

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL

2021



**RICARDO PEREZ, S.A.**

La presente Memoria de Responsabilidad Social Empresarial pone en conocimiento de nuestros grupos de interés, el compromiso que tenemos como organización con maximizar nuestros impactos positivos, mitigar los negativos y agregar valor económico, social y ambiental al país.

Los datos recopilados corresponden al periodo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2021.

Para más información contactar a [jcastillo@toyotarp.com](mailto:jcastillo@toyotarp.com)

## **RICARDO PEREZ, S.A.**

Memoria de Responsabilidad Social Empresarial – Ricardo Pérez S.A.  
© 2021 RP

Edición de textos  
TONIC LATAM

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



# Índice

## INTRODUCCIÓN

Alcance del reporte

Hitos de 2021

Carta del Presidente

## NUESTRA EMPRESA

La empresa en números

Misión, visión, valores

Diagrama que resume nuestro propósito y camino

## ESTRATEGIA Y GOBERNANZA

Pilares de sostenibilidad y líneas de acción

Grupos de interés

Gobierno corporativo

Sistemas de cumplimiento, anti-corrupción, código de ética y conducta

Indicadores

## GENTE RICARDO PÉREZ, S.A.

Empoderando a nuestra gente

Capacitaciones

Bienestar, seguridad y salud ocupacional

Diversidad, igualdad e inclusión

Cadena de valor responsable

18

16

16

16

18

16

16

16

18

16

16

16

16

16

16

18

16

16

16

16

16

## ALIADOS DE NUESTROS CLIENTES

Filosofía de atención al cliente

Calidad de servicio

Experiencia de los clientes

Digitalización de la compañía

## CUIDANDO EL AMBIENTE

Políticas ambientales

Reduciendo nuestra huella de carbono

Operaciones sostenibles

Gestión responsable de recursos

Gestión de residuos

## INVOLUCRAMIENTO Y GESTIÓN COMUNITARIA

Compromisos sociales

Movilidad

Voluntariado corporativo

## CUADRO DE INDICADORES

18

16

16

16

16

18

16

16

16

16

16

18

16

16

16

18



# Introducción



Celebramos 65 años y era el momento preciso para replantear nuestra estrategia, colocando al cliente como centro de esta en lo que hemos denominado 'El Cliente Primero'".

## **Con mucha satisfacción, me complace presentarles las acciones que durante el 2021 ejecutamos en Ricardo Pérez, S.A., como parte de la estrategia de sostenibilidad empresarial.**

Después de un año de grandes desafíos, en el 2021 nos volvimos resilientes, aprendimos a ir en la nueva dirección a la que nos llevó cada uno de los retos que hemos tenido que enfrentar, pero esta vez lo hicimos desde el conocimiento, con nuevas habilidades que nos tocó desarrollar, con otras aptitudes y sobre con la actitud de servicio y atención que nos caracteriza.

Nuestra prioridad siempre ha sido y será la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, ellos son el pilar de nuestra organización. Por eso, a medida que se fueron dando las aperturas y minimizando las restricciones por COVID-19, nosotros reforzamos más los procesos de bioseguridad, garantizando la salud de los nuestros y sus familias y por ende de los clientes. Con monitoreos constantes, atención médica en sitio y virtual, pruebas aleatorias entre muchas otras acciones.

El 2021 también fue preciso para retomar, aunque de forma muy reducida, las acciones de voluntariado corporativo. Esto forma parte del ADN de nuestra compañía, poder compartir, llevar insumos y apoyar a otras personas en momentos como este, nos llena de satisfacción y nos impulsa a seguir trabajado y compartir con los demás.

Celebramos 65 años y era el momento preciso para replantear nuestra estrategia, colocando al cliente como centro de esta en lo que hemos denominado "El Cliente Primero". Enfocándonos en entender sus prioridades y poder responder a las mismas con los servicios y la atención que demandan y esperan de nosotros.

Desarrollamos productos y servicios pensando en nuestros clientes, como nuestro programa ConSentido, que busca reconocer la lealtad de los clientes, otorgándole puntos por la com-

pra de repuestos o atenciones de servicios que posteriormente pueden canjear en sus próximos servicios. Durante su primer año de lanzamiento logramos 30,635 clientes inscritos.

Lanzamos Kinto, un servicio de movilidad, que permite el alquiler de autos por horas o días. Este es un gran hito hacia nuestro objetivo final de ofrecer "Movilidad para todos", un momento icónico en la historia de Toyota y por ende de Ricardo Pérez, S.A.

