabilidad, crear confianza y actuar con audacia, para juntos dejar huella en nuestra sociedad.



## Uno de los retos más profundos de toda sociedad es promover la coordinación de todos los actores necesarios para hacer frente a los retos que cada día nos plantea el mundo cambiante en el que vivimos.

En la era de la tecnología y la globalización es cada vez más importante entender que para alcanzar el progreso real es necesario el compromiso de todos los actores.

El desafío es igualmente válido para las empresas y en Grupo Corporativo Pérez S.A. abordamos la responsabilidad social entendiendo que nuestro crecimiento está íntimamente ligado al crecimiento de Panamá y que no existe la opción de desarrollar nuestras operaciones sin entender cuáles son nuestras responsabilidades con los clientes, nuestros equipos y el país en general.

Siempre hemos trabajado por ser agentes de cambio en la transformación del país desde nuestro negocio: ofreciendo al mercado productos y servicios innovadores y de primera línea; generando empleos de calidad y apoyando el desarrollo sostenible.

Inspirados en la constante búsqueda de mejora continua o “Kaizén”, en 2016, reenfoCAMOS nuestra estrategia alineando nuestra responsabilidad social al modelo de negocio, bajo el parámetro

del máximo estándar en la materia, la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social. En esta línea desarrollamos un diagnóstico, que nos permitió posteriormente elaborar un plan de gestión responsable para los próximos cuatro años.

Apuntando a los temas más relevantes de sostenibilidad para el grupo, a partir de 2017 nos enfocaremos en nuestros tres ejes estratégicos: la EDUCACIÓN TÉCNICA que conllevará a la creación de empleos con profesionales de alto nivel para sectores en constante progreso; la MOVILIDAD, evaluando particularmente aquellas alternativas de salud y seguridad vial que redunden en beneficios físicos —de logística y eficiencia— así como anímicos —de sosiego y optimismo— para los usuarios del transporte privado o público y para los peatones; y el MEDIO AMBIENTE, apostando por la prevención, mitigación y compensación de nuestros impactos ambientales.

Para garantizar el cumplimiento de este plan, arrancamos 2017 con la creación de la Dirección de Comunicaciones Corporativas y RSE, poniendo en funcionamiento el Comité de Responsabilidad Social & Ética Empresarial, que contará con mi participación y la de gerentes de las áreas clave en la gestión responsable del negocio. Los resultados de este nuevo enfoque que hemos comenzado a implementar este año, serán reportados el próximo año.

En este informe, encontrarán los avances que hemos tenido durante el año 2016 bajo esta nueva estrategia corporativa alineada a la ISO 26000 de responsabilidad social con nuestros grupos de

interés tanto internos como externos. De esta manera, renovamos nuestro compromiso con los principios del Pacto Global del cual somos de los primeros signatarios en Panamá desde el año 2001 y presentamos éste como nuestra Comunicación de Progreso.

Nos comprometemos a continuar moviendo vidas bajo los valores que siempre han regido a esta organización: excelencia, prudencia, integridad, innovación y coraje.

Gracias por acompañarnos en este importante reto.

**Javier J. Díaz A.**  
Primer Vicepresidente Ejecutivo & CEO  
División Automotriz  
Grupo Corporativo Pérez S.A.



# MENSAJE DEL PRIMER VICEPRESIDENTE EJECUTIVO & CEO



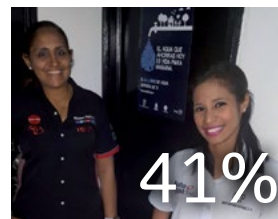
# DATOS DESTACADOS



60  
años liderando  
el sector  
automotriz  
panameño



9  
empresas con  
más de 1,700  
colaboradores



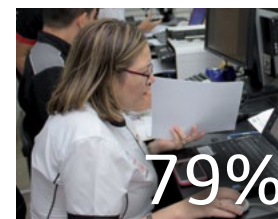
41%  
de nuestros  
colaboradores  
son mujeres



1,113  
colaboradores  
sindicalizados



OFRECIMOS  
23,857  
horas de  
capacitación  
a nuestros  
colaboradores



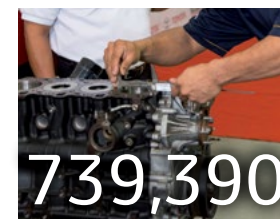
79%  
de las consultas  
de clientes  
atendidas con  
éxito en una  
primera llamada



704  
clientes  
corporativos  
capacitados



50%  
de los Lexus  
vendidos en  
Panamá cuentan  
con tecnología  
híbrida



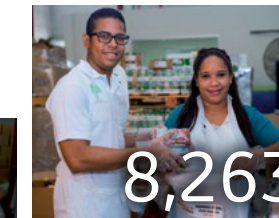
739,390  
litros de aceite  
que fueron  
desechados  
de manera  
responsable



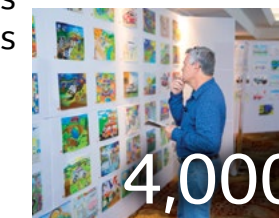
9,000  
plantones  
sembrados



58%  
de nuestros  
colaboradores  
son voluntarios



8,263  
horas de  
voluntariado  
en más de 200  
actividades



4,000  
dibujos  
presentados al  
concurso "El auto  
Toyota de tus  
sueños"



ESTAMOS  
ENTRE LAS  
10  
empresas con  
mayor inversión  
social en Panamá,  
según Seattle  
Foundation





SOBRE GRUPO  
CORPORATIVO  
PÉREZ S.A.





**Somos un grupo empresarial panameño especializado en el transporte, la logística, las finanzas y la inversión inmobiliaria corporativa.**

Desde que se abriera la primera compañía en 1956, hemos contado con la versatilidad de adaptarnos y crecer en productos y servicios conforme a las necesidades del mercado panameño.

El grupo tiene como foco principal el sector automotriz, sin embargo, en 2007 abrimos nuevas líneas de negocios que han permitido diversificar nuestras fuentes de ingreso y de generación de riqueza. Todos estos servicios están enfocados en apoyar el crecimiento del sector empresarial y elevar los estándares de nuestra industria.

Actualmente somos un equipo de más de 1,700 colaboradores, comprometidos con la excelencia en el servicio, la mejor rentabilidad para nuestros accionistas y un relacionamiento transparente y duradero con nuestros socios estratégicos y proveedores.

## VISIÓN

Grupo Corporativo Pérez S.A. es conocido 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.

## MISIÓN

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

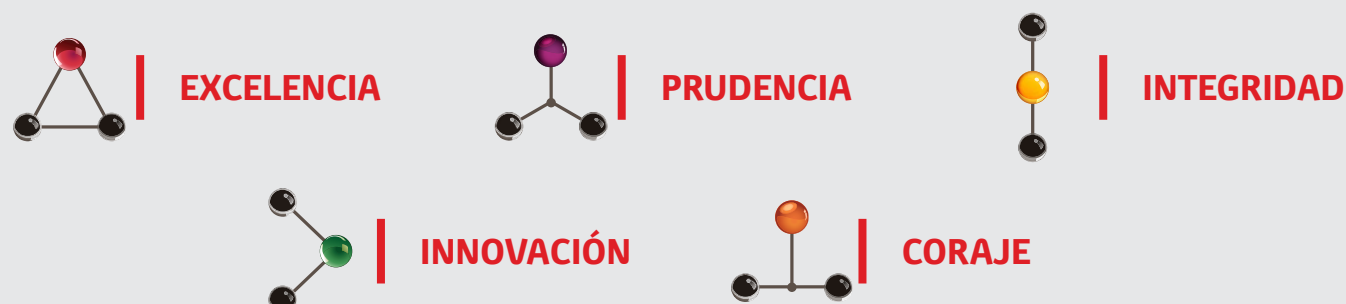
## NUESTRA ESENCIA

Denominamos Nuestra Esencia a los elementos reconocibles de nuestra cultura organizacional. Son los principios, valores y creencias, así como la mentalidad y las reglas que hemos acordado voluntariamente compartir y manifestar diariamente en nuestra conducta, de forma disciplinada y consistente.

A través de 25 facilitadores internos, se ha implementado un programa en el cual se transmite *Nuestra Esencia* a cada uno de los colaboradores logrando una participación del 90% del personal. Este proceso permite que continuamente se reafirme nuestra identidad como grupo y estimula la transformación cultural corporativa que nos llevará al éxito económico, la buena reputación y el orgullo de pertenencia.

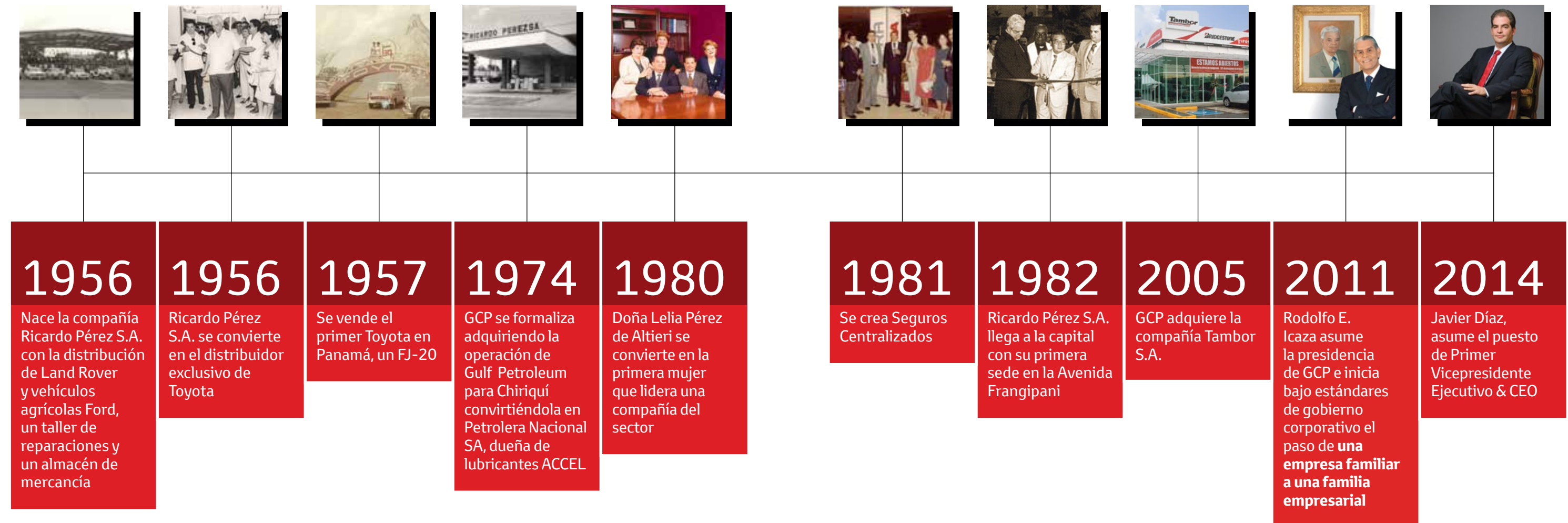


## NUESTROS VALORES





## HISTORIA DEL GRUPO CORPORATIVO PÉREZ S.A.



## ESTRATEGIA EMPRESARIAL

Por más de 60 años, las empresas de Grupo Corporativo Pérez S.A. han abordado la expansión y diversificación de sus actividades de forma estratégica y planificada, escuchando las necesidades del mercado y ofreciendo los servicios y productos a la vanguardia en innovación y tec-

nología. Para alcanzar los objetivos que nos hemos marcado como empresa contamos con una estrategia basada en cuatro pilares:



## LÍDERES EN EL MERCADO

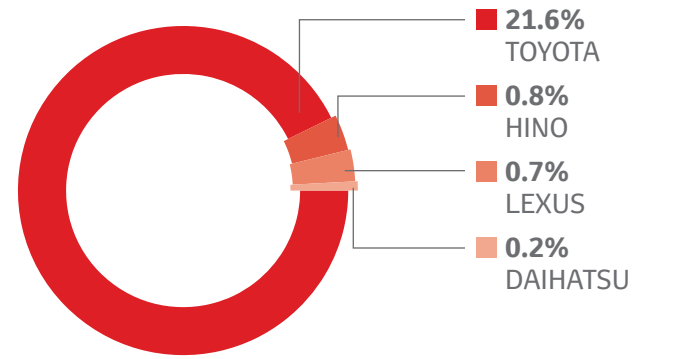
Somos los líderes integrales del sector automotriz gracias a la implementación efectiva de nuestros tres pilares de gestión empresarial que basa nuestro trabajo en el compromiso con:

- La satisfacción de nuestros clientes a través de una atención personalizada y excepcional
- Aseguramos el desarrollo y bienestar profesional a todos nuestros colaboradores
- Apoyamos el desarrollo sostenible de Panamá siendo una empresa responsable con el medio ambiente y con nuestro entorno

Es decir, nuestro liderazgo abarca mucho más que cantidad de productos o servicios vendidos, significa ofrecer los mejores productos y servi-

cios, generar confianza en nuestros clientes y crear una relación de acompañamiento.

En el último año, nuestras ventas representaron una participación en el mercado del 23% repartida de la siguiente manera:



## ESTRUCTURA DEL GRUPO CORPORATIVO PÉREZ

### DIVISIÓN AUTOMOTRIZ

- **Ricardo Pérez S.A.** distribuye y da servicio a vehículos de las marcas Toyota, Hino y Lexus a través de 8 sucursales y 55 talleres móviles. Mantiene el liderazgo en la industria desde hace 25 años.
- **Tambor S.A.** es una empresa que posee una trayectoria de más de 50 años en el mercado, adquirida por Grupo Corporativo Pérez S.A. en junio de 2005. Es el distribuidor autorizado de las llantas Bridgestone, Firestone, Yokohama y GT Radial, marcas reconocidas en todo el mundo por su excelente desempeño y comprobada calidad. Ofrece servicio de mantenimiento preventivo y mecánica general para todas las marcas de auto y cuenta con 12 sucursales a nivel nacional.
- **Panamá Bond** es el centro para la recepción y puesta a punto de los autos nuevos y usados.
- **Seguros Centralizados** es la gestora de servicios de seguros especializada en el sector automotriz.
- **Corporación Financiera de Equipos** apoya a nuestros clientes empresariales en la financiación y administración de sus flotas vehiculares.
- **Auto Trust Inc** enfocada en el fideicomiso en la industria automotriz.

### DIVISIÓN DE NUEVOS PROYECTOS Y NEGOCIOS LOGÍSTICOS

- **Parque Logístico Panamá** es un proyecto inmobiliario logístico e industrial que consta de 46 hectáreas cerca del Aeropuerto Internacional de Tocumen.
- **Plaza del Este** es una empresa de participación accionaria equitativa entre GCP y Empresas Bern. Fue creada para construir y promover La Torre Plaza del Este, en Costa del Este.
- **Zona Franca del Istmo**



**CELEBRANDO 60 AÑOS DE CONFIANZA Y COMPROMISO**  
Con motivo de los 60 años de Ricardo Pérez S.A., contamos con la visita especial del equipo de altos ejecutivos de Toyota Motor Corporation (TMC). Se celebró para la ocasión un evento en que se reafirmó el compromiso y confianza de Grupo Corporativo Pérez S.A. con la casa matriz de Toyota.

Para este gran acontecimiento se crea nuestra campaña Juntos Llegamos Lejos en la que mostramos el posicionamiento de Ricardo Pérez S.A. y Toyota como líderes en la industria automotriz panameña desde una triple perspectiva:

- Acercamos al mercado panameño autos cada vez mejores
- Tenemos una trayectoria de 60 años en Panamá
- Apoyamos el desarrollo de la sociedad a través de la educación en diferentes temáticas como el manejo responsable





# GOBIERNO CORPORATIVO





Sra. Rubis Rodríguez, VP de Gobierno Corporativo y Sra. Miroslava de Zarate, Directora Ejecutiva de Instituto de Gobierno Corporativo

Nuestro modelo de Gobierno Corporativo tiene como objetivo recoger los principios generales a través de los cuales el Grupo establece la estructura apropiada de gestión, control y normas bajo las cuales se rigen las acciones de los gestores.

También busca armonizar y regular la integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa.

Este modelo permite la comunicación directa, transparente y de dos vías entre cada uno de los gestores de gobierno corporativo y la administración. A través de nuestro código de ética y sus reglamentos se establecen las bases y pautas sobre las cuales regulan sus interacciones.

En la composición de nuestra Junta Directiva el 33% de los miembros eran independientes en 2016. Se llevó a cabo, además, la implementación de la encuesta de evaluación anual a los miembros de la Junta Directiva lo que permitirá seguir mejorando la gestión. También conformamos el Comité Ejecutivo de la Junta Directiva el cual se encuentra representada por un 50% de miembros independientes.

Los órganos que componen la estructura de Gobierno Corporativo del Grupo son:



#### Asamblea de Accionista

Es el supremo órgano deliberante dentro del Grupo a través del cual se manifiesta la voluntad social y se articulan los derechos de los accionistas. Se rige por el Reglamento de la Junta de Accionistas.



#### Comité Ejecutivo

Ejerce, por mandato de la Junta Directiva, los objetos de la sociedad que están establecidos en el pacto social, siempre que no sean competencia de la Asamblea General. Está conformado por miembros de la Junta Directiva y miembros independientes.



#### Junta Directiva

Es el órgano de gobierno encargado de garantizar el buen funcionamiento y supervisar la administración de las actividades de negocio velando por el debido cumplimiento de los objetivos estratégicos y los valores del Grupo. Cuenta con miembros independientes y su regulación se encuentra contenida en el Reglamento de la Junta Directiva.



#### Comités Delegados

Son grupos colegiados a los cuales se delega la evaluación de temas que requieran de especial atención y la elaboración de recomendaciones para asistir a la toma de decisiones de la Junta Directiva y de la Junta de Accionistas. Contamos con cuatro comités: Auditoría, Cumplimiento, Gestión de Riesgo Integral y Recursos Humanos, Remuneración y Ética.





## GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Consciente de lo importante que es gestionar un modelo de Gobierno dentro de nuestro Grupo, en el año 2010 se formalizó la Vicepresidencia de Gestión Estratégica y Gobierno Corporativo lo cual brindó agilidad en el diseño e implementación del Modelo de Gobierno Corporativo y del Código de Buen Gobierno.

El objetivo de esta dirección es gestionar y facilitar la ejecución de los procesos requeridos para alinear la estrategia del Grupo y salvaguarda el cumplimiento de las disposiciones

del Buen Gobierno Corporativo esbozadas en el Código y sus reglamentos. De este modo, tiene como función principal promover, gestionar y hacer cumplir las disposiciones del Código, supervisando la implementación del mismo y de los principios y valores societarios comprendidos en éste.

Para garantizar el cumplimiento de estos lineamientos contamos con planes, políticas y procesos que son frecuentemente revisados y comunicados:

- Políticas 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. Nuestro Centro de Relaciones con los Clientes promueve internamente los derechos de los consumidores y mantiene comunicación continua con organismos como Acodeco
- Aplicación de estándares de evaluación y administración del riesgo, con procedimientos y controles internos del departamento de Auditoría Interna
- 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)
- Canal de denuncias “La voz del colaborador” que les permite de manera anónima y confidencial reportar situaciones irregulares. Es gestionado por un proveedor externo para garantizar la confidencialidad
- Implementación en 2016 de la herramienta World Check, que nos permita evitar hacer negocios con instituciones implicadas en corrupción, lavado de dinero, narcotráfico, entre otros
- A finales de 2016 se comenzó a trabajar en una política de selección y contratación de proveedores que incluye aspectos de estándares laborales, impacto ambiental y fundamentos éticos



## GESTIÓN DE RIESGO

Contamos con un departamento de Gestión Integral del Riesgo cuyo objetivo es detectar oportunamente los diversos riesgos que pueden afectar al Grupo para, de esta forma, generar estrategias que se anticipen a ellos, transformándolos en oportunidades de negocio.

