GCP
Grupo Corporativo Pérez

RICARDO PEREZ, S.A.

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2017

JUNTOS DEJAMOS HUELLA

Con respeto y admiración, dedicamos este reporte a la memoria de Don Ricardo Pérez García, visionario, padre, amigo, hombre de bien.

Reporte de Sostenibilidad 2017 – GCP Grupo Corporativo Pérez S.A.
© 2018 GCP

Edición de textos TON!C Latam

Fotografías Las fotografías que aparecen en la memoria son propiedad de Grupo Coporativo Pérez.

Suscriptores del Pacto Global de la ONU desde 2001

APOYAMOS EL PACTO GLOBAL

RICARDO PEREZ, S.A.

Tambor

SEGUROS CENTRALIZADOS

PARQUE LOGÍSTICO PANAMÁ

ÍNDICE

LEGADO DE LA FAMILIA 06

MENSAJE DEL PRIMER VICEPRESIDENTE EJECUTIVO & CEO 08

CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO 10
- Más de 60 años liderando el mercado automotriz en Panamá 11
- Sobre Grupo Corporativo Pérez hoy 12
- Estructura del Grupo Corporativo Pérez 14

PRINCIPALES IMPACTOS 16

GOBIERNO CORPORATIVO 18
- Órganos de gobierno 20
- Código de ética 22

LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN GCP 24
- Identificación de grupos de interés 28
- Gobiernos y gestión de la sostenibilidad 29

COMPROMISOS 30
- Bienestar interno 31
- Desarrollo activo de la comunidad 42
- Clientes satisfechos 50
- Respeto por el medio ambiente 54

ANEXOS 58

LEGADO DE LA FAMILIA

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

24 años después, la compañía es heredada por sus cinco hijos. La nueva Junta Directiva quedó encabezada por Leila Pérez de Altieri, quien coordinó las relaciones empresariales de sus cuatro hermanos: Rolando Pérez Martinís, Ricardo Pérez Martinís, Maricel Pérez Martinís y Leilani Pérez Martinís.

Desde el primer momento, el ADN de la organización estuvo orientado a principios de gestión responsable alineados con el desarrollo del país. Durante 60 años esta filosofía ha calado en nuestra cultura organizacional y ha logrado ser transmitida a todos sus grupos de interés.

Este legado ha quedado impregnado en la forma como pensamos y actuamos día a día, buscando hacer las cosas de manera diferente, basando la sostenibilidad del negocio en el respeto por las personas y el mejoramiento continuo. Esto nos enseñó la importancia de asumir responsabilidad, crear confianza y actuar con audacia, para juntos dejar huella en nuestra sociedad.

MENSAJE DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO & CEO

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

Es evidente que los negocios no pueden prosperar en una sociedad con pobreza, desigualdad, conflicto y desórdenes ambientales. Por lo tanto, hablar de sostenibilidad debe ser un tema prioritario, no solo porque es una forma de invertir en el futuro de las nuevas generaciones, sino porque es un medio para garantizar la permanencia en el mercado.

Con la mirada puesta en el futuro y reconociendo que nuestro compromiso va más allá de las transacciones comerciales, decidimos hace 15 años incorporar la responsabilidad empresarial al ADN de nuestra organización. Nos comprometimos desde entonces a maximizar los impactos positivos del negocio y a minimizar aquellos negativos que generamos por nuestra actividad.

Para mí es un orgullo presentar nuestra sexta Memoria de Sostenibilidad, un documento que recoge la tenacidad con la que hemos trabajado para lograr transformaciones en el último año. Para definir nuestras metas, en 2017 desplegamos una estrategia orientada a cuatro compromisos principales: el bienestar de nuestros colaboradores, la participación activa de la comunidad, la satisfacción de nuestros clientes y el respeto por el medio ambiente.

Como verán a lo largo del informe, creemos en la educación como el motor de cambio de la sociedad por eso esta ha sido la columna vertebral de muchas de nuestras actividades. Durante el año, ejecutamos diferentes proyectos que nos han permitido fortalecer las habilidades de nuestros colaboradores y además continuamos con el programa de educación técnica, enfocado a potenciar la carrera profesional de cientos de jóvenes panameños.

Nuestros objetivos son ambiciosos y nos enorgullece saber que vamos en el camino correcto. Sin embargo, somos conscientes de que no podemos lograrlo solos, por esto trabajamos siempre en alianza con diferentes organizaciones e incluso con nuestros colaboradores a través del voluntariado. Sabemos que es necesario coordinar a todos los gestores de cambio para hacer frente al gran reto de generar transformaciones colectivas. Estamos satisfechos con el camino recorrido pero también somos autocríticos y trabajaremos para lograr más. Esta perspectiva nos ha llevado a poner énfasis en otras áreas de la sostenibilidad como la movilidad sostenible: un tema en el que hemos dado ya nuestros primeros pasos, a través de la comercialización de casi 300 autos híbridos en el país, una nueva tecnología que reduce el consumo de combustible y por lo tanto las emisiones de CO_2. Nos sentimos complacidos de que Ricardo Pérez fuera la primera empresa distribuidora de autos híbridos certificados en Panamá, ya que marca un hito en el uso de la innovación en favor del planeta y nos motiva a seguir apoyando estas nuevas dinámicas de consumo responsable.

Reiteramos una vez más que seguiremos trabajando para cumplir la misión que nos motiva cada día: Mover Vidas y dejar una huella positiva en nuestro país.

> Seguiremos trabajando para cumplir la misión que nos motiva cada día”

CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO

MÁS DE 60 AÑOS LIDERANDO EL MERCADO AUTOMOTRIZ EN PANAMÁ

1956

SE CREA LA EMPRESA Ricardo Pérez S.A., fundada por Don Ricardo Pérez García.

1957

Ricardo Pérez S.A. **VENDE SU PRIMER AUTO TOYOTA MODELO FJ-20** y se convierte en el quinto distribuidor de la marca en el mundo.

1982

Don Ricardo descentralizó la empresa e **INAUGURÓ LA PRIMERA SUCURSAL CAPITALINA** administrada por sus hijos.

1986

SE FUNDA LA EMPRESA Seguros Centralizados.

1989

La Operación Rescate: **RECUPERACIÓN DE 398 CARROS ROBADOS** en una de las sucursales GCP, durante la invasión de Panamá.

2005

GCP ADQUIERE LA COMPAÑÍA TAMBOR S.A.

2009

SE CREA PLP, proyecto de consolidación y el proyecto de Parque Logístico.

2011

Rodolfo Icaza, primer ejecutivo, no familiar que asume la presidencia e **INCORPORA ESTÁNDARES DE GOBIERNO CORPORATIVO.**

2012

GCP SE CONVIERTE EN DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE AUTOMÓVILES con tecnología híbrida Lexus.

2014

Nuestra Cultura Corporativa "Nuestra Esencia", se desarrolló en 4 puntos cardinales: **EXCELENCIA, PRUDENCIA, INTEGRIDAD, INNOVACIÓN, CORAJE.**

2017

El Grupo se consolida y se muda a sus nuevas oficinas en Costa del Este.

GRUPO CORPORATIVO PÉREZ HOY

Velamos por incorporar principios de gestión responsable en nuestro negocio.

GCP es conocido por su liderazgo, transparencia y compromiso profesional y social. Nuestras empresas se concentran en transporte, logística, finanzas y bienes raíces corporativas.

A través de la innovación y la excelencia en la calidad generamos valor a clientes, colaboradores y a la sociedad de la cual formamos parte. Ofrecemos siempre productos y servicios de alta calidad, generamos confianza en nuestros clientes y creamos relaciones de beneficio continuo.

La estrategia empresarial está basada en cuatro puntos cardinales:

1. Compromiso con nuestro capital humano
2. Excelencia en servicio al cliente
3. Responsabilidad social
4. Sostenibilidad

En nuestra historia corporativa, la confianza ha sido el principio fundamental que nos ha guiado hasta el éxito.

