



INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
2018

RICARDO PEREZ, S.A.



RICARDO PÉREZ, S.A.

Informe de Responsabilidad Social Corporativa - Ricardo Pérez, S.A.
© 2018

Edición de textos
Ton!c Latam

Fotografías
Las fotografías que aparecen en la informe son propiedad de Ricardo Pérez, S.A.







RICARDO PÉREZ, S.A.

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa es una recopilación de los impactos económicos, sociales y ambientales de las operaciones de Ricardo Pérez, S.A. entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2018.

Hasta el mes de abril de dicho año, Ricardo Pérez, S.A. era parte del Grupo Corporativo Pérez y por esta razón la compañía ha reportado anteriormente bajo el paraguas de esta organización. Sin embargo a partir de ese mes, Ricardo Pérez, S.A. realizó una alianza estratégica en la cual la multinacional japonesa ITOCHU asumió la mayoría accionaria, razón por la cual este reporte se centra únicamente en los datos de la empresa Ricardo Pérez, S.A.

Así, la información del presente documento no es comparable con los datos presentados en años anteriores.

ÍNDICE

Mensaje del Presidente	06
63 años liderando el sector automotriz	08
Impactos destacados	16
Gobernanza	20
Responsabilidad Empresarial	26





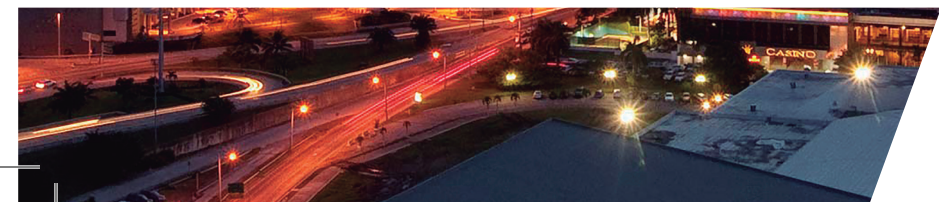
Buenas prácticas de atención al cliente **30**

Bienestar interno **38**

Responsabilidad medioambiental **48**

Gestión social **54**

Estándares internacionales **66**





Me honra compartir este documento con todos ustedes, quienes son actores clave en nuestros esfuerzos de Responsabilidad Social Empresarial. Como resultado de la alianza estratégica entre Ricardo Pérez, S.A. e Itochu Corporation, desde abril del año 2018, presentamos nuestra filosofía corporativa que refleja nuestro compromiso de contribuir con el bienestar y la sostenibilidad de nuestro país.

Ricardo Pérez, S.A. es un ejemplo de emprendurismo responsable en la industria automotriz y es reconocida como líder en iniciativas comerciales y de responsabilidad social en Panamá. Itochu Cor-

**TOMIO
KATANO**

Presidente

MENSAJE DEL PRESIDENTE

poration es protagonista en su sector a nivel mundial, su filosofía se basa en *sanpo yoshi*: Bueno para el Cliente, Bueno para la Compañía y Bueno para la Sociedad. Juntos nos hemos puesto como objetivo el liderar la creación de una extraordinaria Sociedad de Movilidad con nuestro socio global Toyota Motor Corporation. Este objetivo ha permeado nuestro ADN y hoy se materializa en las acciones que realizamos día a día.

En el último año destinamos esfuerzos a aportar a la educación técnica automotriz de Panamá, iniciativa que hasta ahora ha creado importantes oportunidades de desarrollo profesional entre los jóvenes del país y, que seguro, en 2019 contribuirá con nuestro compromiso de ser líderes en la creación

de una extraordinaria Sociedad de Movilidad.

Además, marcamos un hito importante en nuestra gestión ambiental: por primera vez llevamos a cabo la medición de huella de carbono en cinco de nuestras sucursales. Este ejercicio exhaustivo nos permitió apuntar hacia nuevas metas que nos comprometen con reducir las emisiones en los próximos cinco años.

En el ámbito social, gestionamos una gama de actividades de alto impacto. Una de las más destacadas fue la octava versión del concurso Dibuja el Auto Toyota de tus Sueños, convocatoria que reúne a miles de niños alrededor del arte para potenciar su desarrollo cognitivo y masificar nuestro

mensaje de construir juntos un futuro sostenible.


Bajo este paraguas, destacamos el compromiso de los colaboradores que durante este año hicieron parte del Voluntariado Manos Unidas, iniciativa que nos permite llegar más cerca de las comunidades con actividades ecológicas y educativas que promuevan su desarrollo.

Para terminar, expreso mi aprecio sincero y agradecimiento profundo por el equipo humano que ha hecho posible el cumplimiento de nuestros objetivos durante el año. Así mismo, destaco la calidez del país que hoy nos acoge y donde nos comprometemos a seguir creando valor compartido.

Sabemos que...
¡Juntos llegamos lejos!

63 AÑOS LIDERANDO EL SECTOR AUTOMOTRIZ EN EL PAÍS





La empresa Ricardo Pérez, S.A. fue fundada en 1948 por don Ricardo Pérez García, quien abrió las puertas del país a la marca japonesa Toyota, hasta entonces desconocida.

Desde sus inicios, don Ricardo Pérez estableció un modelo de gestión de negocio basado en la responsabilidad y entendió en su momento la importancia de apoyar el desarrollo del país a través de su actividad comercial.

En 1974, después de algunos años de operar con éxito, la empresa es integrada al Grupo Corporativo Pérez, asociación que le permite impulsar notablemente su gestión comercial y reitera su liderazgo en la industria automotriz. En abril de 2018, Ricardo Pérez, S.A. inicia un nuevo capí-

tulo audaz en su historia y establece una alianza estratégica con adquisición accionaria por parte de la multinacional ITOCHU, la segunda empresa *sanpo yoshi* más importante de importación y exportación en Japón.

Cabe aquí acotar que la filosofía *sanpo yoshi* se sostiene sobre tres pilares: Bueno para el cliente, Bueno para la Compañía, Bueno para la Sociedad. Así, la sinergia comercial de ambas empresas apunta esencialmente a un común propósito de bienestar social.

HITOS EN LA HISTORIA DE RICARDO PÉREZ

1946

Se crea la empresa Ricardo Pérez S.A.

1956

Ricardo Pérez S.A se convierte en el distribuidor exclusivo de Toyota.

1978

Bajo la presidencia de Ricardo R. Pérez M., el Grupo Corporativo Pérez, consolida toda la distribución de Toyota a nivel nacional, bajo una sola filosofía de atención y responsabilidad social.

1980

Doña Lelia Pérez de Altieri se convierte en la primera mujer que dirige una compañía en el sector y dirige la empresa y el grupo durante 15 años.

Se Inicia formalmente la transición de empresa familiar a familia empresaria. Rodolfo E. Icaza C. asume la presidencia e incorpora estándares de gobierno corporativo.

2011

Una nueva generación de ejecutivos, que han crecido en la empresa, recibe el espaldarazo de los accionistas.