Nuestro modelo de gestión de Riesgo implementado recoge: como medimos, damos seguimiento, controlamos, mitigamos y reportamos a los diferentes órganos de Gobierno los tipos de riesgo a los cuales estamos expuestos.

La Dirección de Riesgo reporta al Comité de Gestión de Riesgos Integral cuyo objetivo es servir de apoyo a la Junta Directiva para asegurar el cumplimiento de las políticas y estrategias definidas para la gestión integral de riesgos. Está compuesto por un mínimo de cuatro miembros y se reúne trimestralmente.



Cumplimos el **95% del Plan de Gestión de Riesgos** y capacitamos a **139 personas**.





Al cierre del 2016 se había **ejecutado el 98%** del plan de trabajo establecido

## DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO

En 2016 nace la Dirección de Cumplimiento, como parte de las nuevas exigencias regulatorias en materia de prevención de blanqueo de capitales que se dictaron en Panamá en 2015.

Esta dirección es responsable de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados con la prevención del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación del mercado de armas ilegales, para cada una de las empresas de Grupo Corporativo Pérez S.A. que están obligadas a reportar ante los distintos entes reguladores (Superintendencia de Bancos de Panamá, Intendencia de Supervisión y Regulación de Sujetos No Financieros y la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá).

Esta dirección es responsable, además, de la correcta implementación de la política de “conoce a tu cliente” y nos permite evitar sanciones o multas, así como minimizar el riesgo reputacional del Grupo.

Al cierre del 2016 se había ejecutado el 98% del plan de trabajo establecido: se dictaron 39 capacitaciones en blanqueo de capitales a 379 colaboradores a nivel nacional; se inició una campaña de concientización interna dirigida a todos los colaboradores del grupo en materia de gestión de cumplimiento y se incorporó dentro del programa de inducción a los colaboradores del Grupo información en materia cumplimiento.

## AUDITORÍAS INTERNAS PROACTIVAS

Auditoría Interna tiene como objetivo impulsar una cultura de prevención y detección de incumplimientos de políticas y procesos internos. Estas toman muy en cuenta los riesgos para el negocio y realizan seguimientos a las distintas unidades de negocios.

Dentro de sus actividades se incluye la revisión de los programas de salud ambiental, del plan de continuidad de negocios o de responsabilidad social, entre otros.

Contamos con auditores internos que reportan, a través de informes, a los altos mandos de la organización.



## CÓDIGO DE ÉTICA

Estamos comprometidos con realizar las actividades comerciales con honestidad e integridad. Nuestro código de ética recoge los principios y valores del grupo y marca las líneas de compromiso bajo las que debemos trabajar.

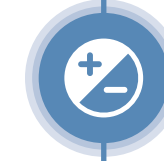
Cuenta con cinco puntos clave entre los que destacan:



Práctica de la honestidad y sinceridad en todas las actividades



Integridad en el uso de los recursos materiales y el tiempo laboral



Evitar la generación de conflictos e intereses



Promoción y práctica de la política de Responsabilidad Social



Equidad en el relacionamiento y el trato con los clientes, colaboradores, proveedores y socios estratégicos.

A finales de 2015 actualizamos nuestro código de ética. En 2016 fue distribuido a todo el personal que labora en nuestra organización. En adición, realizamos una capacitación a nuestros altos ejecutivos y gerentes, con un 85% de participación.



óptimas condiciones

REPUESTOS ORIGINALES



# ESTRATEGIA DE RSE





En 2016, desarrollamos la nueva estrategia de responsabilidad social alineada al modelo del negocio corporativo y su mapa estratégico al 2020.

Siguiendo el máximo estándar en la materia, la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, desarrollamos un plan de gestión responsable para los próximos cuatro años.

En 2017 comenzamos la implementación de este plan a través de la creación una Dirección de Comunicación Corporativa y RSE. Del mismo modo, hemos puesto en funcionamiento el Comité de Responsabilidad Social & Ética Empresarial presidido por nuestro Primer Vicepresidente Ejecutivo & CEO y con participación de las áreas claves del negocio que garantizarán que cumpliremos el plan previsto.

## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS





A photograph of a man in a green and white checkered shirt, seen from the side, gesturing with his hands as he speaks to a group of about ten men in a large warehouse. The men are dressed in light blue polo shirts and khaki pants, some with safety harnesses. They are standing in a line, listening attentively. The background is filled with tall industrial shelving units stacked with cardboard boxes. A large whiteboard with charts and data is visible behind the group. The floor has yellow directional arrows.

# NUESTRAS PRÁCTICAS LABORALES





Conscientes del valor agregado que cada colaborador aporta, queremos que todos crezcan con la empresa y que trabajar con nosotros sea una elección, con oportunidades para el desarrollo tanto personal como profesional.

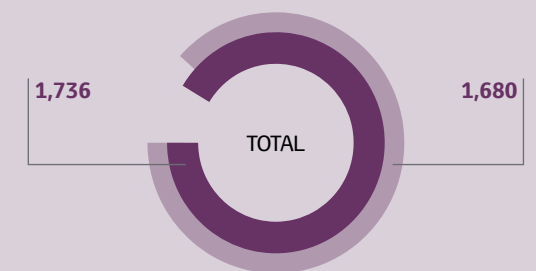
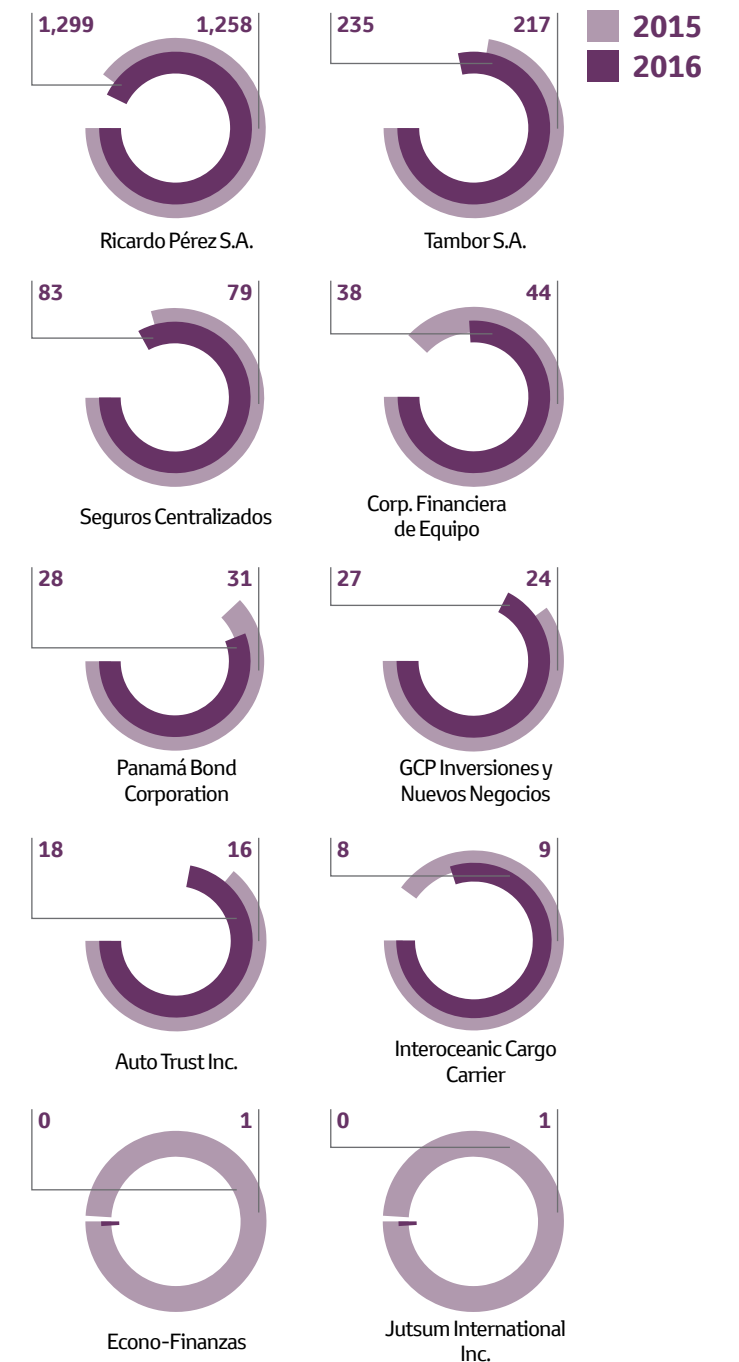
Nos enfocamos en la construcción de una relación a largo plazo fundamentada en la confianza mutua y nos preocupamos por estimular a los colaboradores para que ofrezcan lo mejor de ellos mismos, mediante un plan de desarrollo integral basado en los principios del Pacto Global.

## PRINCIPIOS DE NUESTRA POLÍTICA DE CAPITAL HUMANO:

- Fortalecer nuestra cultura organizacional cimentada en los valores corporativos de excelencia, prudencia, integridad, innovación y coraje.
- 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.
- Desarrollar el potencial de nuestra gente a través de programas de formación, certificaciones y torneos que estimulen la excelencia personal y profesional.



## DISTRIBUCIÓN POR EMPRESA



Hemos crecido un 3% con relación al año 2015.



## DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO Y REGIÓN

El 82% del personal se concentra en la ciudad de Panamá. En los últimos años las empresas del grupo han incorporado colaboradores de áreas nuevas tomando en consideración sus lugares de vivienda, a fin de garantizar una mejor calidad de vida.

| NIVELES               | PANAMÁ |       | DAVID |      | CHITRE |      | SANTIAGO |      | CORONADO |      | PENONOME |      |
|-----------------------|--------|-------|-------|------|--------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
|                       | 2015   | 2016  | 2015  | 2016 | 2015   | 2016 | 2015     | 2016 | 2015     | 2016 | 2015     | 2016 |
| Alta Gerencia         | 19     | 17    |       |      |        |      |          |      |          |      |          |      |
| Gerentes              | 92     | 104   | 6     | 6    | 5      | 5    |          | 1    |          |      |          |      |
| Supervisores          | 138    | 141   | 6     | 6    | 6      | 8    |          | 1    |          |      |          |      |
| Grupos Especializados | 74     | 89    | 3     | 3    |        | 1    |          |      |          |      |          |      |
| Soporte               | 436    | 319   | 53    | 33   | 32     | 17   | 5        | 1    | 3        | 2    | 4        | 3    |
| Línea Operativo       | 635    | 761   | 84    | 114  | 57     | 73   | 8        | 13   | 7        | 10   | 7        | 8    |
| TOTAL                 | 1,394  | 1,431 | 152   | 162  | 100    | 104  | 13       | 16   | 10       | 12   | 11       | 11   |

## DISTRIBUCIÓN POR EDAD

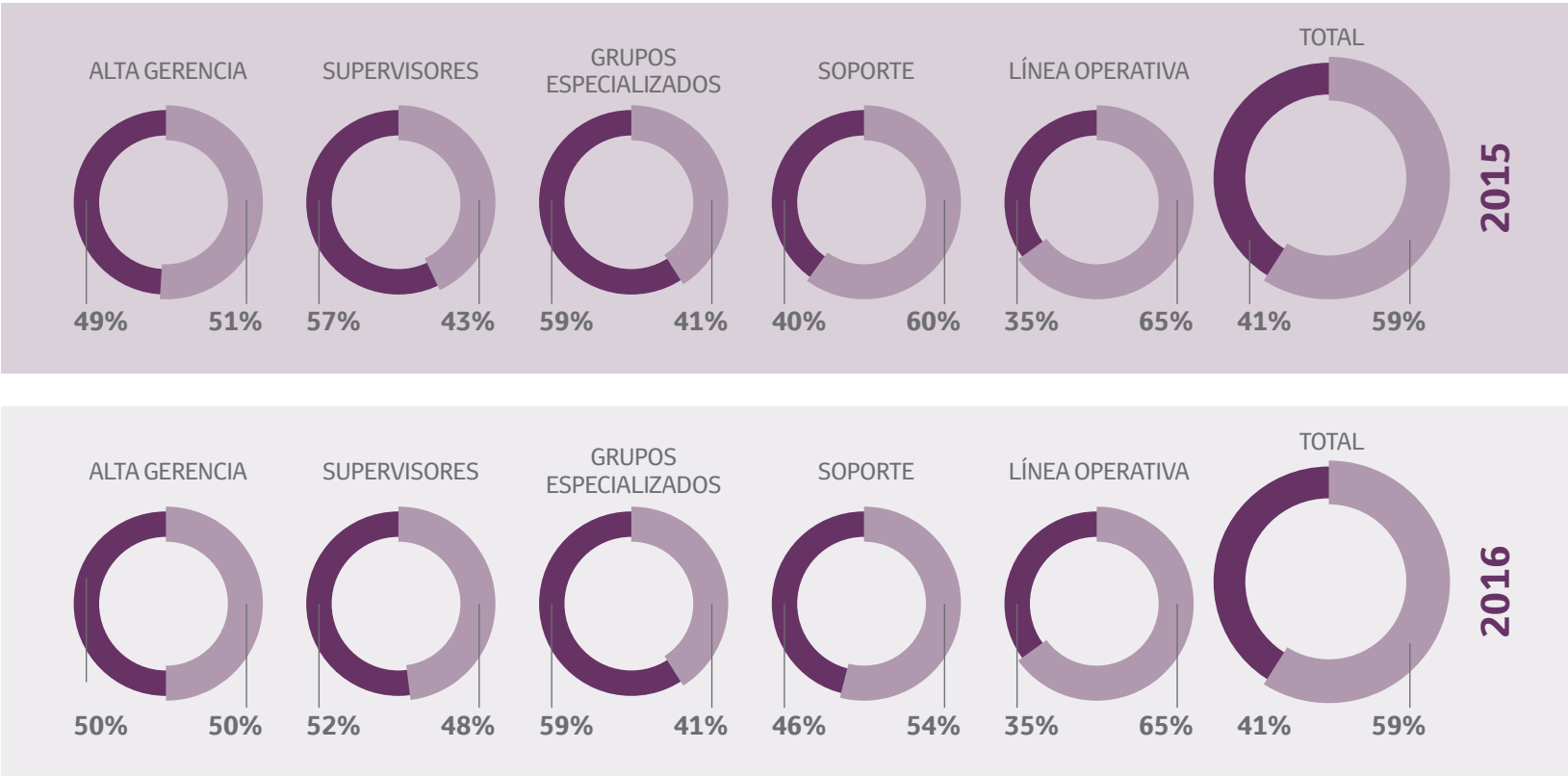
El 83% de la organización tiene menos de 45 años. Esta tendencia es muy similar en todas las posiciones, salvo los rangos más altos donde 100% tiene más de 30 años. La inserción de los jóvenes en la fuerza laboral se aprecia especialmente en el personal de línea operativa.

| NIVELES               | MENOR 30 DE AÑOS |      | 31 A 45 AÑOS |      | 46 A 62 AÑOS |      | MAYORES DE 62 AÑOS |      |
|-----------------------|------------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------------|------|
|                       | 2015             | 2016 | 2015         | 2016 | 2015         | 2016 | 2015               | 2016 |
| Alta Gerencia         | 0                | 0    | 63           | 53   | 32           | 47   | 5                  |      |
| Gerentes              | 2                | 0    | 64           | 68   | 33           | 32   | 1                  | 1    |
| Supervisores          | 13               | 9    | 65           | 65   | 23           | 26   | 0                  | 1    |
| Grupos Especializados | 32               | 42   | 44           | 39   | 23           | 19   | 0                  |      |
| Soporte               | 32               | 33   | 52           | 52   | 16           | 15   | 1                  | 1    |
| Línea Operativo       | 52               | 51   | 32           | 36   | 12           | 13   | 0                  | 0.3  |
| TOTAL                 | 39               | 39   | 44           | 44   | 16           | 16   | 0.4                | 0.2  |

## DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

Nuestro porcentaje de mujeres y hombres en la fuerza laboral es muy parecido en todas las categorías. Esto se ha debido en gran medida a que en los últimos años se ha for-

talecido la política de incorporación de mujeres a la fuerza laboral, sin menoscabo de la igualdad de oportunidad en la evaluación de candidatos.



## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El 80% de nuestros colaboradores son evaluados anualmente lo que nos ha permitido mejorar las relaciones entre líder-colaborador basadas en la confianza mutua y elevar el clima organizacional. En el año 2016, gracias a los resultados de la evaluación, tuvimos la oportunidad de detectar áreas de mejora que han sido base del diseño del programa de formación y desarrollo del personal técnico.



## NEGOCIACIÓN COLECTIVA

En todas nuestras empresas se mantiene la libre asociación de los colaboradores y no se admite ningún tipo de discriminación, ya sea por sexo, religión o condición social.

Actualmente contamos con 1,113 colaboradores sindicalizados en las cuatro empresas más grandes del Grupo. Las negociaciones se realizan cada cuatro años bajo el concepto de trabajo en equipo, de forma abierta, transparente y con objetivos comunes que contribuyen al mejoramiento continuo del trabajador y a la sostenibilidad del negocio. La última revisión fue 2014.

Las políticas y acciones orientadas hacia la realización de buenas prácticas laborales en nuestras empresas nos han hecho merecedores del **reconocimiento del Ministerio de Trabajo y Desarrollo laboral de Panamá**. La distinción señala que tanto empleadores como trabajadores, están totalmente comprometidos con las buenas prácticas laborales, destacando la excelente comunicación 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.

No contamos con denuncias ni sanciones del Ministerio de Trabajo de ninguna clase.



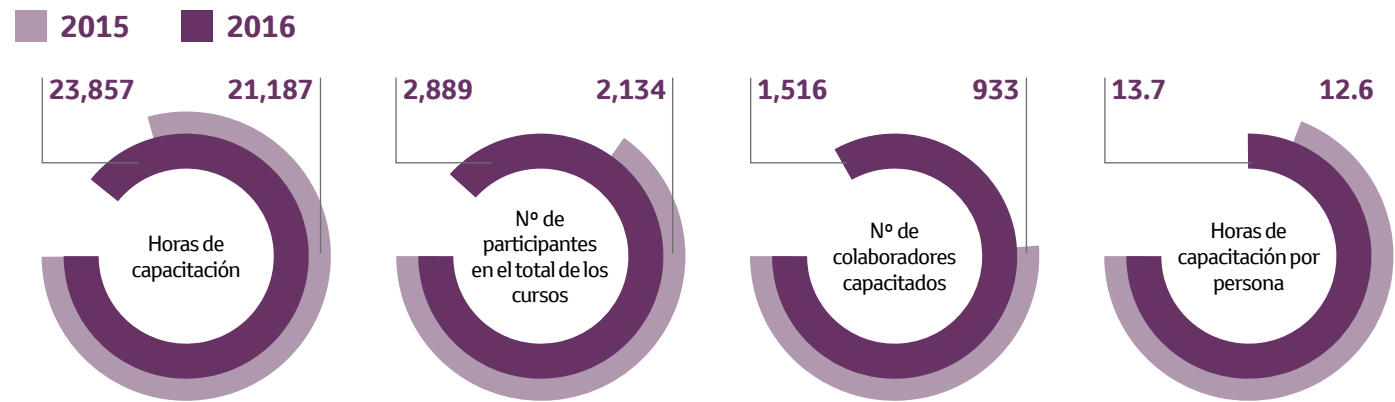
## FORMACIÓN Y DESARROLLO

Le damos gran importancia al crecimiento profesional de nuestros colaboradores por lo que contamos con múltiples iniciativas que promueven su educación.

Las actividades de formación y desarrollo son planificadas y realizadas de manera sistemática y constante, dirigidas a formar a nuestros

colaboradores de manera integral, apuntalando sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El 87% de los colaboradores tomaron por lo menos una capacitación durante el año. Como puede verse en el gráfico, en 2016 se realizó un esfuerzo importante para alcanzar esta cifra ampliando la oferta de capacitación.