VALORES CORPORATIVOS

Excelencia — Nuestra aptitud para entregar calidad superior en nuestros productos, servicios, relaciones y aportes a la sociedad.

Prudencia — Buen juicio y sensatez que manifestamos al evaluar situaciones, antes de tomar decisiones.

Integridad — Coherencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos.

Innovación — Proactividad para adaptarnos y satisfacer las nuevas necesidades del mercado.

Coraje — Pasión con la que trabajamos para dar lo mejor de nosotros mismos.

VISIÓN

Queremos que nuestra empresa sea conocida, reconocida y respetada como empresa líder y referente, sustentando nuestro liderazgo en nuestros pilares fundamentales.

MISIÓN

Grupo Corporativo Pérez, S.A. es un conjunto 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.

ESTRUCTURA DEL GRUPO CORPORATIVO PÉREZ

División Automotriz

Ricardo Pérez

Fundada en 1956, distribuye y da servicio a vehículos de las marcas Toyota, Hino y Lexus, manteniendo su liderazgo por más de 25 años.

Tambor

Es una empresa que posee una trayectoria de más de 50 años en el mercado. Ofrece servicios de mantenimiento preventivo y mecánica general para todas las marcas de auto y cuenta con 12 sucursales a nivel nacional.

Seguros Centralizados

Formada en 1986, con más de 25 años de experiencia en el mercado de la industria aseguradora panameña. Ofrece el servicio de corretaje de seguros y coberturas adicionales, para el sector automotriz y a nivel personal y comercial.

Corporación Financiera de Equipos

Instituída en el año 2004, consolida las operaciones financieras y de crédito del grupo, brindando financiamientos de corto plazo a clientes empresariales y administrando la cartera de clientes corporativos.

Auto Trust Inc.

Constituida en 2005, se dedica a actividades relacionadas con la Garantía Fiduciaria para el financiamiento de automóviles distribuidos a nivel nacional.

División de Nuevos Proyectos y Negocios Logísticos.

Parque Logístico Panamá

Se dedica a la venta y arrendamiento de lotes para desarrollo de industrias de manufactura y logísticas; arrendamiento y construcción de bodegas.

Plaza del Este

La inmobiliaria Plaza del Este, S.A. fue creada en 2012 con participación accionaria equitativa entre GCP y Empresas Bern.

Zona Franca del Istmo

Área económica de 14.5 hectáreas que ofrece lotes para la venta, infraestructurados con sus conexiones en sitio, bodegas para arrendamiento y naves industriales construidas a la medida.

PRINCIPALES IMPACTOS

COLABORADORES

- 1,560 colaboradores.
- 100% de nuestros colaboradores reciben capacitaciones.
- 18,630 horas de capacitación técnica en 2017.
- Nuestra beca “Reconocimiento a la Excelencia” benefició a 75 hijos de colaboradores, financiando sus estudios primarios y secundarios en 2017.

CLIENTES

- Ricardo Pérez y Tambor cuentan con 22 talleres fijos y 55 talleres móviles.
- 91% de las llamadas recibidas en la call center de Ricardo Pérez fueron resueltas de manera exitosa.

AMBIENTE

- 2.533 baterías recuperadas.
- 275 Autos híbridos vendidos en 2017.
- Durante 8 años hemos entregado 60,000 plantones a clientes, autoridades y gremios ambientalistas.
- Recogimos 664,994 litros de aceite que fueron desechados responsablemente.

COMUNIDAD

- 22,316 horas de voluntariado.
- 3,000 estudiantes y 100 instructores en 3 ciudades del país se han beneficiado con nuestro programa de capacitación técnica en 2017.
- Propusimos una Alianza Nacional por la Seguridad Vial.
- Colaboramos con 25 ONG e Instituciones.

GOBIERNO CORPORATIVO

Grupo Corporativo Pérez, S.A. es una empresa familiar de capital privado que busca generar consistentemente valor a sus clientes, colaboradores, accionistas y a la sociedad de la cual forma parte. Visualizamos la gestión de un buen gobierno corporativo como el medio a través del cual podemos garantizar la eficacia en la gestión, transparencia y buenas relaciones entre los órganos de gobierno corporativo, accionistas y demás grupos de interés.

Nuestra misión, visión, valores y código de ética manifiestan el compromiso de nuestra organización en el desarrollo de cada una de nuestras actividades comerciales y sociales con honestidad e integridad y de acuerdo a los lineamientos de la ética comercial y la responsabilidad social empresarial.

Conscientes 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 del grupo y la gestión estratégica.

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. Su función principal es promover, gestionar y hacer cumplir, las disposiciones del código, supervisando la implementación del mismo y de los principios y valores societarios comprendidos en este.

Código de Gobierno Corporativo

Nuestro Código de Gobierno Corporativo recoge los principios generales a través de los cuales establecemos la estructura de gestión, control, normas y principios que rigen las acciones de la compañía. Tiene como objetivo regular la integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa, convirtiéndose así en un marco para la toma de decisiones.

Este código nos permite poner en práctica principios de responsabilidad social como la rendición de cuentas, la transparencia, el comportamiento ético, el respeto a los intereses de todas las partes, al principio de legalidad, a la normativa internacional de comportamiento y a los derechos humanos.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Los órganos de gobierno son la base del buen gobierno corporativo y constituyen el nivel jerárquico más alto de la organización, en el cual los Accionistas marcan la visión del negocio por medio de la Junta de Accionistas, órgano supremo de la sociedad; las Juntas Directivas se asegura de que existan las líneas estratégicas, se apoya en los comités a su cargo, para la administración, validación y supervisión, y aseguran el cumplimiento de la adecuada gestión por parte de la alta dirección.

Los órganos de gobierno del grupo son:

JUNTA DE ACCIONISTAS

Es el supremo órgano deliberante dentro del grupo mediante el cual se manifiesta la voluntad social y se articulan los derechos de los accionistas, a intervenir en la toma de decisiones de la empresa en materias de su competencia. Su regulación se encuentra en el Reglamento de la Junta de Accionistas.

COMITÉ EJECUTIVO

Trabaja para cumplir por mandato de la Junta Directiva, los objetivos de la sociedad que están establecidos en el pacto social. Del mismo modo, ejercerá las facultades que le confiere la Ley 32 de 1927 a las sociedades anónimas y que, por disposición de la ley o del pacto social, no sean competencia o atribución de la Asamblea de Accionistas. Finalmente, será responsable de las atribuciones que le confiera la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas al Comité Ejecutivo.

JUNTAS DIRECTIVAS

Son los órganos de gobierno encargados de ordenar 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. Su regulación se encuentra contenida en el reglamento de la juntas directivas.

COMITÉS DELEGADOS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Son grupos colegiados conformados por los directores, a los cuales se les delega la evaluación de temas que requieran de especial atención y la elaboración de recomendaciones para asistir a la toma de decisiones de las Juntas Directivas y de la Junta de Accionistas.

La misión de los Comités Delegados como órganos de gobierno corporativos, es de servir de instrumento y apoyo a las Juntas Directivas en la toma de decisiones objetiva y transparente y a la supervisión del debido cumplimiento de los acuerdos establecidos con miras a una buena gestión. Los Comités son:

- Comité de Auditoría.
- Comité de Cumplimiento.
- Comité de Riesgo.
- Comité de Recursos Humanos, Compensación y Ética.

Dos direcciones directamente relacionadas con el cumplimiento de la Gobernanza en la organización son:

Dirección de Cumplimiento

Se formalizó en 2016 con el fin de velar por el cumplimiento de las normas regulatorias establecidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá, otras regulaciones nacionales y las buenas prácticas internacionales aplicables a las empresas del grupo.

Fortalezas de la dirección:

- Plan de capacitación robusto y encuesta de satisfacción a personal de las capacitaciones adquiridas.
- Programa anual de prevención de blanqueo ejecutado en los tiempos definidos del cronograma.
- Personal capacitado y con experiencia KYC / Industrial / Temas de AML.
- Seguimiento correcto a las recomendaciones del regulador y la auditoría interna.
- Matriz de clasificación de riesgo del cliente.
- Formularios de debilidad, diligencia y procesos de validación y aprobación de cliente acorde con las regulaciones locales y mejores prácticas.