2014

La multinacional ITOCHU adquiere mayoría accionaria de Ricardo Pérez S.A y la empresa deja de pertenecer a Grupo Corporativo Perez.

2018

RICARDO PEREZ, S.A.

RICARDO PEREZ, S.A. HOY

Somos una empresa líder en el sector automotriz panameño que comercializa en Panamá los productos Toyota y Lexus de Toyota Motor Corporation, los cuales respaldamos con servicios de calidad rigurosa y también innovadores, cuyo valor y beneficios ofrecen a nuestros clientes la mejor experiencia de compra en Panamá.

Nuestra empresa se suma al propósito visionario de Toyota Motor Corporation, que ha establecido una hoja de ruta que la llevaría, de ser una empresa que fabrica automóviles, a una Compañía de Movilidad con importantes propuestas de energía alternativa y movilidad personal, que suman a las ya importantísimas soluciones ofrecidas a los sueños y necesidades individuales y sociales de los clientes.



Toyota es motor de la sostenibilidad en el mundo. Sus acciones están orientadas a mitigar impactos ambientales, garantizar la transparencia, velar por la seguridad vial y dar fiel cumplimiento a la Declaración Universal de los Derechos Humanos.



Lexus está convencido que la sostenibilidad ambiental es el desafío más grande que enfrenta nuestra sociedad en el siglo XXI y por esta razón se ha fijado como meta liderar la respuesta de la industria automotriz a este desafío.

RICARDO PEREZ, S.A.



1,002
Colaboradores



8
Sucursales



13
Talleres Fijos



57
Talleres Móviles

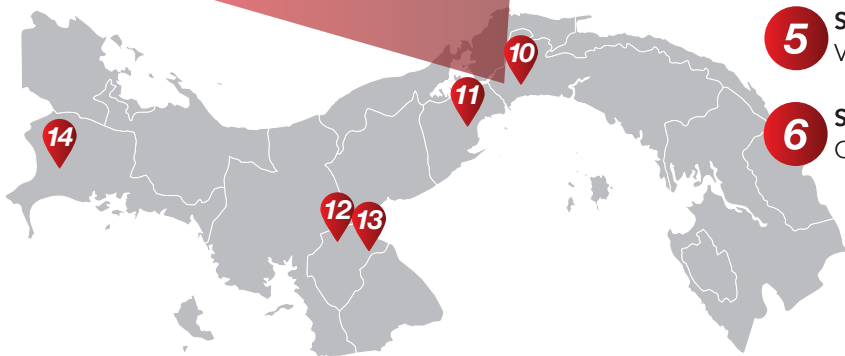


1
Gran centro de Distribución



3
Concesionarios de Repuestos

PRINCIPALES SUCURSALES



- 1** Sucursal Albrook
Albrook, Panamá
- 2** Sucursal Ave. Nacional
Ave. Nacional
- 3** Sucursal Vía Brasil
Vía Brasil, a un costado del IDAAN
- 4** Vía Ricardo J. Alfaro
Vía Ricardo J. Alfaro, Panamá
- 5** Sucursal Vía España
Vía España
- 6** Sucursal Costa del Este
Costa del Este, Panamá
- 7** Sucursal Tumba Muerto
Al lado de la Universidad Tecnológica de Panamá
- 8** Sucursal Vía Tocumen
Vía Tocumen
- 9** Sucursal Milla 8
Milla 8, Panamá
- 10** Taller Móvil
- 11** Sucursal La Chorrera
Chorrera, Panamá
- 12** Sucursal Interboquete
Inter Boquete, Chiriquí
- 13** Sucursal Chitré
Chitré, Herrera
- 14** Sucursal Villa Daniela
Villa Daniela, Las Mañanitas

PILARES DE LA ORGANIZACIÓN



**Compromiso con
nuestro capital humano**



**Responsabilidad
social**



**Excelencia en servicio
al cliente**



Sostenibilidad



MISIÓN

Liderar la creación de una emocionante Sociedad de Movilidad aportando continuamente a los clientes los mejores autos, servicio y experiencia en Panamá.

VISIÓN

Los Mejores en la Ciudad.

VALORES CORPORATIVOS

APRECIO: Expresar aprecio y agradecimiento sincero a todos, siempre.

VISIONARIO: Anticipar los cambios en las necesidades, deseos y sueños de los clientes y la sociedad.

AGILIDAD: Tomar acciones rápidas y oportunas en todos los esfuerzos.

INNOVACIÓN: Asumir activamente los desafíos de cambios y nuevos proyectos con coraje y pasión.



IMPACTOS DESTACADOS



BUENAS PRACTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Potenciamos nuestra atención al cliente con la plataforma Netsuite.

Definimos e implementamos la Política de Comunicación Responsable.

600 llamadas de reclamo — 96% resueltas



BIENESTAR INTERNO

100% de nuestro equipo recibió capacitación.

12,518 horas de formación técnica.

81 becas a colaboradores e hijos de colaboradores.



RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Medimos nuestra huella de carbono en cinco sucursales y desarrollamos el Plan Consolidado de Reducción y Compensación de la Huella de Carbono.

2,423 baterías de auto recuperadas.

686,412 litros de aceite desechados responsablemente.

GESTIÓN SOCIAL

1,118 horas de voluntariado.

43 actividades con impacto social.

+1,000 niños participaron en el concurso Dibuja el Auto Toyota de tus sueños 2018.

GOBERNANZA

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



En Ricardo Pérez, S.A. visualizamos la gestión de un buen gobierno corporativo como el medio a través del cual podemos garantizar transparencia y certeza en las actuaciones y buenas relaciones entre los órganos de gobierno corporativo, accionistas y demás grupos de interés.

Nuestro modelo de gobierno corporativo tiene por objetivo recoger los principios generales a través de los cuales la corporación establece la estructura apropiada de gestión, control, normas

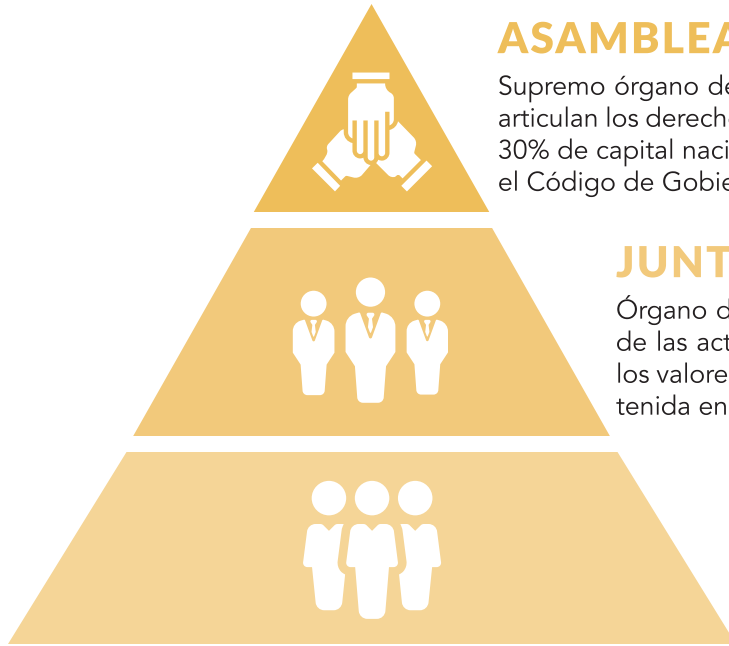
y principios bajo los cuales se rige la toma de decisiones. También busca armonizar y regular la integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa.