## TIPOS DE CAPACITACIONES

- 
  - **Habilidades técnicas:** formación y desarrollo de capacidades y habilidades específicas para el trabajo. De este rubro se impartieron más de 16. 000 horas de capacitación.
- 
  - **Conocimientos institucionales:** inducción continúa 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:** desarrollar actividades de apoyo o constitución de programas que fomenten la formación de nuestros colaboradores y contribuyan a la sociedad.
- 
  - **Habilidades blandas:** formación de habilidades y actitudes personales para el desarrollo de líderes y colaboradores.
- 
  - **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 impulse las competencias necesarias. El 90% de nuestros líderes ha recibido capacitaciones que les han permitido fortalecer sus vínculos con sus equipos.



En 2016, el 90% de técnicos recibieron su grado de certificación de **Toyota Motor Corporation**, un título de alto reconocimiento en el sector.

Para alcanzar estas cifras, se aumentó la frecuencia de las pruebas. Desde el 2009 hasta el 2014 se realizaron las pruebas dos veces al año. En el 2015 se aplicaron 10 sesiones de pruebas de certificación y en el 2016 se alcanzaron las 33 sesiones.

En esta misma línea, se ofrecieron **talleres** a diversos grupos de colaboradores. Los principales temas fueron:



Convención Colectiva, Reglamento Interno y Código de Ética



Ley 23 sobre medidas y prácticas que promueven la prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva



Identificación y valoración de riesgos para la seguridad industrial



“Liderando a la Velocidad de la Confianza” de Franklin Covey cuyo objetivo es la adopción de la confianza como el principio fundamental de las relaciones laborales. Se realizaron 10 sesiones en el 2016 a las que asistieron 222 líderes, desde Vicepresidentes a Supervisores, lo que representa un 77% de asistencia



“Comunicación Familiar y Desarrollo de la Autoestima”, dictado por Psicólogas de la Fundación Valórate

## BENEFICIOS

- Seguro colectivo de vida.
- Becas para colaboradores y sus hijos a través del programa “Reconocimiento a la Excelencia” que se detalla posteriormente.
- 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.

## SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

En Grupo Corporativo Pérez S.A. fomentamos una cultura de atención a la salud e higiene mediante jornadas de salud preventiva, la práctica del ejercicio regular y la alimentación sana y balanceada.

En la prevención de enfermedades, realizamos programas periódicos de divulgación interna y al mismo tiempo se brinda apoyo a organizaciones no gubernamentales que trabajan en esta línea.

## Algunos ejemplos de las actividades desarrolladas en 2016:

**Club de running.** La motivación a la vida deportiva ha tenido un gran impacto en los colaboradores del Grupo y nos ha convertido en un caso de éxito en el Foro de Deportes de APEDE: Cambiando Vidas a través del Deporte en 2016. En los dos años que el club lleva activo sus miembros de Panamá, Chitré y David han recibido atención personalizada de entrenadores, atención clínica gratuita, planes de entrenamiento, consejos nutricionales, boletines y videos informativos y participación gratuita en carreras. Durante el año 2016 participamos en 5 importantes carreras como la Corporate Run organizada por la AMCHAM en la participaron que 150 colaboradores y uno de nuestros equipos logró el segundo lugar en la competición.



**Jornadas de salud.** En alianza con el centro de atención primaria en salud de la policlínica Don Alejandro Hijo a las que asistieron 103 colaboradores del grupo.



**Campaña de prevención del VIH.** Se realizaron charlas en colaboración con Providsida en las que participaron 65 colaboradores y el 95% se realizó la prueba de manera voluntaria.



**Campaña de vacunación contra la influenza.** A través de la divulgación de material informativo y una jornada de vacunación en la que participaron el 90% de los colaboradores.



**Liga deportiva.** La empresa, en conjunto con la unión de empleados, apoya las ligas deportivas: fútbol sala, softball y baloncesto. El programa está abierto a todos los colaboradores de Grupo Corporativo Pérez S.A. y ya el 20% de la fuerza laboral ha participado directa e indirectamente en el programa.



**Programa de concienciación para la prevención del cáncer.** Tiene como objetivo convencer a los colaboradores de la importancia de realizarse los exámenes diagnósticos. En 2016 cerramos una alianza con el Hospital Punta Pacífica para la realización de pruebas gratuitas de mamografía y PSA en las que participaron 107 mujeres y 131 hombres. Esto significa que casi el 50% de todos aquellos que estaban en las franjas de edad recomendadas para las pruebas decidieron realizárselas.

**Bienestar de los colaboradores.** A lo largo del año la empresa atendió 16 casos en los que los colaboradores necesitaban nuestro apoyo en situaciones fuera del ámbito laboral. Para asegurar que la atención es la más correcta, contamos con una trabajadora social de planta que analiza y da respuesta a los casos que son necesarios. La inversión fue de USD \$ 7,000 en apoyo económico, orientación psicológica y tratamientos de salud.

**Eliminación de los criaderos de mosquitos.** Colaboradores de distintas empresas del grupo se dieron a la tarea de realizar inspecciones en las instalaciones dentro y fuera de la empresa, buscando eliminar potenciales criaderos del mosquito Aedes Aegypti.



**Programa Brigadas de Emergencia.** Un total de 92 colaboradores se han capacitado este año en dos jornadas de entrenamiento en las tareas que realizan las brigadas de evacuación, primeros auxilios, prevención y combate de incendios. Los miembros de estas brigadas ya suman más de 317.



RECONOCIMIENTOS

Creemos 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.

En este sentido, contamos con el programa Reconocimiento a la Excelencia para colaborado-

res de las empresas Ricardo Pérez S.A., Panama Bond Corporation, Tambor S.A. y GCP Inversiones y Nuevos Negocios. Este reconocimiento premió el esfuerzo, compromiso y dedicación de nuestros colaboradores y sus familiares con 100 becas para su formación académica.

Adicionalmente, se desarrollan iniciativas como:



**Legado de Lealtad,** que premia a los colaboradores que llegan a la edad de jubilación con una noche especial. En 2016, once colaboradores recibieron este reconocimiento



**Asistencia Perfecta,** que recompensó la dedicación, compromiso y perseverancia de los colaboradores de Ricardo Pérez S.A., Panama Bond Corporation, GCP Inversiones y Nuevos Negocios y Tambor S.A. 17 colaboradores recibieron este reconocimiento



**El Programa de Reconocimiento a la Antigüedad** que agradece el compromiso a los colaboradores que cumplen 10 años en las compañías. En este año 58 colaboradores recibieron el anillo que simboliza este premio

De otro lado, se realizan torneos por áreas con premiaciones como el torneo de asesores de servicios o el torneo de Hino de Mecánica.

DÍA FAMILIAR DE GRUPO CORPORATIVO PÉREZ S.A.

Para el Grupo Corporativo Pérez S.A. la familia es un pilar importante y por ello en 2016 realizamos un día familiar. Un total de 1,122 colaboradores de ciudad de Panamá, Chiriquí y provincias centrales disfrutaron de múltiples actividades lúdicas con los suyos.







COMPROMISO  
CON NUESTROS  
CLIENTES





Nuestra máxima en la empresa es ofrecer un servicio personalizado y de calidad a nuestros clientes para que mantengan siempre la confianza en nosotros.

Todos nuestros colaboradores trabajan bajo esa premisa y es por esto que en los últimos 60 años nos hemos mantenido líderes en el sector automotriz.

Dos de nuestras compañías, Ricardo Pérez S.A. y Tambor S.A., cuentan con operaciones a lo largo de todo el país (a excepción de comunidades indígenas) lo que nos ha permitido acercarnos a los panameños.

En el 2016 abrimos las siguientes sucursales:

- **Lexus Corner en Chiriquí**, gracias al cual llevamos la marca a esta área del país
- **Sucursal en Albrook** que nos permite acercarnos a los clientes que viven en la zona.
- **Sucursal de La Riviera**, en Chiriquí, enfocada en la venta de repuestos y accesorios.

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Durante el año 2016 se decidió incorporar la operación de nuestros Centro de Relaciones con los Clientes dentro de la Dirección de Innovación y Excelencia en Atención al Cliente y establecer ciertas políticas que nos permitieran mejorar nuestro servicio.

Contamos con diferentes herramientas de comunicación permanente que nos permiten llegar a nuestros clientes así como recibir sus sugerencias y reclamos:



Línea de atención al cliente



Página web con información de nuestros productos y servicios



Encuestas de satisfacción tras la compra de producto



Redes sociales

En los casos de llamados a revisión, implementamos un sistema que nos permitió incrementar la atención casi **4.5 veces** a partir de abril. Al final del año se habían atendido unos **4,500 autos**.

Para nosotros es importante que las necesidades de los clientes sean cubiertas en las llamadas y por ellos fortalecimos nuestro call center:



Se recibieron un total de **164,655 llamadas** de las cuales fueron **atendidas con éxito** en el primer contacto un **79%**.



Incremento del **13%** en el total de **llamadas atendidas**.



Reducción de un **15%** de **llamadas abandonadas**.



Incremento del **266%** en número de **casos registrados**.

Adicionalmente, se implementó una nueva encuesta de clientes la cual nos permite, a través del uso de tablets instaladas en todos nuestros frentes de atención, obtener con mucha precisión una verdadera opinión y sentir de nuestros clientes.



## PRÁCTICAS DE MERCADEO Y PUBLICIDAD RESPONSABLE

La compañía cuenta con políticas de mercadeo que apuntan a ofrecer siempre información transparente y veraz a nuestros consumidores.

Nuestra publicidad siempre ha cubierto los estándares requeridos por la legislación Panameña y se caracteriza por ser respetuosa con todos los grupos sociales. A lo largo de 2016 no tuvimos consultas ni penalizaciones de la Autoridad de la Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).

En lo que respecta a la publicidad responsable, hemos adquirido el compromiso de velar por unos contenidos que mantengan de forma clara

los valores fundamentales de veracidad, honestidad y respeto por los derechos humanos. Se presta atención especial a que no exista incitación a la violencia, discriminación en ninguna de sus manifestaciones ni se fomenten conductas que atenten contra la dignidad humana.