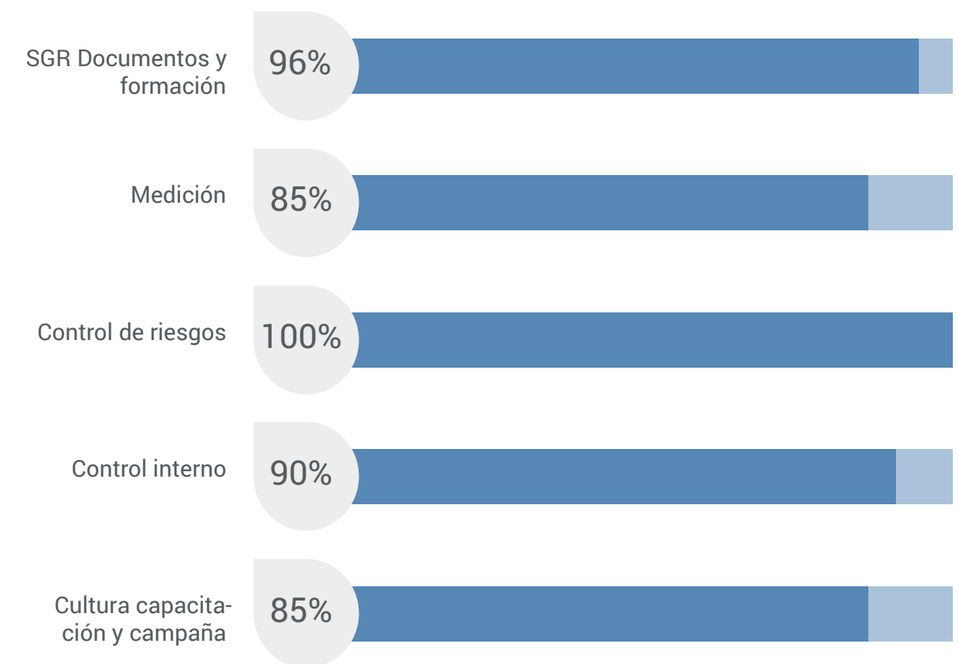
El plan del 2017 concluyó con 94% de cumplimiento, teniendo los siguientes avances significativos:

- 100% — Politicas y procedimientos de cumplimiento normativo según las regulaciones locales
- 90% — Monitoreo y gestión de riesgos clave
- 100% — Seguimiento de auditorías internas
- 100% — Gobierno corporativo
- 96% — Programa de educación continua

Dirección de Gestión de Riesgo Integral

El objetivo de esta dirección es detectar oportunamente los diversos riesgos que pueden afectar al grupo, para generar estrategias que se anticipen a ellos, transformándolos en oportunidades para el negocio. En 2017 el foco de atención fue sobre los temas de cumplimiento y las nuevas leyes y regulaciones al respecto.

El plan del 2017 concluyó con 91% de cumplimiento, teniendo los siguientes avances significativos:



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.

LÍNEAS DE COMPROMISO

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 conflicto 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.

COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Se realizó capacitación al **94%** de los colaboradores que conforman la organización en las modalidades virtual y presencial, con un alcance de **1,470** personas.

LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Nuestro objetivo:

Adoptamos la gestión responsable como estrategia de negocio para maximizar nuestra competitividad, aportar valor sostenible a la sociedad y brindar un retorno positivo para la empresa.

En el Grupo Corporativo Pérez concebimos la RSE como la forma responsable de hacer negocios, basándonos siempre en principios de ética y transparencia, y generando impactos positivos en todos nuestros grupos de interés. Reconocemos que el crecimiento de nuestro negocio debe ir de la mano del desarrollo social del país y el respeto por el entorno en el que operamos.

Nuestra estrategia ha ido adaptándose a los principales lineamientos internacionales en materia de sostenibilidad como los principios del Pacto Global, la ISO 26000 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

LA RSE
ES NUESTRA FORMA DE HACER NEGOCIOS

Pioneros en Panamá en el desarrollo de una estrategia de sostenibilidad hace **MÁS DE 15 AÑOS**

TRAYECTORIA RSE

2001

Ricardo Perez S.A., se suscribe al Pacto Global de la ONU, comprometidos a alinear las estrategias y operaciones a los 10 principios globales.

2009

Creamos el grupo de voluntariado “Manos Unidas”.

2012

Oficializamos el departamento de Responsabilidad Social del Grupo.
Nos afiliamos a Sumarse buscando avanzar en el desarrollo sostenible del país.

2017

Se diagnostica el punto de partida de nuestra estrategia de RSE y la redefinimos con base en los hallazgos y la intención de alinearla a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y la ISO 26000.

COMPROMISOS A FUTURO

2018

Levantamiento de políticas pendientes:

Política de Derechos Humanos
Política Ambiental
Política de Comunicación Responsable
Política de Proveedores
Primera medición de Huella Medioambiental

2019

Elaborar Reporte de Sostenibilidad bajo estándares GRI.

IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Estamos comprometidos con nuestros grupos de interés. Garantizamos transparencia y rigurosidad con nuestros accionistas, construimos relaciones de mutuo beneficio con nuestros socios estratégicos, potenciamos las habilidades de nuestros colaboradores y sus familias, brindamos la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes y generamos oportunidades de desarrollo a la comunidad panameña.

Nuestros principales grupos de interés:

- ACCIONISTAS
- COLABORADORES
- FAMILIAS DE COLABORADORES
- CLIENTES
- COMUNIDAD
- SOCIOS ESTRATÉGICOS

ESTRATEGIA DE RSE

En 2017 desarrollamos la nueva estrategia de sostenibilidad, apoyándonos en la metodología de la Mesa de Diseño de Estrategia de Sumarse. Además nos basamos en el análisis de grupos de interés y la matriz de riesgos. A partir de esa información, identificamos las líneas de acción principales (compromisos) que rigen nuestro quehacer y que están alineadas a los pilares estratégicos de la compañía.

COMPROMISOS

- BIENESTAR INTERNO
- CLIENTES SATISFECHOS
- RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE
- DESARROLLO ACTIVO DE LA COMUNIDAD

COMPROMISOS

BIENESTAR INTERNO

Trabajamos sobre una filosofía sustentada en el bienestar de nuestros colaboradores. Construimos con ellos una relación a largo plazo, fundamentada en la confianza mutua y les estimulamos para que ofrezcan lo mejor de sí mismos, reconociendo el valor que aportan día a día a nuestra gestión empresarial.

Queremos dejar huella en su vida permitiéndoles crecer dentro de la compañía, potenciando sus habilidades, garantizando espacios de trabajo óptimos que les aliente a quedarse con nosotros y contribuyendo a su desarrollo profesional y personal.

Durante el 2017, llevamos a cabo diferentes actividades de salud, bienestar, formación y desarrollo, como: Corporate Run de Amcham y ferias de salud.