Además, permite la comunicación directa, transparente y de dos vías entre cada uno de los gestores de gobierno corporativo y la administración. A través del Código de Ética y sus reglamentos se establecen las bases y pautas sobre las cuales regulan sus interacciones.

Nuestro compromiso con un desempeño ético y transparente, orientado a la gestión responsable del negocio, es impulsado desde los máximos directivos y se refuerza a diario.



Órganos que componen la estructura de Gobierno Corporativo



ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Supremo órgano deliberante dentro de la organización a través del cual se manifiesta la voluntad social y se articulan los derechos de los accionistas. Está conformada por accionistas de capital extranjero en un 70% y un 30% de capital nacional. Su regulación se encuentra contenida en el Reglamento de la Junta de Accionistas y el Código de Gobierno Corporativo.

JUNTA DIRECTIVA

Órgano de Gobierno encargado 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 de la organización. Está compuesta por siete miembros y su regulación se encuentra contenida en el Reglamento de la Juntas Directivas y el Código de Gobierno Corporativo.

COMITÉ DE JUNTA

Tiene el papel de servir como instrumento y apoyo a la Junta Directiva en la supervisión de la gestión operativa de la sociedad, en los temas que está establecidos en el pacto social y que no sean competencia de la Asamblea General.



DIRECCIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO

El objetivo de esta dirección es gestionar y facilitar la ejecución de los procesos requeridos para salvaguardar el cumplimiento de las disposiciones del Buen Gobierno Corporativo esbozadas en el Código y sus Reglamentos. Contamos con un modelo de gestión que ha permitido

unificar estándares y dar cobertura a todos los actores que interactúan tanto a nivel de dirección como de operación.

A esta dirección le reportan las áreas de cumplimiento, riesgo y auditoría interna.

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO

El departamento de cumplimiento se concentra en:

Riesgo regulatorio: detectar, prevenir y evaluar los riesgos regulatorios y penales que podrían darse en nuestra organización, con el fin de minimizarlos a través de la implementación de acciones correctivas.

Mejora continua: a través del monitoreo y de la actualización periódica del Programa de Cumplimiento que permita identificar posibles riesgos no contemplados inicialmente y adaptarlo a las necesidades de la organización.

Proactividad: promoviendo en cada colaborador una actitud proactiva y responsable en materia de cumplimiento y fomentando en todo momento

el compromiso de reportar incidencias o indicios que presenten una amenaza para la organización.

Cultura de Cumplimiento: a través de la implementación de un Programa de Capacitación Continua que promueve en los colaboradores un enfoque de cumplimiento. En este sentido:

- Se realizaron 35 capacitaciones en prevención de blanqueo de capitales alcanzando a 520 colaboradores a nivel nacional.
- Se implementó la campaña de concientización interna "Yo decido hacerlo bien todos los días, cumplir nos toca a todos".

GESTIÓN DE RIESGO

La gestión de riesgos requiere de una gobernanza y organización efectivas, con un entendimiento claro de los riesgos de quien es el responsable de su gestión, medición y control.

Con este concepto adoptamos el modelo de tres líneas de defensa, que permite una clara defini-

ción de las responsabilidades de cada departamento en cuanto a la gestión integral de riesgos. Este modelo se basa en la segregación de funciones en los diferentes departamentos a fin de garantizar la correcta identificación, medición y mitigación de los potenciales riesgos.

Durante el 2018, las actividades estuvieron dirigidas a atender tres focos:

- Realizar los ajustes estructurales dentro del modelo, atendiendo a la nueva organización establecida.
- Implementar la nueva matriz de riesgo de clientes.
- Documentar metodología y manuales con los ajustes realizados.



GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

El Departamento de Gestión de Auditoría Interna desarrolla sus funciones como una actividad independiente y sistemática destinada a perfeccionar las operaciones y a apoyar a la organización en la consecución de sus objetivos, especialmente en lo relativo a la función de cumplimiento y riesgo.

Programa Anticorrupción de Ética y Cumplimiento para Empresas



Este programa, consistente en políticas y procedimientos detallados, pone a prueba el compromiso del personal directivo a la tolerancia cero a la corrupción.

El programa debe ser efectivo, eficiente y sostenible.

DESARROLLO DE UN PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN

¿Qué características debe tener el programa anticorrupción?

DC

ARAC



RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL



En Ricardo Pérez, S.A. basamos nuestra toma de decisiones en principios de ética y transparencia. Buscamos siempre mitigar nuestros impactos negativos e impulsar nuestros impactos positivos. Reconocemos que el crecimiento del negocio debe ir de la mano del desarrollo social del país

y el respeto por el entorno en el que operamos.

Para afianzar nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial nos hemos apoyado en los máximos estándares internacionales en la materia:



Pacto Global
Red Panamá

ISO 26000
RESPONSABILIDAD SOCIAL



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En los últimos años nos hemos convertido en un referente nacional del tema, por ello en 2018 hemos participado en diferentes foros con ponencias de nuestros colaboradores expertos:

- **“Cómo involucrar activamente a los colaboradores en la estrategia de RSE”:** conversamos sobre el impacto y los retos del Programa de Educación Técnica para la Empleabilidad.
- **“Los Derechos de la Niñez: Un Compromiso Empresarial”:** organizado por Sumarse y Unicef. Destacamos el impacto que tiene el concurso Dibuja el Auto Toyota de Tus Sueños en la niñez panameña.



15 AÑOS DE VANGUARDIA, INSPIRADOS POR LA SOSTENIBILIDAD

2001

- Fuimos la primera empresa de nuestra industria en suscribirse en el Pacto Global de la ONU, comprometidos a alinear las estrategias y operaciones a los 10 principios globales.

2012

- Oficializamos el Departamento de Responsabilidad Social Empresarial.
- Nos afiliamos a SUMARSE para avanzar en el desarrollo sostenible del país.

2018

- Levantamos políticas de sostenibilidad.
- **Calculamos nuestra huella de carbono.**

- Fuimos los primeros en formar un grupo de voluntariado, que llamamos “Manos Unidas” que mantiene permanente actividad.

2009

- Diagnosticamos el punto de partida de nuestra estrategia de RSE alineada a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, los 10 principios del Pacto Global y las 7 materias de la ISO 26000.

2017

- Redactaremos nuestra primera Política Integral de RSE.
- Pondremos en marcha el nuevo plan ambiental.