Nuestra filosofía se concreta a través de la autorregulación publicitaria, comprometida con establecer un marco ético para una comunicación responsable y veraz, y de una gestión comercial responsable con vocación de servicio al cliente.

En el caso concreto de Ricardo Pérez S.A., la publicidad está sometida a estos principios:

- Ser leales con sus consumidores
  - No abusar de su confianza
  - No explotar su falta de conocimiento o de cultura o de experiencia
  - No apoyar actos de violencia
  - No inducir a error (no vulnerar la veracidad)
  - No falsear la realidad (condiciones de competencia, garantía, cifras, premios etc.)
  - Ofrecer testimonios auténticos
- Personificación y doblajes autorizados
  - Respeto por la privacidad y consentimiento
  - No hacer mal uso de las investigaciones de mercado
  - Publicidad comparativa comprobable y demostrable. No denigrar al competidor y su marca
  - No imitar campañas nacionales ni internacionales
  - Respeto por la seguridad en el hogar, industria y de tránsito vehicular
  - No alterar la verdad de los hechos, productos, estadísticas, rendimiento, precios, etc.



### RUTA TOLERANCIA: CAMPAÑA DE MANEJO RESPONSABLE

Lanzamos una campaña de manejo responsable que tenía como objetivo fomentar el comportamiento adecuado en el manejo de los conductores panameños, lo que permitiría un menor número de accidentes y una mejor fluidez del tráfico. Este tema será clave también en 2017.

## PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE CONSUMIDORES

Nos comprometemos por trabajar en una oferta comercial de calidad. Para ello ponemos todo nuestro esfuerzo en estar atentos a las necesidades de nuestros clientes y ofrecerles productos y formatos novedosos de gran eficacia publicitaria.

La información de nuestros clientes es obtenida de manera directa con ellos y almacenada con altos estándares de seguridad para salvaguardar la confidencialidad de los mismos. En ningún caso es compartida de manera masiva y solo está accesible a través de nuestros sistemas de gestión. Es utilizada única y exclusivamente para propósitos propios de nuestro negocio, con la finalidad de mantener el contacto y relación con el cliente.

Nuestro código de ética considera el uso indebido de la información del cliente como un causal para la terminación de la relación laboral.

Trabajamos por una **publicidad responsable que aporte valor** y que vaya más allá de la comunicación comercial convencional.





## TRÁMITES LEGALES Y RECLAMOS

La Dirección Legal trabaja de manera coordinada con nuestro Centro de Relaciones con el Cliente, Venta y Postventa para dirimir de manera transparente y satisfactoria las consultas o divergencias que puedan surgir respecto de los productos y servicios que ofrecemos.

Hasta el cierre del año 2016, 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.

Del mismo modo, no hemos tenido reclamos o sanciones de parte de las autoridades re-

gulatorias, 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, reclamos relacionados con temas de violación de la confidencialidad cliente-empresa o fuga de datos de los clientes hacia terceros, de forma indebida, ni tampoco sanciones por autoridades nacionales o municipales relacionadas con servicios o productos brindados a clientes.



## FERIAS Y TALLERES

### Escuela Fleet Solution: entrenamiento a clientes

En Grupo Corporativo Pérez S.A. contamos con un programa de capacitación a clientes corporativos en el que pueden aprender buenas prácticas de operación de sus vehículos y reciben guías y consejos que les permitan reducir el costo de sus mantenimientos y reparaciones.



Total de capacitaciones impartidas: **60**



Total de empresas capacitadas: **86**



Total de personas capacitadas: **644**

### Taller de manejo económico y seguro (Hino Econodrive)

Está dirigido a conductores de flotas de camiones Hino con el objetivo de que tomen conciencia de la importancia del buen uso de los equipos, normas de seguridad, buenos hábitos de manejo e inspección diaria. También se realizan pruebas prácticas de manejo ayudando en un 30% rendimiento el consumo de combustible. Entrenamos en 2016 un total de 45 empresas (60 conductores) en las provincias de Azuero, Chiriquí y Panamá.

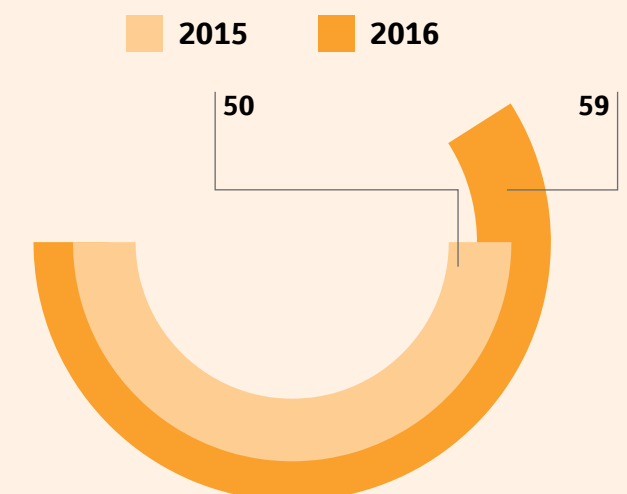
### Primera Feria Industrial

Realizamos la primera Feria Industrial como objetivo dar a conocer a los clientes nuestro line up de productos y servicios industriales así como presentar a los aliados estratégicos en este negocio.

Dentro de la feria contamos con la participación de expositores de renombre en temas como: perspectivas económicas de Panamá, conducción económica, la cadena de frío en el transporte y aplicaciones en vehículos industriales entre otros.

La asistencia a este evento fue de más 850 personas.

**NPS** (Índice de lealtad del cliente)





# RESPECTO POR EL MEDIO AMBIENTE







Somos conscientes de que las principales actividades de nuestros negocios tienen un alto impacto ambiental en dos líneas principales:

- La emisión de CO<sub>2</sub> por la distribución y venta de vehículos así como en las actividades de logística;
- La generación de un número significativo de residuos contaminantes en nuestros talleres.

Por ese motivo, nos encontramos en la fase de implementación de un Sistema Integrado de Gestión Ambiental alineado a nuestra estrategia de desarrollo.

Tras este análisis de impactos ambientales, en 2016 las diferentes compañías pusieron en marcha planes de acción para la minimización y compensación.

## TECNOLOGÍA AMIGABLE: LOS AUTOS HÍBRIDOS

Ricardo Pérez S.A. fue el primer distribuidor de autos certificados en tecnología híbrida en Panamá con la llegada del primer modelo en 2009.

Desde la introducción de esta tecnología, Toyota ha distribuido 10 millones de autos a nivel mundial. En Panamá, Ricardo Pérez S.A., ha vendido 545 autos, de los cuales 173 son Toyota y 372 son Lexus.

Estos autos tienen hasta un 40% de eficiencia en ahorro de combustible. En cuanto a la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, llega a ser, igualmente, de hasta un 40%.

El 50% es de los **Lexus vendidos en Panamá** cuentan con tecnología híbrida.

## ECO TALLERES: 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. Por eso tanto en los talleres de Ricardo Pérez S.A. como de Tambor S.A. se trabaja bajo estrictos criterios de impacto ambiental. Este manejo se controla mediante auditorías externas voluntarias, que son encargadas a organizaciones independientes. En 2016 conseguimos auditar el 100% de los talleres de ambas empresas.



Ese año se recogieron **739,390 litros de aceite** que fueron desechados de manera responsable, **68,000 más que año anterior.**





## GESTIÓN EFICIENTE EN NUESTRAS INSTALACIONES

Actualmente está en etapa de diseño un Plan Integral de Gestión de Residuos para toda la Corporación. En paralelo desarrollamos 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.

Tres ejes de trabajo importantes en la gestión de las instalaciones son:



Con el objetivo de informar y sensibilizar a nuestros colaboradores y sus familias sobre el uso adecuado y sostenible del agua, Grupo Corporativo Pérez S.A. se sumó a la campaña de consumo responsable del agua, desarrollada por Sumarse en alianza con la Asociación para la Conservación de la Naturaleza (ANCON) y el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN).



Se incluyeron criterios de compras responsables en la adquisición de diferentes productos y servicios. Algunos ejemplos son:

- En la compra de 134 computadoras y laptops se tuvieron en cuenta características de eficiencia energética antes de adquirir un producto.
- Del mismo modo se tuvo en cuenta el uso de productos biodegradables en la contratación de servicios de limpieza donde además se exigieron contratos laborales estables y a tiempo completo para los colaboradores del proveedor.



Realizamos auditorías energéticas en las sucursales de Interboquete y Villa Daniela donde se identificaron oportunidades de eficiencia energética que serán implementadas en el año 2017. Algunos de los puntos propuestos fueron las mejoras en el mantenimiento de aire, el cambio de luces a led 8% de eficiencia, la programación del aire acondicionado y la instalación de paneles solares, entre otros.

## REFORESTACIÓN

Como herramienta para la compensación de emisiones, Grupo Corporativo Pérez S.A. está realizando diferentes actividades de reforestación a lo largo del país.

En el marco del Día Mundial del Ambiente se repartieron 5,000 plántones a conservacionista, productores, clientes y autoridades con el compromiso de sembrarlos y cuidarlos. Se llevó a cabo, además, una reforestación de parte de los voluntarios de las empresas del Grupo.

Durante el último quinquenio se han construido viveros colegiales donde colaboradores voluntarios, junto a estudiantes de la región de Azuero, han logrado plantar más de 44 mil árboles en el marco del programa “Plan Reforestación Azuero” que se lleva a cabo con las escuelas Eneida Castillero, Segundo Familiar Cano, Tomás Herrera y John F. Kennedy.

El objetivo principal de este programa es concienciar a la niñez de la importancia de la conservación del medio ambiente e incentivarlos a transmitir ese conocimiento a



Durante el 2016 sembramos un total de 9,000 árboles.

sus familias, amistades y a la comunidad en general.