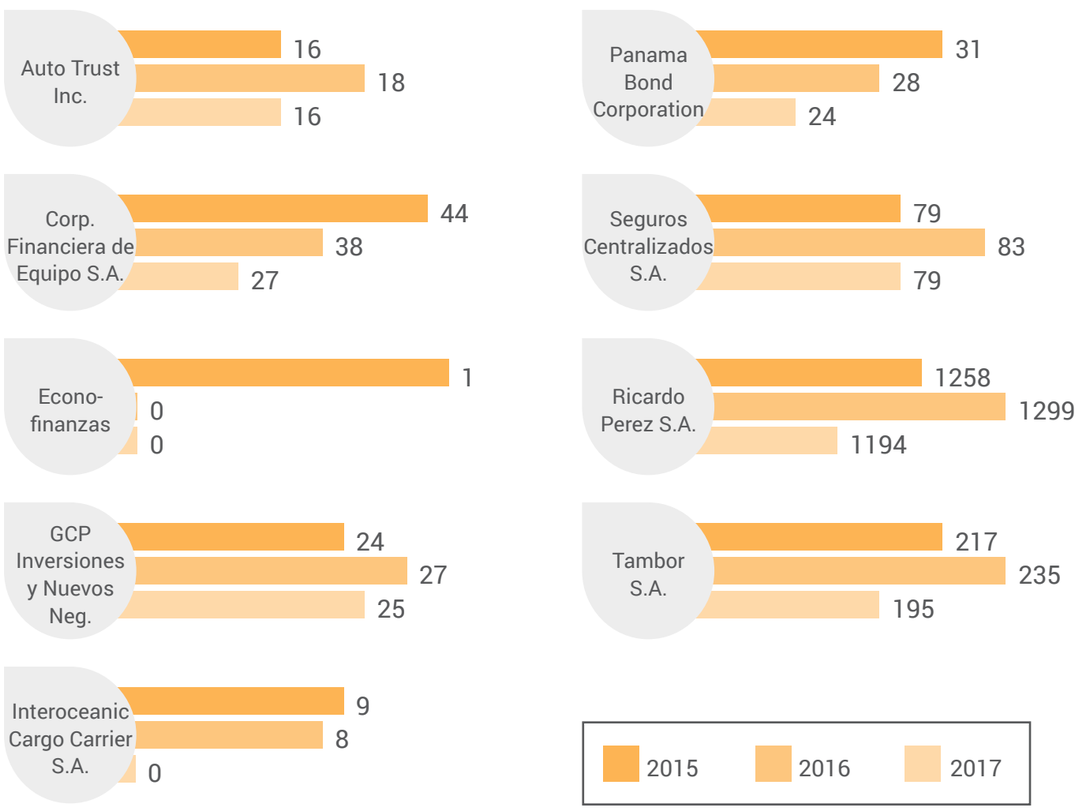
Nos comprometemos a trabajar siempre bajo las siguientes directrices:

- Fortalecer nuestra cultura organizacional cimentada en los valores corporativos.
- Mantener una comunicación bidireccional que facilite la alineación de todo el personal con las estrategias organizacionales.
- Fomentar relaciones de confianza en todos los niveles.
- Reconocer la excelencia y el desempeño extraordinario.
- Construir planes de carrera y crecimiento profesional para todos.

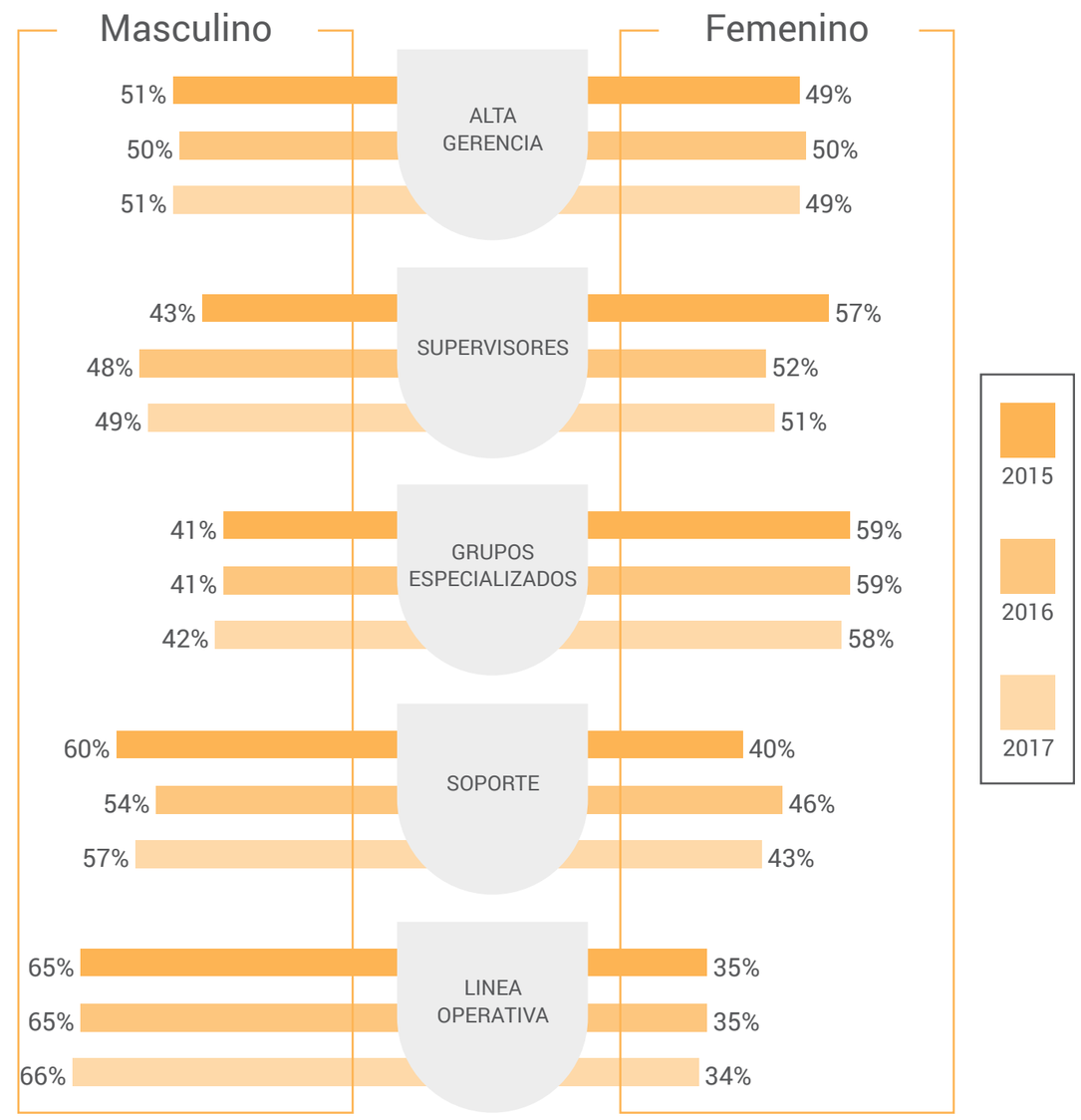
DISTRIBUCIÓN DE NUESTROS COLABORADORES

TOTAL: 1,560 Colaboradores

POR EMPRESA:



POR GÉNERO:



Promovemos la igualdad de oportunidades y la inclusión laboral.
El porcentaje de mujeres y hombres trabajando en nuestras instalaciones se mantiene equitativo gracias a que en los últimos años hemos fortalecido la política de incorporación de mujeres a la fuerza laboral.

POR CATEGORÍA DE EMPLEADO Y REGIÓN

NIVELES	PANAMÁ			ZONA OCCIDENTE			ZONA CENTRAL			TOTAL		
	2015	2016	Nov. 2017	2015	2016	Nov. 2017	2015	2016	Nov. 2017	2015	2016	Nov. 2017
Alta Gerencia	111	121	103	6	6	4	5	6	5	122	133	112
Supervisores	138	141	119	6	6	7	6	9	9	150	156	135
Grupos Especializados	74	89	79	3	3	4		1	2	77	93	85
Soporte	439	321	289	53	33	114	41	21	24	533	375	350
Línea Operativo	642	771	687	84	114	115	72	94	86	798	979	879
TOTAL	1,404	1,443	1268	152	162	167	124	131	126	1680	1736	1561

81.2% del personal se concentra en la ciudad de Panamá.