2019

GRUPOS DE INTERÉS

Nos concentramos en establecer una relación cercana y positiva con nuestros diferentes grupos de interés, gestionando diversos canales de comunicación que alientan un diálogo bidireccional permanente como retroalimentación de nuestra gestión. Nuestros principales grupos de interés para efectos de RSE son:

- 1** Accionistas
- 2** Colaboradores
- 3** Familias de colaboradores
- 4** Clientes
- 5** Comunidad
- 6** Gobierno
- 7** Socios estratégicos

NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD



Buenas prácticas de atención al cliente



Bienestar interno



Responsabilidad Medioambiental



Gestión Social



BUENAS PRACTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



En Ricardo Pérez, S.A. queremos superar las expectativas de nuestros clientes creando relaciones de confianza que dejen huella.

Nuestro principal objetivo es brindar la máxima satisfacción a nuestros clientes y para ello contamos con lineamientos de atención al cliente, gestionando diversos canales de comunicación

que nos permiten dar respuesta oportuna a preguntas, quejas, reclamos y solicitudes.

La relación cliente-colaborador está fundamentada en nuestros valores organizacionales, garantizando con ello los más altos estándares de servicio, honestidad, empatía y eficiencia.



Nuestros lineamientos de atención al cliente apuntan a:

- Cumplir lo que prometemos
- Hacerlo bien a la primera y a tiempo
- Actuar con empatía y respeto
- Escuchar y entender antes de actuar

POTENCIAMOS NUESTRA ATENCIÓN AL CLIENTE

La implementación de la plataforma tecnológica Netsuite nos ha permitido integrar todas nuestras operaciones y almacenarlas en la nube, facilitando con esto la gestión de nuestros clientes.

BENEFICIOS:

- Integración y visualización de la información del cliente, permitiéndonos reconocerles y mejorar su experiencia de compra.
- Trazabilidad de la atención de los autos en nuestros talleres de servicio, permitiéndonos reaccionar de manera proactiva en la atención de nuestros clientes.
- Recepción de clientes con tablet, agilizando nuestro proceso de recopilación de sus necesidades, asegurando atención oportuna.



- Notificación vía correo electrónico a nuestros clientes del inicio y fin de los trabajos realizados en nuestros talleres de servicios. De esta manera les mantendremos informados del proceso y sabrán cuando su auto está listo para ser recogido.

PRÓXIMOS PASOS:

Para el 2019 nos hemos trazado como objetivo posicionar nuestra APP U-Move, desde la cual se podrán realizar solicitudes de citas, actualizar información y conocer nuevos servicios.

TRÁMITES LEGALES Y RECLAMOS

Se presentaron 12 quejas de usuarios en ACODECO de las cuales una ha sido resuelta por esta autoridad de Protección al Consumidor y 11 continúan en trámite.

No se mantienen causa, proceso, acción o queja por prácticas irregulares, monopolísticas o de lesión a la libre competencia.

Tampoco se han presentado reclamos o sanciones de parte de las autoridades regulatorias, relacionados con violación de la confidencialidad, fuga de datos de los clientes hacia terceros, ni ninguna otra relacionada a nuestros productos y servicios.

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

LLAMADAS DE RECLAMO:

600 llamadas de reclamo

96% de reclamos resueltos



LLAMADAS EFECTIVAS PARA CITAS:

336,310 llamadas recibidas

132,580 Se convirtieron en citas efectivas

MERCADEO RESPONSABLE

Fieles a nuestro compromiso de mantener una relación transparente y respetuosa con nuestros clientes, contamos con una Política de Comunicación Responsable que marca los lineamientos en la comunicación veraz, inclusiva y coherente con nuestros clientes y otros grupos de interés, alineada con la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

NUESTROS PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN RESPONSABLE:

- Velar por el cumplimiento de las leyes vigentes nacionales e internacionales en materia de mercadeo y publicidad responsable.
- Garantizar relaciones de transparencia y confianza con nuestros grupos de interés (tomando como prioritario a nuestro equipo), buscando contar con las herramientas necesarias para asegurar una comunicación constante.
- Proteger y garantizar los derechos de los consumidores, ofreciendo siempre información veraz y clara sobre los productos / servicios, su funcionamiento, ciclo de vida útil, condiciones de compra y costos totales.
- Educar a los consumidores en los usos correctos e incorrectos de los productos / servicios, garantizando la accesibilidad de la información a todos los consumidores.
- Asegurar que las campañas de publicidad sean veraces y promuevan el fortalecimiento de los valores éticos de Ricardo Perez S.A., respeten la dignidad humana y no inciten ni toleren ninguna forma de discriminación.
- Reportar periódicamente a los grupos de interés los impactos económicos, sociales y ambientales a través de herramientas como este informe.





PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE CONSUMIDORES

Velamos por la seguridad y privacidad de los datos de nuestros clientes, administrando su información con altos estándares de seguridad. 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.

BIENESTAR INTERNO

1 FIN
DE LA POBREZA



3 SALUD
Y BIENESTAR




8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



10 REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES





Ser los Mejores en la Ciudad (Best in Town) para nuestros clientes, nos obliga a ser los Mejores para nuestros colaboradores.

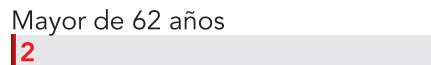
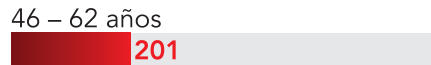
Nuestros colaboradores son para nosotros el eslabón clave en la construcción de confianza con nuestros clientes. Por ello tenemos como meta aportar a su crecimiento personal y potenciar sus habilidades profesionales garantizando un

ambiente físicamente seguro, así como libre de prejuicios por discapacidad, género, raza, credo u orientación política y libre de acoso o intimidación de cualquier tipo.

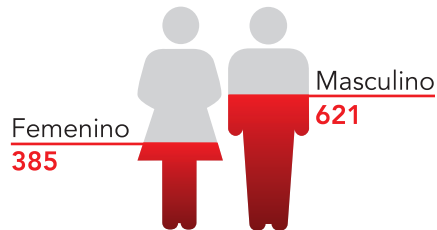
EQUIPO HUMANO

1,006 Colaboradores

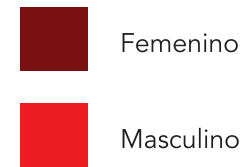
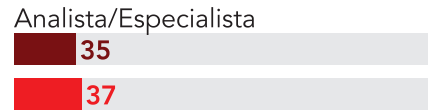
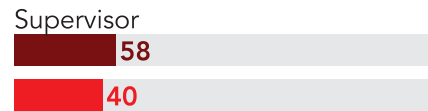
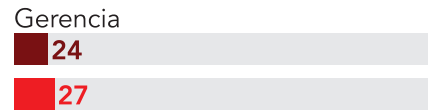
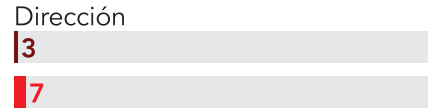
POR EDAD:



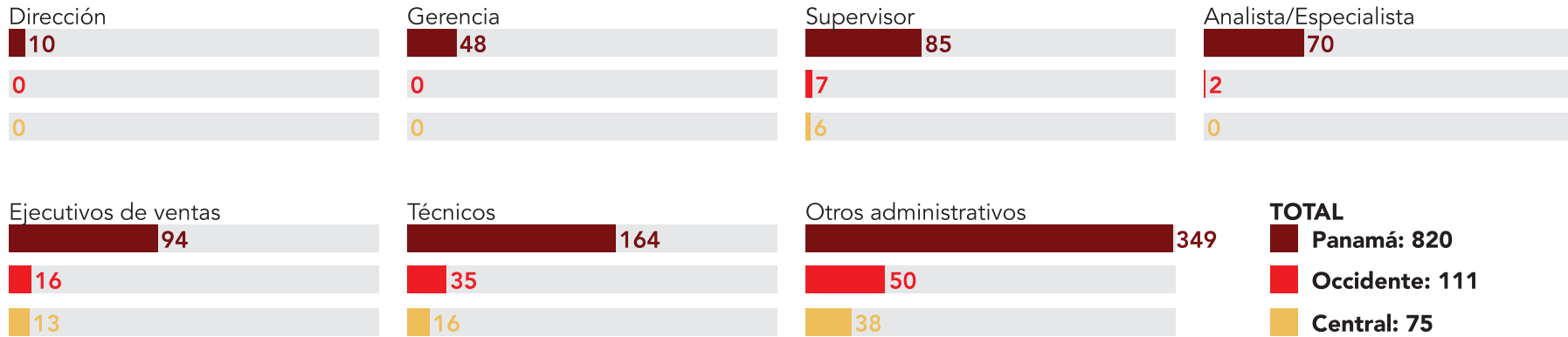
POR GÉNERO:



POR NIVEL:



POR REGIÓN:



LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Nuestra organización reconoce el derecho que tienen los colaboradores de asociarse libremente. Las negociaciones colectivas con el sindicato se llevan a cabo cada cuatro años y se gestionan bajo la filosofía del bien común, el trabajo en equipo y la transparencia.

Nuestra última negociación se llevó a cabo en 2018 y tendrá validez hasta 2022. En ella quedaron estipulados temas como:

- Promociones laborales e incrementos salariales
- Uniformes y viáticos
- Seguros de vida, subsidios, permisos y complementos salariales
- Asistencias puntuales y regalos

72%
de nuestros
colaboradores se
benefician de los
acuerdos alcanzados
en el marco del
convenio.



DESARROLLO PROFESIONAL DE NUESTROS COLABORADORES

Nuestro objetivo es aportar al desarrollo profesional de nuestros colaboradores y motivarles a crecer, potenciando sus destrezas y aptitudes para garantizar su satisfacción personal y orgullo de pertenencia. De esta manera aseguramos su crecimiento profesional y la máxima calidad en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

100% de nuestro
equipo ha recibido algún
tipo de formación duran-
te el último año.

FORMACIÓN TÉCNICA

A través de nuestros programas de formación técnica, avalados por Toyota Motor Corporation, promovemos el desarrollo profesional y las bases para nuestra cultura de excelencia en servicio al cliente.

TORNEO DE HABILIDADES TÉCNICAS

Llevamos a cabo el Torneo de Habilidades Técnicas, iniciativa que surgió hace 24 años con el objetivo de promover la competencia sana y apalancar la estrategia de capacitación técnica. Durante el torneo los colaboradores se esfuerzan por potenciar sus habilidades en diferentes temas y

de esta manera ser reconocidos dentro del grupo.

Este año nos dedicamos a desarrollar temas de especialidad como la electricidad y electrónica; la atención al cliente desde la perspectiva técnica y los nuevos modelos.

En el torneo cuenta con dos categorías:

Mecánica: 10 técnicos seleccionados en la semifinal y tres ganadores.

Asesor de Servicio: 25 asesores inscritos y tres ganadores.

3,248
Horas

Toyota Team System for Body and Paint Technicians: Reparaciones de chapistería y pintura.

9,270
Horas

Technical Education for Automotive Mastery: Instrucción de técnicos en mecánica automotriz (por niveles y área de experiencia).

CERTIFICACIONES



159 certificaciones en Servicios de Mecánica y Taller Móvil

14 certificaciones en Montacargas

159 certificaciones en Asesores de Servicio



FORMACIÓN EN PLATAFORMA NETSUITE

Entrenamiento introductorio que les capacita en el uso de nuestra plataforma tecnológica Netsuite. Con esto garantizamos que están preparados para ejecutar sus funciones con pleno conocimiento de la herramienta.

**59 colaboradores
participaron**

PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

Brindamos a nuestros colaboradores capacitaciones especializadas en la Ley 23 del 27 de abril de 2015, la cual regula la Prevención de Blanqueo de Capitales y proliferación de Armas. Con esto garantizamos la integridad de nuestro negocio,

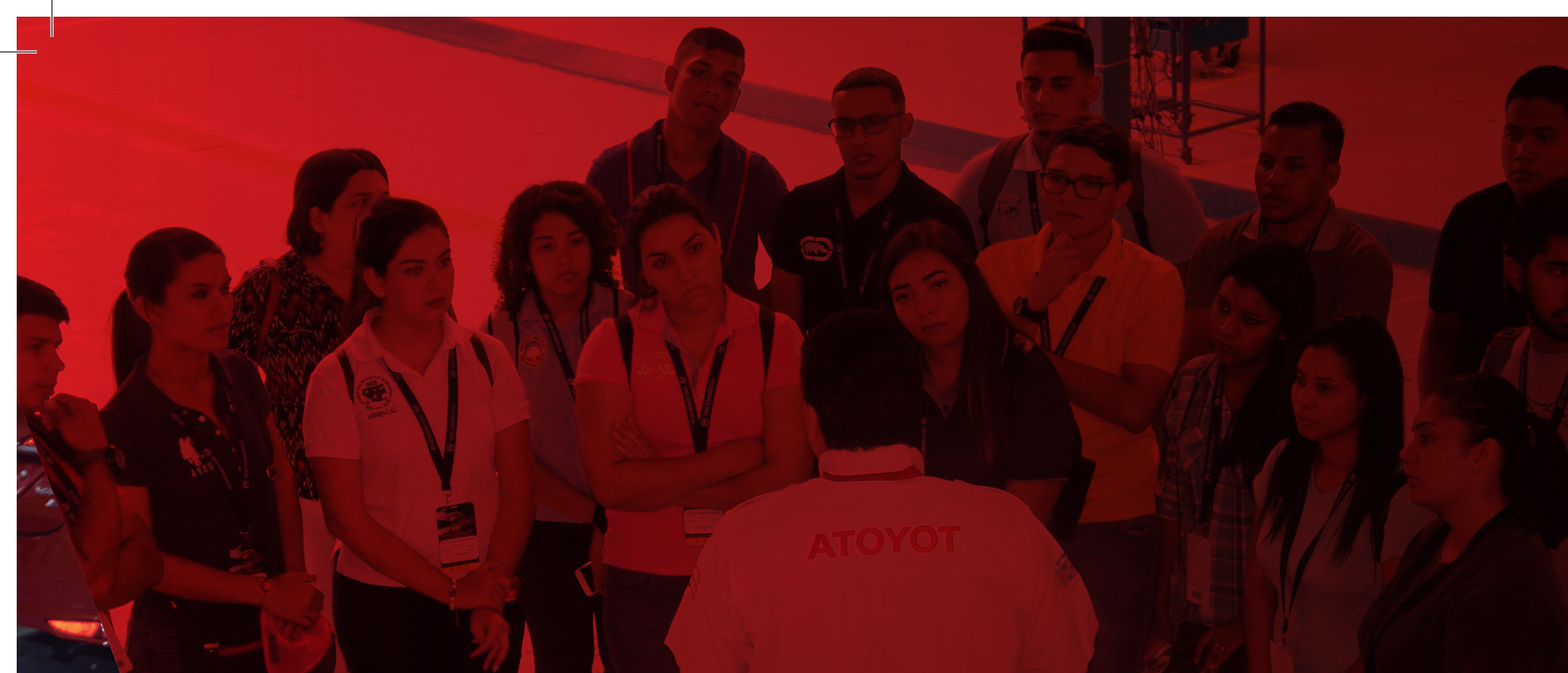
la transparencia y gestión responsable.