Tenemos un compromiso de ser agentes de cambio para la sociedad y que, en conjunto con nuestros valores, gobierno corporativo y objetivos de negocio, han marcado el camino de Ricardo Pérez, S.A. durante estos 65 años de servicio y trayectoria en el territorio nacional.

Tenemos grandes desafíos en temas medioambientales, como lo es la medición de huella de carbono, en el 2021 dimos un gran salto de responsabilidad al incluirnos en el programa las 50 primeras empresas para medir su huella de carbono, lo que nos deja como responsabilidad en el 2022 hacer nuestra medición y establecer las metas y plan de acción hasta el 2050. Igualmente tenemos el reto de hacer que nuestras instalaciones sean más sostenibles en temas tan importantes como consumo eléctrico y consumo de agua.

Me siento satisfecho de lo que hemos logrado en el 2021 y aprovecho para agradecer a nuestros colaboradores, clientes, proveedores y todos nuestros aliados estratégicos que han sido fundamentales para el logro de todos nuestros objetivos.

A continuación, les presentamos los resultados producto de nuestra gestión responsable.

## **Yoshihiro Sawaki**

Presidente

## Legado de innovación y liderazgo en Panamá

Por 65 años, hemos sido el distribuidor oficial de la marca Toyota en Panamá y este año cumplimos 10 años con la marca Lexus. Durante todos estos años hemos crecido, innovando con nuestros autos en los diferentes segmentos del mercado, manteniendo el compromiso con la calidad, excediendo expectativas, desafiando las metas y siempre pensando en la mejor forma de transportar, de una manera segura y responsable.

En nuestro propósito está llegar a todos y cada uno de nuestros grupos de interés, proporcionándoles la mejor experiencia, confianza y seguridad, dejando una huella positiva que perdure en el tiempo.

Nuestra visión es **“ser los mejores en la ciudad”**, no solo en el servicio que ofrecemos, sino en todas las acciones que llevamos a cabo ya sean económicas, sociales y ambientales.



# Hitos destacados de nuestros 65 años de operación

1956

Inicia operaciones Ricardo Pérez S.A.

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

1978

Se compra la franquicia y el inventario Toyota de la empresa TOYOPAN, consolidando toda la distribución de Toyota a nivel nacional, bajo la Presidencia de Ricardo Pérez, S.A.

1980

Se designa a la primera mujer que dirige una compañía en el sector, Doña Lelia Pérez de Altieri. Dirige el grupo empresarial durante 15 años.

2011

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

2018

La multinacional ITOCHU adquiere mayoría accionaria de Ricardo Pérez S.A. y GCP permanece con una parte accionaria.

2012

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

2019

Comienza la revolución de la cultura organizacional, reestructurando la filosofía corporativa para alinearnos a las coyunturas de la nueva década.

**RICARDO PÉREZ, S.A.**

2021

**Se cumplen 65 años en el mercado panameño, consolidando una empresa con el mejor servicio a través de un legado de innovación y liderazgo.**

## Nuestra empresa

Somos líderes en el sector automotriz panameño al comercializar 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 movilidad en Panamá.