POR EDAD:

NIVELES	MENOR 30 DE AÑOS			31 A 45 AÑOS			46 A 62 AÑOS			MAYORES DE 62 AÑOS		
	2015	2016	Nov. 2017	2015	2016	Nov. 2017	2015	2016	Nov. 2017	2015	2016	Nov. 2017
Alta Gerencia	2%	0%	1%	64%	66%	61%	33%	34%	38%	1%	0%	1 %
Supervisores	13%	9%	8%	65%	65%	61%	23%	26%	31%	0%	0%	0%
Grupos Epecializados	32%	42%	38%	44%	39%	41%	23%	19%	21%	0%	0%	0%
Soporte	32%	33%	31%	52%	52%	50%	16%	15%	19%	1%	0%	0%
Línea Operativo	52%	51%	51%	32%	36%	35%	12%	13%	14%	0%	.3%	0%
TOTAL	39%	39%	44%	44%	44%	49%	16%	16%	18%	.4%	.2%	0%

Fomentamos la empleabilidad en los jóvenes. **93%** de la organización tiene **menos de 45 años** y **44% menos de 30**. La inserción de los jóvenes en la fuerza laboral se aprecia especialmente en la línea operativa.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Nuestra organización reconoce el derecho que tienen los colaboradores de asociarse libremente. Actualmente están sindicalizados 1,026 colaboradores en las cuatro empresas más grandes del Grupo, cifra que representa 59% de la población total de colaboradores.

Las negociaciones colectivas con el sindicato se llevan a cabo cada cuatro años y se ejecutan bajo la filosofía del bien colectivo, el trabajo en equipo y la transparencia, contribuyendo al mejoramiento continuo de la fuerza laboral y a la continuidad del negocio. La próxima negociación será en 2018.

90% de los colaboradores están cubiertos en asuntos de seguridad y salud, según los acuerdos cerrados con el sindicato.

DESARROLLO PROFESIONAL DE NUESTROS COLABORADORES

Potenciar las habilidades de nuestros colaboradores es fundamental. Por esto contamos con diferentes proyectos enfocados a alcanzar este objetivo.

Durante los últimos años, nuestra estrategia de capacitación ha estado focalizada en los grupos de colaboradores técnicos y de línea operativa, sin embargo aproximadamente el 100% de nuestro equipo ha recibido algún tipo de formación durante el último año.

Los datos del 2017 presentaron una baja de indicador, debido a que el despliegue del programa "Nuestra Esencia" en 2016 conllevó horas de capacitación interna a nuestros colaboradores y aumentó las cifras.

CATEGORÍA LABORAL	Horas Anuales de Capacitación		Cantidad de Colaboradores Capacitados		Promedio de Horas Anuales por Colaborador	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Técnicos	5,657	4,116	184	306	30.7	13.4
Línea / Operativo	6,140	4,124	704	637	8.7	6.4
Soporte	2,767	1,959	246	236	11.2	8.3
Grupos Especializados	1,954	985	93	86	21	11.4
Supervisores	3,332	484	156	129	21.3	3.7
Alta Gerencia	4,007	860	133	110	30.1	7.8
TOTAL	23,857	11,588	1,516	1,504		

Formación Técnica

La empresa tiene programas completos de desarrollo técnico avalados por Toyota Motor Corporation (TMC) mediante certificaciones que incluyen horas de capacitación teórica y práctica, además exámenes de conocimientos y habilidad. Nuestro objetivo es aportar al desarrollo profesional de nuestros colaboradores y motivarles a crecer, potenciando sus destrezas y aptitudes para garantizar la máxima calidad en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

La formación técnica es nuestra fortaleza, promoviendo el desarrollo profesional y proporcionando las bases para nuestra cultura de excelencia en servicio al cliente. Por tales efectos, está asociada a TMC, con quienes hemos desarrollado planes de formación técnica completos con sistemas de certificación y Torneos que, en un ambiente de sana competencia reconocen el desarrollo profesional del personal técnico.

PROGRAMAS:

TOYOTA SERVICE ADVISOR PROGRAM
(TSA 21): Atención al cliente, venta cruzada y manejo de quejas.

PARTS 21
Manejo de inventario, seguridad en las operaciones y almacenamiento eficiente.

TOYOTA TEAM SYSTEM FOR BODY AND PAINT TECHNICIANS
Reparaciones de Chapistería y Pintura.

TECHNICAL EDUCATION FOR AUTOMOTIVE MASTERY
(Team 21): Instrucción de técnicos en Mecánica Automotriz (por niveles y área de experiencia).

18,630
horas de capacitación técnica

236
técnicos certificados

89% del total de la población

Concurso de habilidades técnicas

Llevamos a cabo el Concurso de Habilidades Técnicas, iniciativa que surgió hace 23 años con el objetivo de promover la competencia sana y apalancar la estrategia de capacitación técnica. Durante el concurso los colaboradores se esfuerzan por potenciar sus habilidades en diferentes temas y de esta manera ser reconocidos dentro del grupo.

Este año se trabajaron los siguientes temas durante los concursos:

- Chapistería y Pintura Toyota
- Repuestos Hino
- Mecánica General Hino
- Repuestos Toyota

Capacitaciones sobre políticas y procedimientos	2016	2017
Prevención de Blanqueo de Capitales	320	236
Actualización de Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales	652	288
Manejo de Quejas	176	40

PRINCIPALES TEMAS DE CAPACITACIÓN

Seguridad informática

Capitación en prevención de ataques informáticos dentro y fuera de la organización.

Prevención de lavado de activos

A través de capacitaciones especialmente diseñadas para cubrir los principales aspectos y directrices de la Ley 23 de la República de Panamá, los colaboradores de las empresas de Grupo Corporativo Pérez son formados sobre medidas y prácticas que promuevan la Prevención del Lavado de Activos para garantizar la integridad en nuestros negocios.

Seguridad vial

Capacitamos a 15 técnicos de Taller Móvil de Ricardo Pérez en manejo responsable para que sean promotores de esta conducta en las vías de nuestro país (alianza con la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre).

Nuestra huella en atención al ciente

Con el objetivo de proyectar una imagen positiva, capaz de atraer clientes y retenerlos, se diseñó el Programa de Nuestra Huella en Atención al Cliente, cuyas bases se sustentan en nuestro punto cardinal Excelencia en la Atención al Cliente.

Nueva plataforma NetSuite

Hemos dado un gran paso en la modernización de nuestro modelo de negocio. NetSuite integra todos los departamentos, divisiones, líneas de negocios y ubicaciones geográficas de la organización en un sistema de información unificado para toda la empresa, permitiéndonos una visión 360 y la optimización de nuestros recursos mediante la tecnología. Dando continuidad a la instrucción de la nueva herramienta en la nube, en 2017 recibieron capacitaciones las siguientes áreas: Comercial Autos, Logística de Autos y División Financiera.

Gestión de procesos

Alineada a los valores de Excelencia, Prudencia e Innovación, la organización se mantiene en constante actualización en la gestión de procesos, para asegurar que se desarrollen de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas.

Con estas formaciones buscamos maximizar los resultados y facilitar la generación de información para la toma de decisiones, asegurando la materialización de los resultados esperados y contribuyendo al crecimiento sostenible.

CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

Beneficios para colaboradores GCP / RICARDO PÉREZ S.A.

- Seguro colectivo de vida.
- Becas para estudios universitarios de colaboradores (20 becas en 2017).
- Becas para sus hijos (75 becas en 2017).
- Bonificación por nacimiento de un hijo, obtención de título universitario y jubilación.
- Seguro médico colectivo con amplia cobertura.
- Descuentos en compras de autos de nuestras marcas, repuestos y mano de obra.
- Derecho a días de ausencia remunerada y aporte económico en caso de muerte de familiares cercanos.

La beca "Reconocimiento a La Excelencia" benefició a 75 hijos de colaboradores, financiando estudios en primaria y secundaria.

ACTIVIDADES DE BIENESTAR:

Desarrollo familiar

• 24 hijos de colaboradores recibieron guía para desarrollarse como jóvenes altamente efectivos.

• Escuela para Padres con formaciones en disciplina Positiva y Uso de Tecnología en los niños (alianza con Fundación Valórate).

• Celebración del Día Familiar 2017, en el que participaron 1544 colaboradores.

Salud preventiva

• Jornadas de vacunación contra la influenza.

• Tardes de chequeos médicos (alianzas con Banco General y proveedores locales).

• Campaña de detección temprana de cáncer (convenio con Pacífica Salud).

Deporte

• Ligas deportivas para colaboradores GCP : futbol sala, softball y baloncesto.

• Club de Running y participación en carreras.