NUESTRA HUELLA EN ATENCIÓN AL CLIENTE

Mediante este programa de capacitación, nuestros colaboradores adquieren destrezas y conocimientos que les permiten seguir brindando un buen nivel de atención a todos nuestros clientes. Además, aportaron sus conocimientos y experiencias, fortaleciendo juntos nuestro modelo actual de servicio.

MANEJO DE QUEJAS

Para destacarnos por la calidad en nuestra atención al cliente, se ha impartido el curso de Manejo de Quejas, el cual analiza los métodos y técnicas más actuales y efectivas de atención, con el propósito de dar un correcto seguimiento comercial



que nos permita conservar a nuestros clientes y fidelizarlos. El contenido de esta capacitación incluye el proceso general que establece Toyota Motor Corporation para atender y resolver los casos en los que el cliente presenta alguna queja.

LEGISLACIÓN LABORAL, REGLAMENTO INTERNO Y CONVENCIÓN COLECTIVA

Comprendemos que el desarrollo de los líderes es un aspecto fundamental y diferenciador en todas las organizaciones, por ello coordinamos un programa de capacitación con el propósito de reforzar su conocimiento en la aplicabilidad del sistema de legislación laboral, nuestro reglamento interno y los parámetros que establece nuestra convención colectiva. Al obtener dominio de estos temas, aseguramos que la gestión del personal por parte de

nuestros líderes, se haga bajo las condiciones y requerimientos que establece la ley, alineados siempre a nuestra cultura organizacional.

INTRODUCCIÓN A LA LEY 7 DEL 14 DE FEBRERO DE 2018

Como empresa responsable, nos ocupamos de informar a nuestros colaboradores respecto a las nuevas leyes o regulaciones que se aprueben y que puedan tener un impacto directo sobre nuestra gestión como empresa. En 2018 realizamos un entrenamiento virtual que brindó a todos los colaboradores la oportunidad de conocer la nueva reglamentación y sanciones establecidas en relación al hostigamiento y acoso sexual en el entorno laboral.



ACTIVIDADES DESTACADAS DEL AÑO

EDUCACIÓN

En 2018 entregamos 81 becas a colaboradores e hijos de colaboradores de todos nuestros talleres a nivel nacional. Estas becas reconocen el esfuerzo de aquellos que se destacan por su excelencia académica.

DISTRIBUCION DE BECAS



81 becas entregadas en total

SALUD, EQUILIBRIO Y SALARIO EMOCIONAL

Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida de los colaboradores a través de la implementación de programas de bienestar corporativo, que aumentan la productividad, la creatividad y el compromiso, además de reducir el estrés, el ausentismo y la atención médica.

- **Feria de Salud:** jornadas de salud básica a nivel nacional, beneficiando a 827 colaboradores.
- **Jornada de vacunación:** recorrido a nivel nacional convocando a todos nuestros colaboradores y sus familias. Se aplicaron 748 vacunas en total.
- **Prevención contra el cáncer:** pruebas gratuitas de detección oportuna de cáncer.
- **Venta de Kit Escolar:** 372 colaboradores adquirieron un kit escolar básico, con facilidades de crédito.
- **Talleres varios:** educación financiera, crianza positiva, métodos de estudio, entre otros.
- **Liga Interna de Fútbol:** participaron 14 equipos masculinos y 4 femeninos.
- **Destacamos la motivación:** reconocimiento por Asistencia Perfecta a los colaboradores meritorios.

ESCUCHAMOS A NUESTROS COLABORADORES

En 2018 habilitamos un nuevo canal de comunicación y denuncia: La Voz del Colaborador. Este instrumento nos permite conocer, de manera anónima, cualquier incidencia que atente contra el Código de Ética, el clima laboral de la compañía o los Derechos Humanos.

RESPON SABILIDAD MEDIO AMBIENTAL



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

14 VIDA SUBMARINA

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



En Ricardo Pérez S.A. nos enfocamos en minimizar los impactos que producen los gases efecto invernadero (GEI) en la atmósfera a consecuencia de nuestra actividad comercial. En 2018, nuestro gran hito fue la medición de nuestra huella de carbono para establecer acciones de contingen-

cia y compensación en los próximos cinco años.

Otra importante iniciativa que mantenemos desde el 2009 es la comercialización de autos híbridos, que apuesta por alinear la mejor experiencia de conducción con el respeto por el medio ambiente.





COMPENSACIÓN Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

Medición de huella de carbono

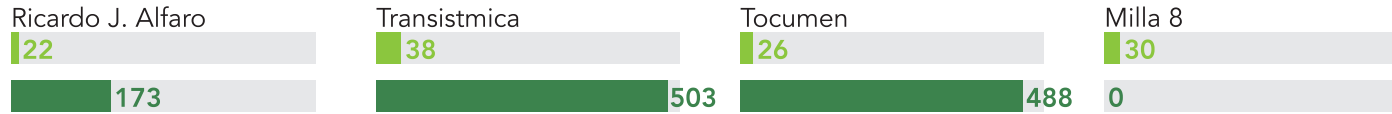
Durante el 2018, con la consultoría de Grupo Enlace Panamá, cuantificamos la huella de carbono generada por cinco de nuestras sucursales y nos trazamos como meta para el año 2020 llevar a cabo la medición en el 100% de nuestra operación.

Partiendo de este primer ejercicio, desarrollamos el Plan Consolidado de Reducción y Compensación de la Huella de Carbono levantado para los

próximos 5 años en el que se establece, además de las metas concretas, el compromiso de realizar un reporte anual de emisiones.