En esta línea educativa sobre el respeto ambiental, Autoridades del MIDA y colaboradores del grupo realizaron charlas de conservación y cuidado del medio ambiente a 100 estudiantes de la escuela Tomas Herrera y John F. Kennedy de la región de Azuero.

| ACTIVIDAD                                  | ACCIÓN  | CANTIDAD |
|--|---|----------|
| Día Mundial de la Tierra                   | Siembra de plántones clientes y colaboradores                                 | 300      |
| Feria de Azuero                            | Entrega de plántones a clientes   | 250      |
| Día Mundial del Ambiente                   | Siembra y entrega plántones a gremios ambientalistas, clientes, y productores | 5,000    |
| Jornada de reforestación finca Erick Corro | Entrega de plántones a productores  | 1,000    |
| Jornada de reforestación finca Mama Tina   | Entrega de plántones a clientes productores                                   | 450      |
| Entrega de plántones / Colegios programa   | Entrega de plántones a educadores y padres                                    | 2,000    |
| TOTAL                                      |   | 9,000    |





# CORRECTA GESTIÓN DE PROVEEDORES





Consideramos a nuestros proveedores una parte fundamental de la compañía ya que de ellos depende la excelencia en el servicio que queremos ofrecer a nuestros clientes.

Actualmente, nuestro modelo de contratación de proveedores está basado en procesos de selección transparentes, donde los participantes son evaluados con base en criterios cualitativos y cuantitativos estandarizados que incluyen un fuerte componente en derechos humanos.

Sin embargo, en 2016 dimos los primeros pasos hacia la creación de políticas más exigentes con nuestra cadena valor, entendiendo que estos procesos fortalecerán a ambas partes. En este sentido, se empezaron a incluir criterios de sostenibilidad en la selección de proveedores, lo que nos garantiza un menor nivel de riesgo tanto en la operación como a nivel reputacional.

En adición, el año pasado el departamento de Compras y Contrataciones de Grupo Corporativo Pérez S.A. inició un proyecto de revisión de las políticas de gestión de proveedores que les enseñará y exigirá actuar bajo los estándares del Grupo.

## FORO “COMPRANDO EL FUTURO”

El proyecto finalizará en 2017 con el diseño de procesos específicos, redacción de políticas, procedimientos y la debida capacitación a los proveedores.

En 2016 se realizaron alrededor de 14 pruebas piloto de este nuevo modelo de selección y negociación. Como parte del proceso dimos retroalimentación a los proveedores que no fueron favorecidos, mostrándoles la herramienta de evaluación utilizada con el objetivo de que puedan detectar las oportunidades de mejoras.

Para compartir las buenas prácticas en la generación de la optimización y eficiencia operativa asociadas a departamentos de compras, se efectuó durante el mes de abril el primer foro gerencial “Comprando el Futuro” donde compartimos nuestras experiencias, dificultades, planes de acción y resultados en los procesos de compra.







# PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO ACTIVO DE LA COMUNIDAD





Señora Marcela Paredes, Ministra de Educación junto al Ingeniero Miranda, Vice Presidente Ejecutivo y Sub Gerente General

Un país sin educación es un país sin futuro y por eso nos hemos marcado como prioridad conseguir impactos reales y sostenibles en la educación.

Este compromiso va enfocado, en primer lugar, a favorecer a los colaboradores y se extiende a estimular la educación de calidad en el país.

Nuestras contribuciones al sector educativo, realizadas en su mayoría por las empresas de la división automotriz del Grupo, incluyen programas e iniciativas dirigidas a aportar al esfuerzo nacional en la formación y el entrenamiento.

Uno de los temas claves dentro del área de capacitación ha sido el apoyo a la capacitación técnica desde la perspectiva de la educación dual. Es decir, combinando la parte teórica en los centros de estudio, con la práctica directamente en la empresa.

En este sentido, Ricardo Pérez S.A. y el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) trabajamos juntos desde hace once años en la formación en habilidades de mecánica. En este tiempo hemos capacitado a 70 docentes y 309 estudiantes con éxito, por lo que el pasado año renovamos el acuerdo. De este proyecto ya hemos contratado a 45 jóvenes mecánicos acorde a la demanda y las plazas disponibles.

En la misma línea, renovamos con el Ministerio de Educación (MEDUCA) el convenio de colaboración que tuvo como primera acción restaurar y equipar el taller de chapistería del Colegio Artes y Oficios que impacta a más de 100 estudiantes. Este proyecto, que representa una inversión de 75 mil balboas, forma parte del Toyota Technical Education Program. Con el MEDUCA trabajamos, además, desde 2010 en un programa para apoyar a colegios técnicos públicos como el IPT Chorrera, IPT Veraguas y el IPT Azuero. En el marco del programa se invirtieron casi 30, 000 horas en capacita-

ción a través de la formación a 91 docentes como 750 charlas a estudiantes.

También en colaboración con el MEDUCA, el IPT Arnulfo Arias Madrid de la provincia de Chiriquí, fue sede del Primer Torneo Nacional de Habilidades Técnicas Estudiantiles. Por último, entregamos un Toyota Yaris a los docentes premiados con la Orden Manuel José Hurtado 2016, máximo reconocimiento a la excelencia académica y otorgada por el Ministerio de Educación.

Como empresa participante del Programa Padrino empresario, que organiza el Ministerio de Desarrollo Social, durante los últimos cuatro años hemos otorgado a 20 estudiantes adolescentes una beca que se complementa con jornadas de preparación laboral que los pone en contacto con la realidad en el ámbito laboral.

En 2016 fue un orgullo para nosotros ser referentes en temas de educación en diferentes actividades:



Participamos como panelista en el Foro Empresarial COSPAE "Empleos Sostenibles: Empresas Competitivas Guía para Conferencistas" resaltando la importancia de promover la educación dual a través del desarrollo profesional y personal de los técnicos y estudiantes de la carrera automotriz.



19 asesores voluntarios participaron dictando cinco programas educativos dedicando un total 3,000 horas en atención de más de 500 estudiantes de cinco escuelas oficiales dentro del programa Junior Achievement.



Expusimos nuestras buenas prácticas en la Semana de la RSE, por iniciativa de SUMARSE que también apoyamos como patrocinadores.



Compartimos experiencia en logística automotriz con estudiantes mexicanos que visitaron el Centro de Distribución de Partes.



DIBUJA EL AUTO TOYOTA DE TUS SUEÑOS. ARTE PARA CRECER.

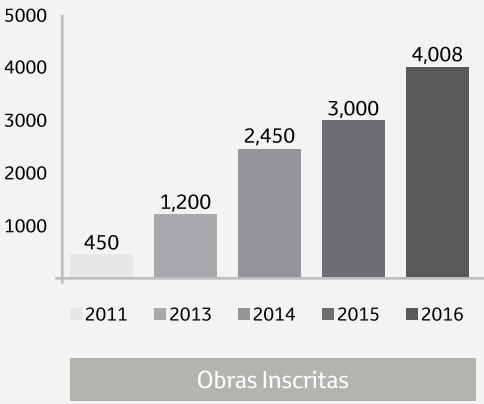
El arte y la creatividad son parte esencial en la formación y brinda a niños y jóvenes un medio único para expresar sus emociones, explorar nuevas ideas y reafirmar sus valores culturales, además de mejorar su comprensión del mundo que les rodea y ampliar sus perspectivas.

Por ello, desde hace 5 años, Ricardo Pérez S.A. organiza en Panamá “Dibuja el auto Toyota de tus sueños”, una iniciativa a nivel mundial de Toyota creada con el objetivo de estimular en los niños la creatividad e innovación.

En 2016, los trabajos fueron realizados en talleres guiados que se brindaron en las distintas comunidades gracias a nuestro equipo

de voluntarios con la ayuda de instituciones y organizaciones no gubernamentales aliadas como la Policía Nacional, Instituto Nacional de Cultura, Servicio Nacional de Fronteras, Colonias Infantiles del Club de Leones, Movimiento Nueva Generación, la Fundación e Instituto Bern, MEDUCA, Escuela Normal Juan Demóstenes Arosemena y el Centro de Artes Plásticas del INAC.

Las nueve obras ganadoras de Panamá representaron al país en el concurso mundial en Toyota Japón, donde participan alrededor de 85 países. Durante los últimos cinco años, en Ricardo Pérez S.A. hemos recibido más de 8,000 dibujos a nivel nacional.



FUNDACIÓN RICARDO PÉREZ GARCÍA

A través de nuestra Fundación Ricardo Pérez García, hemos implementado programas internos y externos de desarrollo comunitario enfocados en las áreas de salud y bienestar, educación y medio ambiente.

**Grupo Corporativo Pérez S.A. participó en un estudio de inversión social de Seattle Foundation. El grupo fue destacado entre las 10 empresas con mayor inversión social en Panamá.**



Las organizaciones sin ánimo de lucro que apoyamos en 2016 desde la Fundación fueron:

- Fundación Danilo Pérez
- Fundación Valórate
- Fundación Nutre Hogar
- Fundación Creo en ti
- Hossana-Auto
- Club Activo 20-30
- Casa Esperanza
- Patronato de Nutrición
- Fundación de Operación Sonrisa
- Centro Nacional de Competitividad
- Fundación de Ostomizados
- Instituto Smithsonian
- Asociación de Padres y Amigos de Personas con Síndrome de Down

También colaboramos con la Iglesia Católica a través de la Arquidiócesis de Panamá y la Fundación Monseñor Martín Legarra



# VOLUNTARIADO MANOS UNIDAS

Las acciones realizadas durante más de 7 años por cada uno de nuestros voluntarios de Manos Unidas nos llenan de orgullo.



El 58% de nuestros colaboradores son voluntarios



Más de 8,263 horas de voluntariado



En 200 actividades



Beneficiando a 20 instituciones



Impactando a más de 50 comunidades del país (con al menos una actividad en cada provincia)



Estas son alguna de las principales actividades lideradas por nuestros voluntarios:



## DÍA DEL VOLUNTARIADO

Se conmemora el 5 de diciembre el Día del Voluntariado con el desarrollo de actividades de movilización voluntaria, así como iniciativas de reconocimiento y promoción del voluntariado en Panamá. Esto fue posible gracias al Comité del Día del Voluntariado, una alianza de empresas y organizaciones sociales que se unieron para celebrar este día y del cual formamos parte.