RECONOCIMIENTOS

Los reconocimientos son otra forma de agradecer a nuestros colaboradores sus buenas actitudes y aporte extraordinario en el día a día de trabajo. Contamos con programas como:

- Legado de lealtad para los colaboradores que se jubilan trabajando con nosotros: cinco reconocidos.

En una emotiva noche, Grupo Corporativo Pérez conmemoró la contribución y lealtad de cinco colaboradores que brindaron sus conocimientos, experiencia y habilidades durante sus años de servicio. Adolfo "Fito" Gómez (50 años de servicio), Gladys Avilés (44 años de servicio), Mabel Ríos (38 años de servicio), Deisy Rujano (34 años de servicio) y Lidia Rodríguez (31 años de servicio), fueron los homenajeados en una cena que tuvo lugar en el Hotel Hilton, de la ciudad capital.

- Asistencia Perfecta para aquellos que muestran un gran compromiso con la compañía: 17 reconocidos.

- Reconocimiento de Antigüedad para aquellos colaboradores que cumplen 10 años en las empresas del grupo: 29 reconocidos.

DESARROLLO ACTIVO DE LA COMUNIDAD

Nuestro compromiso con la comunidad panameña está basado en dos focos principales: Educación Técnica y Movilidad. Además, nuestro voluntariado juega un papel crucial apoyando a diferentes organizaciones no gubernamentales y sin fines de lucro a la consecución de sus objetivos de desarrollo social.

Capacitación técnica automotriz: Educación al servicio del desarrollo

Sabemos que la educación es un factor clave en el desarrollo de Panamá y por esto hemos venido trabajando en los últimos años por conseguir impactos reales y sostenibles en esta materia apostando por favorecer la calidad de la educación panameña. Este compromiso va enfocado a potenciar las habilidades de nuestros colaboradores y se extiende a estimular la educación de calidad en el país.

Uno de los temas clave dentro de esta área ha sido el apoyo a la educación técnica automotriz, ejecutado a través del programa de Capacitación Técnica para la Empleabilidad y crecimiento profesional, bajo los estándares de T-TEP (Toyota Technical Education Program), que busca aportar al desarrollo de futuros técnicos en habilidades mecánicas.

LÍNEAS DE ACCIÓN

Infraestructura — Proyectos de mejoramiento del área donde los estudiantes de las instituciones realizan su práctica.

Actualización — Equipos, herramientas y manuales de servicio de última tecnología.

Capacitación — El voluntariado técnico (colaboradores GCP) capacitan a docentes y estudiantes de las instituciones aliadas.

Prácticas y pasantías — Estudiantes de las instituciones pueden realizar sus prácticas en las instalaciones de Ricardo Pérez y Tambor. Durante este periodo identificamos a los estudiantes con mayor potencial de crecimiento y les incluimos en los procesos de selección.

3,000 estudiantes y 200 instructores en 3 ciudades del país se han beneficiado con nuestro programa TTE-P.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Desde que inició el proyecto, hemos buscado diferentes estrategias de expansión, gestionando alianzas con organizaciones para ampliar el alcance y el impacto. Actualmente cuatro organizaciones se han unido a la iniciativa (INADEH-MEDUCA-UTP-COSPAE).

Con el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) trabajamos desde hace 12 años capacitando a sus docentes y permitiéndole a sus estudiantes hacer prácticas en nuestros talleres. De esta alianza, hemos contratado 56 estudiantes en nuestros talleres.

En la misma línea, renovamos con el Ministerio de Educación (MEDUCA) el convenio de colaboración por medio del cual apoyamos desde el 2010 a los colegios vocacionales públicos con donaciones de equipos y capacitaciones, beneficiando a más de 1000 estudiantes y 91 docentes.

Con la Universidad Tecnológica de Panamá, creamos la Carrera Automotriz para Universidades Técnicas y capacitamos a sus docentes y estudiantes, sumando un total de 1,272 horas invertidas.

Nuestra última alianza fue con COSPAE, a quienes también ofrecemos nuestros talleres como espacios de aprendizaje para sus estudiantes.

LOGROS 2017

95 estudiantes contratados de los cuales 62 siguen activos.

7 instituciones beneficiadas.

28% en incremento de productividad.

49% en reducción del tiempo de contratación.

Coste de reemplazo por técnico

2016	B/. 37,249	2017	B/. 20,904

Rentabilidad del programa: B/. 545,700 en 2017.

VOLUNTARIADO TÉCNICO

Lanzamos nuestro voluntariado técnico con el objetivo de potenciar habilidades en jóvenes estudiantes de mecánica de los colegios públicos, quienes a largo plazo serán el relevo generacional de los actuales profesionales.

RICARDO PÉREZ S.A. SIGUE SIENDO REFERENTE EN TEMAS DE EDUCACIÓN:

- Expusimos nuestras buenas prácticas en la Semana de la RSE, por iniciativa de SUMARSE.
- Fuimos invitados como empresa expositora en el Comité de Educación de la Cámara de Comercio Americana (Amcham).
- Firmamos un acuerdo de Capacitación con el INADEH para preparar a los docentes en el área de Autotrónica.
- Recibimos 477 practicantes técnicos en 2017.

DIBUJA EL AUTO TOYOTA DE TUS SUEÑOS

¡La obra ganadora online fue panameña!

Continuamos promoviendo el arte entre los más pequeños porque estamos convencidos de que forma parte fundamental de su desarrollo. Durante años hemos animado a miles de niños a soñar con un mejor futuro y en 2017 nuevamente trabajamos para que el concurso "Dibuja el Auto Toyota de Tus Sueños" fuera un éxito.

Esta iniciativa de Toyota Motor Corporation fue creada con el objetivo de estimular la creatividad de los niños, e incentivar en las próximas generaciones el deseo de inventar, pensar y soñar en grande.

En todo este tiempo el concurso ha contado con la participación local de casi 14,000 niños y en la última edición una de nuestras pequeñas artistas, Ana Gabriela Agudo, fue elegida como finalista y viajó a Japón con su familia, donde además fue galardonada.

Toyo Terra Click es un auto que con un solo clic puede teletransportarse a cualquier lugar del mundo, entregando comida a quienes lo necesitan, atendiendo a las víctimas de la guerra, dando amor a los niños abandonados y enseñando a leer. Está equipado con GPS, un traductor universal y no discrimina a nadie.

En 2017 participaron en Japón 830 mil obras procedentes de 79 países. Es la primera vez que una obra local gana el concurso digital.

MOVILIDAD

"Respetar las normas de tránsito es respetar la vida"

En Ricardo Pérez, S.A. estamos comprometidos con la educación vial en nuestro país. Es una necesidad moral, ética y económica unir esfuerzos para abordar el tema de siniestralidad en nuestras calles y carreteras. Por esto llevamos a cabo diferentes actividades:

- Impulsamos una gran alianza nacional por la Seguridad Vial, que integre el sector educativo, las administraciones, las empresas y la sociedad civil.
- Fuimos aliados del concurso de oratoria realizado por la Dirección Nacional de Operaciones del Tránsito de la Policía Nacional, que contó con la participación de 15 estudiantes procedentes de diversos centros escolares de todo el país.
- Nuestros redes y boletines mensuales incluyen consejos y datos de manejo responsable.
- Desarrollaremos alianzas en el 2018 enfocándonos en el tema de educación vial a niños de colegios primarios.

VOLUNTARIADO "MANOS UNIDAS"

Ocho años aportando valor a los panameños. Nuestro voluntariado Manos Unidas, compuesto por 669 colaboradores, está comprometido con el desarrollo social de Panamá. Destacamos sus esfuerzos en el último año y les animamos a continuar dejando huella en las vidas de quienes más lo necesitan.

23,316
Horas de voluntariado

71
Actividades
Beneficiando a 25 instituciones.
Impactando a 15 comunidades.

43%
Colaboradores participan del programa

ACTIVIDADES DE MAYOR IMPACTO EN 2017

DÍA DE LAS BUENAS ACCIONES
Nos dedicamos a compartir, preparar la tierra, sembrar, cosechar y entregar útiles escolares a los niños de las comunidades de El Vallecito en La Chorrera y Barrio Unido en Coclé, con la finalidad de contribuir con su proceso educativo.