Es importante destacar que en este primer ejercicio de diagnóstico contribuyeron activamente nuestros colaboradores, quienes recibieron capacitación sobre metodologías y herramientas de trabajo para llevar a cabo el proceso de levantamiento de la huella de carbono.

RESULTADOS CONSOLIDADOS DE LA MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO



En 2017 consumimos 480 kWh de energía. Partiendo de este indicador nuestra meta es reducir el consumo energético en un 15% durante los próximos 5 años. Esto implica una reducción promedio del 3% anual.

■ Kwh/TUS
■ Kwh/Autos vendidos

RESULTADOS CONSOLIDADOS DE LA HUELLA DE CARBONO



En 2017 emitimos 1,725 toneladas de CO2. Partiendo de este indicador nuestra meta es reducir el consumo de combustibles fósiles en un 5% durante los próximos 5 años. Esto implica una reducción promedio del 1% anual.

■ Emissiones de vehículos y talleres
■ Emissiones por consumo de energía eléctrica

TECNOLOGÍA HÍBRIDA: innovación por un planeta sostenible

Nos sentimos orgullosos de que Ricardo Pérez, S.A. 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 vendido 512 autos, de los cuales 9 son Toyota y 503 son Lexus.

Estos autos tienen hasta un 40% de eficiencia en ahorro de combustible. En cuanto a la reducción de emisiones de CO2, llega a ser, igualmente, de hasta un 40%.

En 2018 Lexus obtiene la mayor participación dentro del mercado de autos híbridos, con un total de 264 autos vendidos, representando el 85% del mercado nacional.

GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS

6,945 litros de solvente despachado (Brake Cleaner)

745 litros de solvente despachado (Thinner de Laca)

2,423 baterías de auto recuperadas



Nuestro compromiso es implementar el Programa de Separación y Reciclaje de materiales principales en útiles de oficina, en el taller y áreas de atención al cliente según metas de caracterización de desechos. Con esto esperamos reducir el consumo de papel de oficina en un 30% y aumentar en un 25% los desechos reciclados en los próximos 5 años.

De mismo modo implementaremos un Programa de Consumo Responsable, garantizando que en los próximos 10 años, el 30% de las compras realizadas cumplan con criterios ambientales y sostenibles.

Eco-talleres:

En nuestros talleres se trabaja bajo estrictos criterios de prevención del impacto ambiental.

Ese año recogimos
686,412
 litros de aceite que
 fueron desechados
 responsablemente.



SIEMBRA Y REFORESTACIÓN

Una de las fórmulas para compensar nuestras emisiones es la reforestación, por eso hemos llevado a cabo proyectos durante casi una década. En este periodo hemos entregado 70,000 plántones a clientes, autoridades y gremios ambientalistas.

En 2018:

- En alianza con MEDUCA y el MIDA, sembramos 10,000 semillas en La Jornada de Educación Ambiental y creación de Viveros que se realizó en cinco escuelas de la región de Azuero. Esta actividad se hizo con el fin de sensibilizar a la niñez acerca de la importancia de conservar el medio ambiente.
- En conmemoración al Día Mundial del Ambiente donamos 8,000 plántones.

ALIANZAS POR EL AMBIENTE

- Participamos del proyecto para la construcción de la planta procesadora de café en Las Gaitas, distrito de Capira, que es parte del Programa de Incentivos Económicos Ambientales (PIEA) desarrollado por la Autoridad del Canal de Panamá en las comunidades de la cuenca del canal. Esto permite promover la autosuficiencia económica y la protección de las áreas boscosas y fuentes de agua.
- Participamos como panelistas en el primer Foro de Innovación Eléctrica realizado por la Universidad Tecnológica de Panamá y la Asociación de Distribuidores de Autos, con el tema: Panamá, Futura Capital de Autos Eléctricos.

GESTIÓN SOCIAL

1 FIN DE LA POBREZA



2 HAMBRE CERO



3 SALUD Y BIENESTAR



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Nuestro compromiso social prioritario es con la educación como motor del cambio que puede fortalecer no solo al país, sino la gestión sostenible de nuestro negocio. Es por ello que nos concentramos en la educación técnica, a través del innovador Programa de Capacitación Técnica

para la Empleabilidad y Crecimiento Profesional basado en los estándares avanzados de Toyota Technical Education Program (TTEP), abriendo las fuentes de nuestro conocimiento y experiencia con TMC a nuevas generaciones de posibles profesionales técnicos automotrices.



Más de 3,000
estudiantes y
200 instructores en
3 ciudades del país se
han beneficiado con
nuestro programa de
educación técnica.



Nuestro compromiso con la educación técnica va enfocado en potenciar las habilidades de nuestros colaboradores, sin embargo, se extiende a estimular la educación de calidad en el país. Para ello, nos aliamos con diferentes instituciones para ejecutar el plan a través de cuatro pilares:



INFRAESTRUCTURA:

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



CAPACITACIÓN:

El voluntariado técnico (colaboradores Ricardo Pérez, S.A.) capacita a docentes y estudiantes de las instituciones aliadas.



ACTUALIZACIÓN:

Equipos, herramientas y manuales de servicio de última tecnología.



PRÁCTICAS Y PASANTÍAS:

Estudiantes de las instituciones pueden realizar sus prácticas en nuestras instalaciones de Ricardo Pérez, S.A..

- Recibimos mención honorífica en el Reconocimiento al Liderazgo Sostenible AMCHAM gracias a este programa.

- Este año colaboramos con la revisión y actualización del contenido académico de los cursos de mecánicas dictados por el INADEH.

LOGROS:

60

estudiantes técnicos practicantes en nuestros talleres.

28%

en incremento de productividad.

49%

en reducción del tiempos de contratación de perfiles técnicos.





VOLUNTARIADO TÉCNICO

Lanzamos nuestro voluntariado técnico con el objetivo de que nuestros profesionales ayuden a potenciar las habilidades en jóvenes estudiantes de mecánica de los colegios públicos.

Desde el inicio del proyecto se han invertido 28,800 horas de voluntariado.

En el programa también participan los técnicos ya contratados a quienes se les brinda la oportunidad de fortalecer sus competencias y ascender.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Con el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) trabajamos juntos desde hace 12 años capacitando a sus docentes y permitiéndole a sus estudiantes hacer prácticas en nuestros talleres. Resultado de esta alianza, hemos logrado contratar a 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 año 2010 a los colegios vocacionales públicos con

donaciones de equipos y capacitaciones, beneficiando a más de 179 estudiantes y 91 docentes.

Con la Universidad Tecnológica de Panamá, hemos realizado diferentes talleres con los estudiantes de la Licenciatura Automotriz en la región de Azuero.

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



VISITAS A NUESTROS TALLERES

28 estudiantes del Colegio de Artes Mecánicas de Azuero visitaron el taller J. Alfaro.