Un grupo de 30 Voluntarios Manos Unidas conmemoraron este día apoyando al Parque Summit donde ayudaron en la limpieza de la clínica, siembra de plántones, adecuación del Jardín de los Philodendron, limpieza de maleza en Jardín del Bambú y atención de 35 niños.



## DONACIÓN A NUTREHOGAR

Con el objetivo de contribuir con la nutrición de más de 3,000 niños a nivel nacional, entregamos más de 11,200 alimentos a Nutre Hogar, producto de la colecta interna realizada en todas las empresas del grupo. Estos fueron distribuidos a 28 comedores comunitarios y un centro de recuperación y favorecimiento a 5,000 infantes y sus familias.



## APOYO A OPERACIÓN SONRISA

Un total de 157 niños de Operación Sonrisa se beneficiaron con tratamientos y cirugías. Unos 25 voluntarios brindaron su apoyo acondicionando las instalaciones de la Feria de David.



## FUNDACIÓN VALÓRATE

Nuestra contribución permite beneficiar a los 10 centros que trabajan en mejorar el aprendizaje de los niños y evitar su deserción escolar.



## APOYAMOS LABOR DEL BANCO DE ALIMENTOS

Los colaboradores adquirieron el compromiso de cooperar dos veces al mes en la logística de clasificación y organización de alimentos en la bodega de Banco de Alimentos de Panamá, respaldando así las acciones que ejecuta esta entidad. Esta organización reparte unas 500 toneladas de comida en 193 comedores.





### BECAS DE FUNDACIÓN DANILO PÉREZ

Becamos, a través de esta fundación, al joven chiricano Ricardo Pinzón para que curse estudios en Berklee College of Music, una de las mejores universidades de música del mundo.



### PATROCINIO DE LA TELETÓN 20-30

Miembros de la familia Pérez, ejecutivos de Ricardo Pérez S.A., voluntarios y colaboradores, fueron los encargados de entregar un total de B/ 60,600 entre patrocinio y actividades realizadas durante todo el año por los colaboradores para recaudación de fondos para la Teletón 20-30. Además nuestros voluntarios de Manos Unidas brindaron su apoyo en la atención telefónica del Teletón Exprés. Con esos fondos, la organización creará Centros de Estimulación Multisensorial y Fortalecimiento de los programas de atención integral del IPHE a nivel nacional.



### DONACIÓN AL SENAFRONT

Donamos al Servicio Nacional de Frontera (Senafront) la adecuación y equipamiento de dos vehículos Toyota Hilux, los cuales serán utilizados uno como ambulancia y el otro para asistencia vial en Cartí y comunidades del Caribe panameño. Se estima que esta donación beneficiará a unas 9.000 personas.



### DÍA DE LAS BUENAS ACCIONES

Celebramos el Día de las Buenas Acciones con la contribución de nuestros voluntarios al Patronato de Nutrición, trabajando en la Granja de Desarrollo y Producción Autosostenible en El Harino de Capira. En sólo un día, nuestros voluntarios hicieron un trabajo que al Patronato le hubiera llevado semanas.



### NAVIDAD CON NIÑOS EN DARIÉN, CHITRÉ Y CHIRIQUÍ

Unos 180 voluntarios con apoyo de Senafront celebraron la Navidad y repartieron regalos a más 1,400 niños y 500 familiares en la comunidad de Agua Fría en Darién, la comunidad de Limones en Puerto Armuelles y Fundación Nutre Hogar de Las Tablas y Chitré.



### TALLER DE LIDERAZGO PARA ADOLESCENTES

Nuestros voluntarios brindaron dos talleres de liderazgo a unos 100 jóvenes hijos de colaboradores, sobre “Los 7 hábitos de los jóvenes altamente efectivos” diseñado para ayudar a los chicos a crecer interiormente, tomar decisiones inteligentes, elevar su auto-estima a través de logros personales y definir valores y prioridades, entre otros.



### MUEVEN VIDAS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

Nuestros voluntarios visitan mensualmente el INMFR para apoyar en las tareas de enfermería, terapia física, arreglo de la bodega, orientación de pacientes y entretenimiento para los niños. Esta institución proporciona rehabilitación integral a pacientes con patologías agudas y crónicas, así como discapacidad permanente, temporal, leve o severa.



### SOLIDARIDAD CON LAS COMUNIDADES AFECTADAS POR LAS FUERTES LLUVIAS EN CHIRIQUÍ

Comunidades como Orilla del río, Guarumal, Chiriquí Viejo y Nuevo México en la provincia de Chiriquí se vieron afectadas por la crecida del río Chico de Alanje producto de las fuertes lluvias provocadas por Otto. En apoyo a estas comunidades, acudimos al llamado de las autoridades entregando una donación de ropa, frazadas, calzados, alimentos secos y enlatados, agua embotellada, harina, pastas, y productos de limpieza.



### RELEVO POR LA VIDA EN DAVID Y CHITRÉ

En 2016 fuimos padrinos de Evelyn Santos y de Juan José Boniche en el Relievo por la Vida de David y Chitré que organiza la Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer.



### DERECHOS DE LOS NIÑOS

Con una mañana de cine, pinta caritas, fotos divertidas, obsequios y personajes de cuentos, nuestros colaboradores y sus familias disfrutaron en David, Chitré, Penonomé, Santiago y Panamá del Día del Niño. La ocasión se aprovechó para hablar sobre los derechos de los menores con los 500 chicos que participaron en la actividad.



# PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS







### Torneo de Habilidades Técnicas de Chapistería y Pintura

Walter Eliécer Caballero Almengor, colaborador de Ricardo Pérez S.A., fue el campeón de este torneo en la versión 26 de la Asamblea Anual de Campeones Internacionales de Servicio al Cliente realizada en Japón.

Durante la semana en Japón visitaron el Centro de Servicio Tajimi y la Planta de Producción Motomachi de Toyota así como el Museo Conmemorativo de Industria y Tecnología, en el cual apreciaron todo el proceso evolutivo de la marca Toyota y sus recientes innovaciones tecnológicas. Walter compartió su experiencia

con especialistas de la mecánica, chapistería y pintura de todo el mundo.

El nombre de Walter Caballero y de nuestro país han quedado grabados en una pequeña placa que será colocada en la pared dedicada a los campeones de todos los países donde se distribuye la marca. A partir de ese momento formará parte de la historia de Toyota Motor Corporation.

Como Walter, cada año otros trabajadores de Ricardo Pérez S.A. tienen la oportunidad de vivir esta experiencia.



### Tercer lugar en Hino Rally Kaizen 2016

Participamos en el evento regional Hino Kaizen Rally 2016, que tuvo lugar en Guatemala, donde los distribuidores Hino de Latinoamérica compartieron sus mejores prácticas en el área de postventa. Una delegación de colaboradores de Ricardo Pérez S.A. se alzó con el tercer lugar en el concurso.



### Seis premios en la convención Hino para distribuidores

Ricardo Pérez S.A., recibió seis galardones durante la convención anual de Hino para distribuidores de Latinoamérica y el Caribe, que se celebró en Perú. En esta ocasión se premiaron las mejores prácticas de ventas.



### Reconocimiento de Operación Sonrisa

La Fundación Operación Sonrisa festejó su 25 aniversario y honró esta celebración reconociendo la contribución de organizaciones como Grupo Corporativo Pérez S.A. y su equipo de voluntarios Manos Unidas, que trabajan por el bienestar de la niñez panameña.



### Reconocimiento por Los Niños Primero

En agradecimiento por nuestra contribución, por más de 15 años, con la Campaña Los Niños Primero recibimos de parte de Corporación Medcom y Nutre Hogar un importante reconocimiento en el marco de la celebración de los 20 años de la organización.





# SOBRE ESTE INFORME

Este informe cubre el periodo de enero a diciembre de 2016 y pretende ser un ejercicio de transparencia con todos nuestros grupos de interés a quienes comunicaremos la información contenida en este reporte a través de diferentes canales:

- Boletín a clientes, colaboradores y proveedores
- Envío a instituciones claves de gobierno y órganos reguladores
- A través de nuestras sucursales y talleres
- Publicación en redes sociales de los temas materiales
- Comunicación a medios

El reporte recoge los datos de todas las empresas del grupo en las secciones que así se ve reflejado. Sin embargo, en algunos capítulos sólo han podido incluirse datos de las compañías de la división automotriz y de tal forma ha sido especificado.



Para posteriores ejercicios, Grupo Corporativo Pérez S.A. se ha marcado como objetivo levantar y comunicar nuevos indicadores para el resto de las divisiones.

Todos nuestros informes pueden encontrarse en [www.toyotarp.com](http://www.toyotarp.com)

Para cualquier información adicional, pueden referirse a: [lcaballer@toyotarp.com](mailto:lcaballer@toyotarp.com)



# PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

| Principios Pacto Global   | Capítulo del reporte  |
|---|---|
| Derechos humanos  |   |
| <b>Principio 1:</b> Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia. | <b>Gobierno Corporativo (páginas 20-27);<br/>Prácticas laborales (páginas 32-43),<br/>Compromiso con nuestros clientes (páginas 44- 52)</b> |
| <b>Principio 2:</b> Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.   | <b>Gobierno Corporativo (páginas 20-27)</b>   |
| Estándares Laborales  |   |
| <b>Principio 3:</b> Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.                | <b>Nuestras prácticas laborales (páginas 32-43)</b>   |
| <b>Principio 4:</b> Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.                                      |   |
| <b>Principio 5:</b> Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.   |   |
| <b>Principio 6:</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.                                       |   |
| Medio Ambiente  |   |
| <b>Principio 7:</b> Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.  | <b>Respeto por el ambiente (páginas 52-57)</b>  |
| <b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.  |   |
| <b>Principio 9:</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.                            |   |
| Anticorrupción  |   |
| <b>Principio 10:</b> Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.                         | <b>Gobierno Corporativo (página 20-27)</b>  |





GRUPO CORPORATIVO PEREZ, S.A.

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2016

**RICARDO PEREZ, S.A.**

***Tambor***



SEGUROS  
CENTRALIZADOS



PARQUE LOGÍSTICO  
PANAMÁ

[www.toyotarp.com](http://www.toyotarp.com)



RicardoPerezSA