LIMPIEZA Y ADECUACIONES DE INFRAESTRUCTURA
Trabajamos para mejorar la infraestructura de diferentes fundaciones. La primera fue el Pabellón Medalla Milagrosa del Hogar Bolívar, organización sin fines de lucro que brinda albergue a 65 adultos mayores. La segunda fue una de las sedes de La Fundación Valórate que busca apoyar a niños y niñas con déficit de atención.

PARQUE MUNICIPAL SUMMIT
Participamos de la jornada de adecuación del vivero del jardín botánico del Parque Municipal Summit. Allí apoyamos con la siembra y abono de más de 300 plantones.

DONACIÓN A NUTREHOGAR
Con el objetivo de contribuir con la nutrición de más de 3,000 niños a nivel nacional, entregamos más de 2,000 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 favoreciendo a 5,000 infantes y sus familias. Somos patrocinadores de la gran rifa anual.

OPERACIÓN SONRISA
Con el fin de contribuir con la salud de los niños, brindamos apoyo financiero apadrinando a uno de los niños que requerían intervención quirúrgica. Además, adecuamos las instalaciones para la evaluación de pacientes con labio y paladar hendido de la provincia de Chiriquí y aportamos ayuda logística en cuatro jornadas de la fundación.

COMPARTIMOS LA ALEGRÍA DE LA NAVIDAD
No hay recompensa más grande que la sonrisa de un niño y más cuando celebramos su época favorita. Llevamos la alegría de la Navidad a 50 niños y niñas de La Fundación Valórate y a pacientes del Instituto Nacional de Medicina Física y Rehabilitación (INMFR).

LIMPIEZA DE PLAYAS
Gracias a la participación de 60 voluntarios, contribuimos con la limpieza de Playa Leona y Puerto Caimito, recolectando alrededor de 5,5 toneladas de residuos, evitando que estos contaminaran nuestros mares.

APORTE A FUNDACÁNCER
26 mujeres con recursos limitados pudieron realizarse este año su mamografía, gracias a la actividad "Vístete de Jeans y Rojo para Apoyar a Nuestra Selección", mediante la cual se recaudaron a nivel nacional B/.656.00 que fueron donados a Fundacáncer para esta misión.

APOYAMOS EL BANCO DE ALIMENTOS
Banco de Alimentos en Panamá fue creado con el objetivo de mitigar el hambre y desnutrición en el país. Nosotros brindamos apoyo como padrino de esta organización y nuestros voluntarios participaron en la jornada de clasificación y logística dentro del centro. Con nuestro aporte logramos que más de 100 organizaciones a nivel nacional se beneficien.

CLIENTES SATISFECHOS

COMPROMETIDOS CON LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Durante 60 años hemos liderado en el mercado, gracias a nuestro enfoque de entregar un servicio de calidad a nuestros clientes. Trabajamos con el objetivo de crear relaciones confiables a largo plazo, que nos permitan ser sostenibles en el tiempo.

Brindamos atención especializada, oportuna y transparente a nuestros clientes, comprendemos sus necesidades y respondemos a ellas conjugando nuestros valores corporativos. Queremos ser un referente nacional en nuestras buenas prácticas de servicio al cliente, adoptando actitudes, aptitudes y herramientas para cumplir sus expectativas y superarlas.

¿Qué dice nuestro cliente hoy?

Autos

- En general buena atención.
- Mejoras identificadas en los tiempos de entrega y la atención al cliente.

Repuestos

- En general buena atención.
- Identificadas mejoras en la rapidez del desapacho de piezas e inconsistencias en la comunicación.

Talleres

- Identificadas mejoras en atención al cliente y tiempos de entrega.

Escuchamos a nuestros clientes

Para garantizar la calidad de nuestro servicio, tenemos a disposición de nuestros clientes diferentes canales de comunicación permanentes que nos permiten llegar a ellos, así como recibir sus sugerencias y reclamos: línea de atención al cliente, contacto por medio de la página web, encuestas de satisfacción y redes sociales. Durante el 2017, el canal que presento mayor índice de uso fue la línea de atención al cliente.

En el caso de Ricardo Pérez, principal empresa del grupo, recibimos 116,726 llamadas, 2,974 menos que en 2016 con **91% DE RESPUESTA EXITOSA**, disminuyendo 5 puntos porcentuales desde el año pasado. Debido a la leve bajada del indicador, se planificaron acciones de refuerzo las horas de mayor afluencia de llamadas.

- Cumplimos lo que prometemos.
- Lo hacemos bien desde la primera vez.
- Lo hacemos justo a tiempo.
- Actuamos con empatía y respeto, poniéndonos en el lugar de los demás.
- Escuchamos y entendemos para aclarar las expectativas antes de actuar a través de la plataforma Netsuite.

TRÁMITES LEGALES Y RECLAMOS

Para cumplir con el objetivo de solucionar las consultas y divergencias de nuestros clientes de manera transparente y satisfactoria, la Dirección Legal trabaja de manera coordinada con nuestro Centro de Relaciones con el Cliente, Venta y Postventa.

Hasta el cierre del 2017, nuestras empresas no mantienen causa, proceso, acción o queja por prácticas irregulares, monopolísticas o de lesión a la libre competencia. Esta es una constante en los años anteriores. No hemos tenido reclamos o sanciones por parte de las autoridades regulatorias. Si bien es cierto que se han producido llamados a revisión formalmente, conforme lo dispone la ley, hemos asumido la atención de todos los clientes, sin mayores incidencias. Adicional a esto, no hemos recibido reclamos relacionados con temas de violación de la confidencialidad o fuga de datos de los clientes hacia terceros, tampoco sanciones por autoridades nacionales o municipales relacionadas con nuestros productos o servicios.

Es fundamental para nosotros vigilar de cerca las quejas, sugerencias y reclamos que presentan nuestros clientes, con el fin de darles solución oportuna. Adoptando estas como oportunidades de mejora para nuestra organización.

En 2017, se presentaron 972 quejas que fueron resueltas en menos de 15 días.

BUENAS PRÁCTICAS EN MERCADEO RESPONSABLE

Siempre nos hemos destacado por priorizar a nuestros clientes y sus necesidades, procurando su bienestar y satisfacción permanente. Para ello contamos con políticas de mercadeo responsable que garantizan la transparencia y veracidad en la información que emitimos a nuestros consumidores.

Velamos porque nuestras estrategias de mercadeo cubran los estándares determinados por la legislación panameña, además de respetar a todos los grupos sociales y ser inclusiva, equitativa y justa. Durante el año 2017 sólo tuvimos dos quejas ante la Autoridad de la Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), referentes al problema con los airbag Takata, razón por la cual se tomó la medida inmediata de gestionar un recall que nos permitiera resarcir los inconvenientes de nuestros clientes. Durante toda nuestra gestión, hemos afianzado el compromiso de informar a nuestros clientes con un lenguaje veraz, honesto, coherente y respetuoso con los Derechos Humanos. Siempre atentos a no promover, promulgar o celebrar ningún tipo de violencia, acoso, violación o incitación negativa que atente contra la dignidad humana. Nuestro lenguaje y tono es inclusivo y vigilamos que jamás manifieste discriminación en ninguna de sus manifestaciones.

Autorregulamos y auditamos constantemente nuestro quehacer publicitario, garantizando que cumplan el compromiso ético de gestionar responsablemente nuestra actividad comercial. Nuestra vocación de servicio al cliente y el afán de crear valor en todos nuestros grupos de interés nos facilitan el cumplimiento de esta política.

COMPROMISO 2018

Desarrollar y comunicar a nuestros colaboradores nuestra política de comunicación responsable.