25 estudiantes del Bachiller de Chapistería del Colegio Artes y Oficios, visitaron las instalaciones del taller de Chapistería y Pintura de la sucursal de Milla 8.

Renovamos el convenio de cooperación con el Cuerpo de Bomberos quienes ahora podrán hacer prácticas en nuestros talleres y recibir formación.

En el Congreso de Ingeniería Industrial que organiza la Universidad Tecnológica de Panamá, recibimos la visita de estudiantes en nuestra sucursal de Transístmica.

La sucursal de Milla 8 recibió la visita de Hands Community, agrupación que brinda apoyo a niños y jóvenes con capacidades especiales.



CAPACITACIÓN LABORAL PARA ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL

Desde hace más de ocho años hemos trabajado en alianza con el Ministerio de Desarrollo Social en la ejecución del Programa Padrino Empresario.

17 jóvenes recibieron formación durante el 2018, en temas como Crédito y Cobro, Servicios, Tecnología de la Información, Planificación de Ventas, Proyectos Especiales y Capital Humano.

Inversión en el programa durante 2018:

\$22,320

MI PRIMERA HUELLA PROFESIONAL

Esta iniciativa busca dar capacitaciones a estudiantes panameños, con el fin de fortalecer sus habilidades y garantizarles una fácil integración al mundo laboral.

En el año 2018 participaron 150 estudiantes que provenían de diferentes instituciones educativas.


CONCURSO: TOYOTA “DIBUJA EL AUTO DE TUS SUEÑOS”

Continuamos promoviendo el arte entre los pequeños porque estamos convencidos de que forma parte fundamental de su desarrollo. Animamos a miles de niños a soñar con un mejor futuro y en 2018 nuevamente trabajamos para que el concurso “Dibuja el Auto Toyota de tus Sueños” fuera un éxito.

Con la iniciativa global, Toyota Motor Corporation busca estimular la creatividad de los niños e incentivar en las próximas generaciones el deseo de participar en la creación de una extraordinaria sociedad de movilidad.

Desde su inicio, casi
15,000 niños han
participado en Panamá.

Este año realizamos junto a la Fundación Olga Sinclair, dos talleres de dibujo en los que participaron más de 100 niños y jóvenes panameños. Este taller se llevó a cabo con el objetivo de dar herramientas de exploración creativa a los niños y niñas asistentes.

A young boy with dark hair, wearing a white patterned shirt, is leaning over a table, focused on drawing a car on a large sheet of paper. He is using a yellow marker. The table is covered with various colored markers and a ruler. The background is dark, and the lighting is dramatic, highlighting the boy and his work.

Más de 1,000
niños participaron con
sus obras en el concurso
durante 2018. 600 de ellos
pasaron al primer escrutinio
del cuerpo de jurados y 9
resultaron ganadores en las
diferentes categorías.

VOLUNTARIADO MANOS UNIDAS ¡Nueve años construyendo un mejor Panamá!

1,118 horas de voluntariado

43 actividades

22% de nuestros colaboradores
son voluntarios



ACTIVIDADES SOCIALES DE MAYOR IMPACTO EN EL 2018

- Contribución a mejorar la infraestructura de Hogar Bolívar, organización que brinda albergue y residencia a adultos mayores que requieren un lugar seguro para vivir.
- Recolección y entrega de artículos de aseo personal, alimentos secos y enlatados a las 1,400 familias afectadas por las inundaciones de Colón.
- Construcción de parque temático infantil con llantas recicladas para los niños del Jardín Cristina Cásis de Sanchez.
- Siembra de 50 plántones en el Parque Nacional Camino de Cruces.
- Entrega de obsequios, víveres y enseres al Hogar Manna que ofrece cuidado a niños y niñas en situación de vulnerabilidad.
- Apoyo logístico en el Parque Municipal Summit para dar soporte con labores de preparación de alimentación de los animales, siembra de plántones y limpieza del vivero. Los plántones que se limpiaron y trasplantaron en el vivero serán sembrados en los diferentes parques de la ciudad capital y el interior del país.
- Recolección de 2.1 toneladas de basura de la playa de Costa del Este.
- En conjunto con el Ministerio de Salud de la región de Azuero, se realizó una jornada de limpieza e inspección en la barriada Isabel Defina - Chitré, con el propósito de sensibilizar acerca de la importancia de la erradicación del mosquito Aedes Aegypti.
- Apoyo con trabajos de pintura y limpieza al pabellón Medalla Milagrosa del Hogar Bolívar, beneficiando con esto a 53 mujeres que habitan el lugar.





DONACIONES

Ricardo Pérez S.A. cuenta con una Política de Donaciones que marca los lineamientos que rigen los aportes económicos o en especie que realiza la empresa a diferentes organizaciones.

Bajo estos lineamientos hemos definido dos líneas de acción que regulan el tipo y el motivo de las donaciones que realizamos: por un lado, hacemos entrega de vehículos que respalden causas de índole educativo o social; por el otro, realizamos donación de fondos económicos con el fin de respaldar actividades relacionadas a nutrición infantil, salud y derechos de la niñez.

Monto total de donaciones: más de \$70,000.00



Agradecemos al Banco de Alimentos por el reconocimiento que entregó a nuestra organización destacando nuestro esfuerzo por apoyar la erradicación del hambre en nuestro país.

ESTÁNDARES INTERNACIONALES






ÍNDICE DE CONTENIDOS DE ACUERDO A ESTÁNDARES

PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	CAPÍTULO DEL REPORTE	ODS	ISO 26000
DERECHOS HUMANOS			
PRINCIPIO 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza • Bienestar interno • Clientes 		Derechos humanos
PRINCIPIO 2: Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza • Bienestar interno • Clientes 		Derechos humanos
ESTÁNDARES LABORALES			
PRINCIPIO 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar interno 		Prácticas laborales
PRINCIPIO 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar interno 		Prácticas laborales
PRINCIPIO 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar interno 		Prácticas laborales
PRINCIPIO 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar interno 		Prácticas laborales

PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	CAPÍTULO DEL REPORTE	ODS	ISO 26000
MEDIO AMBIENTE			
PRINCIPIO 7: Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad medioambiental 		Medio ambiente
PRINCIPIO 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad medioambiental 		Medio ambiente
PRINCIPIO 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad medioambiental 		Medio ambiente
ANTICORRUPCIÓN			
PRINCIPIO 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	<ul style="list-style-type: none"> Gobernanza 		Gobernanza de la organización



Es importante que las empresas desarrollen y promuevan la responsabilidad social con el objetivo de ayudar a los mercados y llevar a las economías hacia la sostenibilidad, que adopten y defiendan realmente los diez principios del Pacto Global y trabajen en los asuntos relacionados con el medioambiente, los derechos laborales, y la lucha contra la corrupción, entre otros.

BAN KI-MOON

Ex-secretario general de Naciones Unidas



RICARDO PEREZ, S.A.



INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL

2018

RICARDO PEREZ, S.A.

RICARDO PEREZ, S.A.
Voluntariado