LINEAMIENTOS BASE:

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

Recibimos el reconocimiento "Outstanding Customer Service Award" con récord de 935 puntos, que reconoce nuestro esfuerzo en brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

Protección y privacidad de los datos de consumidores

Los datos de nuestros consumidores son uno de los activos más importantes para nuestra organización, pues nos facilitan el acercamiento y la personalización del servicio. Para obtenerlos, nos aseguramos de que no sean compartidos directamente y bajo su consentimiento. Posteriormente esta información es almacenada bajo altos estándares de seguridad, garantizando así su protección y confidencialidad. Vigilamos la correcta gestión de esta información, cuidando no compartirla masivamente y adecuándola en sistemas de difícil acceso. Es utilizada únicamente para nuestros propósitos comerciales en pro de mejorar la experiencia de nuestros clientes. Tal como se describe en el código de ética, el uso indebido de la información del cliente es un causal para la terminación de la relación laboral.

RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE

RICARDO PÉREZ S.A. está comprometido con con minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones. Los dos focos principales de nuestra gestión están directamente relacionados con nuestros principales impactos: la gestión de nuestras emisiones de CO_2 y el manejo responsable de residuos.

Además, durante el 2017 desarrollamos el Sistema Integrado de Gestión Ambiental que nos facilitó la línea base para iniciar en 2018 con el estudio de Impacto de Huella de Carbono.

Durante 8 años hemos entregado 60,000 plantones a clientes, autoridades y gremios ambientalistas.

COMPENSACIÓN Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

Compensamos nuestra huella ecológica y reducimos nuestras emisiones a través de dos líneas de acción específicas: la tecnología híbrida y reforestación.

Tecnología híbrida: innovación para el cuidado del planeta

Nos sentimos orgullosos de que Ricardo Pérez fuera la primera empresa distribuidora de autos certificados en tecnología híbrida en Panamá. El primer modelo llegó en el año 2009 y desde entonces se han distribuido 820 autos a nivel nacional. En Panamá, Ricardo Pérez S.A. ha vendido 275 autos, de los cuales 9 son Toyota y 266 son Lexus.

Estos autos tienen hasta un 40% de eficiencia en ahorro de combustible. En cuanto a la reducción de emisiones de CO_2, llega a ser, igualmente, de hasta 40%.

Autos híbidros vendidos en 2017:

Lexus	Toyota	TOTAL
266	9	275

Reforestación Sembrando vida

La reforestación es una de las medidas más eficaces para contrarrestar las emisiones de los autos que vendemos, por ello hemos decidido enfocar nuestros esfuerzos en la reforestación de los bosques panameños.

- Voluntarios de la División de Nuevos Proyectos y Negocios Logísticos sembraron 100 plantones del árbol Panamá como parte del Programa de Reforestación de Parque Logístico Panamá y Zona Franca del Istmo.
- En el Día Mundial del Medio Ambiente entregamos 3,000 plantones a clientes, autoridades y gremios ambientalistas de los viveros que hemos implementado en diferentes escuelas de Azuero.
- Programa “Plan de reforestación de Azuero”:
  Entregamos un vivero más para producir plantones al Instituto Agropecuario de Los Llanos de Ocú, provincia de Herrera con 3,000 plantones. Este vivero es el quinto que construimos en la provincia. Nuestra proyección es aportar 12,000 plantones en 2018.
- Cuidado del agua: estamos comprometidos con los recursos hídricos panameños, por eso en 2017 firmamos la primera alianza con la Autoridad del Canal de Panamá (ACP) en pro de la reforestación de las cuencas hidrográficas panameñas, asegurando con esto aportar a su conservación.

GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS

La reducción y gestión de los residuos se ha convertido en una de las principales preocupaciones de los países industrializados y en una prioridad para nuestra organización. Por ello, implementamos el Plan Integral de Gestión de Residuos para toda la Corporación.

En los talleres de Ricardo Pérez S.A. se trabaja bajo estrictos criterios de prevención del impacto ambiental. Este manejo se controla mediante auditorías externas voluntarias, que son encargadas a organizaciones independientes. En 2017 conseguimos auditar 100% de los talleres de ambas empresas.

Ese año recogimos 664,994 litros de aceite que fueron desechados responsablemente

Algunas cifras:

- 2,533 baterías de auto recuperadas.
- 24, 482 litros de solvente despachado (Brake Cleaner).
- 2, 573 litros de solvente despachado (Thiner Laca).

A lo largo del año realizamos distintas acciones bajo el sistema de las “5s” (Clasificación, Orden, Limpieza, Estandarización y Mantener la disciplina) y programas de capacitación ambiental interna.

Próximos pasos:

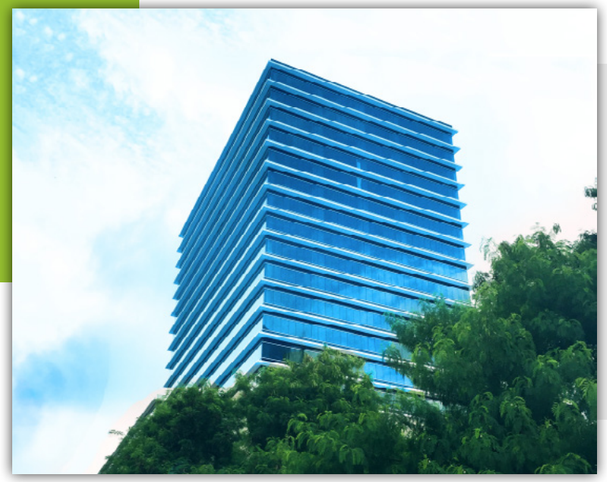
En 2018 se tiene planificado implementar una política ambiental que estandarice las directrices en la toma de decisiones. Además se estima para la misma fecha, desarrollar un plan de reciclaje que permite dar estructura a la gestión que ya hemos venido realizando.

Nos sumamos al reto 2 Bolsas - 2 Minutos

Recolectamos 26 bolsas de desechos en el Malecón de Costa del Este al sumarnos al reto 2 Bolsas - 2 Minutos, una iniciativa que busca impulsar la recolección de desechos en cualquier playa de la ciudad. El reto propone recolectar 2 bolsas de desechos en 2 minutos y nosotros lo logramos gracias a la participación de un grupo de voluntarios de las oficinas corporativas de Plaza del Este.

RICARDO PÉREZ S.A. en alianza con la ACP

El acuerdo de cooperación firmado con la Autoridad del Canal de Panamá (ACP), tiene como objetivo contribuir con la reforestación de la Cuenca Hidrográfica, asegurando su conservación y con ello de alguna manera también compensar nuestras emisiones de CO_2.



Oficinas sostenibles

Plaza del Este obtuvo la prestigiosa Certificación LEED Gold por el U.S. Green Building Council, USGBC®, ya que más allá de tomar en cuenta el consumo energético responsable, se cuidaron detalles en pro del medio ambiente como la selección adecuada de materiales y procesos constructivos, innovación, creación de espacios que ofrecen bienestar, aprovechamiento y ahorro de agua, entre otros.

Marcamos un hito histórico con la inauguración del nuevo espacio físico en Torre Plaza del Este un innovador edificio empresarial de clase mundial, desarrollado en alianza con Empresas Bern y pensado bajo estándares de respeto ambiental. El diseño de este edificio empresarial permite la entrada controlada de luz natural en 92% de los espacios regularmente ocupados, lo que se traduce en una reducción significativa del consumo de electricidad para las empresas.

ANEXOS

Principios Pacto Global	Capítulo del reporte
Derechos humanos	
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Bienestar interno, Comunidad. Gobierno corporativo
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.	Gobierno corporativo
Estándares Laborales	
Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Bienestar interno
Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Bienestar interno
Principio 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	Bienestar interno. Gobierno corporativo
Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Bienestar interno. Gobierno corporativo
Medio Ambiente	
Principio 7: Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.	Respeto por el medio ambiente
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Respeto por el medio ambiente
Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Respeto por el medio ambiente
Anticorrupción	
Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Gobierno corporativo

GCP
Grupo Corporativo Pérez

RICARDO PEREZ, S.A.

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2017

www.toyotarp.com

RicardoPerezSA

Tambor

SEGUROS CENTRALIZADOS

PARQUE LOGÍSTICO PANAMÁ