816  
colaboradores



13\*  
sucursales



13  
talleres fijos



43  
talleres móviles



1  
centro de distribución



3  
concesionarios de auto



15  
concesionarios de repuesto



Marcas\*\*

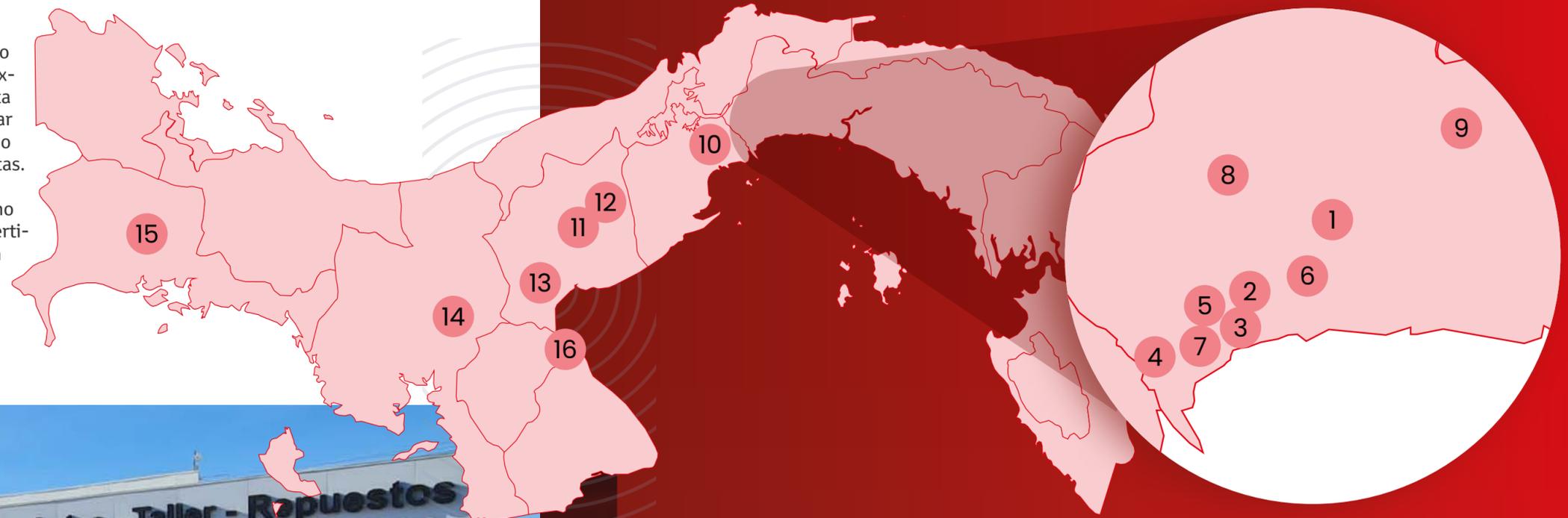


\*En mayo de 2021, se inaugura una sucursal nueva en Costa Verde, Chorrera.

\*\*Kinto es un servicio de movilidad que ofrece servicios de alquiler de auto por horas o días.

Desde el 2018, a raíz de la alianza estratégica de Ricardo Pérez S.A. con ITOCHU group, continuamos sumando experiencia y recursos a nuestra larga relación con Toyota Motor Corporation. Esta sinergia nos ha permitido contar con una ventaja competitiva inigualable en el mercado panameño, de la cual nos sentimos orgullosos y optimistas.

El 2021, no ha sido la excepción y hemos sacado provecho de esta alianza para fortalecernos en tiempos de incertidumbre y nuevos desafíos. En momentos de reactivación económica lo hacemos siempre guiados por nuestros valores y filosofía corporativa a través del compromiso de cada uno de nuestros colaboradores.



**Nuestra empresa es un organismo dinámico y en constante evolución. Nos mueve un impulso común de liderazgo audaz, cumplimiento y bienestar, que inspira nuestra Visión, Misión y Valores.**

- 1 **SUCURSAL VÍA TOCUMEN**  
Vía Tocumen
- 2 **SUCURSAL VÍA ESPAÑA**  
Vía España
- 3 **SUCURSAL VÍA BRASIL**  
Vía Brasil, a un costado del IDAAN
- 4 **SUCURSAL ALBROOK**  
Albrook, Panamá
- 5 **SUCURSAL VÍA RICARDO J. ALFARO**  
Vía Ricardo J. Alfaro, Panamá
- 6 **SUCURSAL COSTA DEL ESTE**  
Costa del Este, Panamá
- 7 **SUCURSAL AVE. NACIONAL**  
Ave. Nacional
- 8 **SUCURSAL MILLA 8**  
Milla 8, Panamá
- 9 **SUCURSAL VILLA DANIELA**  
Villa Daniela, Las Mañanitas
- 10 **SUCURSAL LA CHORRERA, COSTA VERDE**  
Plaza Paseo Costa Verde Chorrera, Panamá
- 11 **CONCESIONARIO PENONOMÉ MARACATIVI**  
Sucursal Boulevard Penonomé / Maracativi
- 12 **SUCURSAL PENONOMÉ**  
Penonomé; Coclé, Panamá
- 13 **CONCESIONARIO AGUADULCE MARACATIVI**  
Aguadulce; Coclé, Panamá
- 14 **CONCESIONARIO SANTIAGO MARACATIVI**  
Ave, Hector Alejandro Santacoloma, Santiago de Veraguas
- 15 **SUCURSAL INTERBOQUETE**  
Inter Boquete, Chiriquí
- 16 **SUCURSAL CHITRÉ**  
Chitré, Herrera



## Nuestra visión

### Los mejores de la ciudad

Cada sucursal nuestra en cada ciudad del país se propone ser la mejor de todas. El desafío es usar nuestro músculo para lograr una estandarización, ofreciendo las mejores respuestas a las necesidades, deseos y expectativas de nuestros diversos grupos de interés, desde cada instalación en la que se muestre nuestro nombre.



## Nuestra misión

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

Liderar en la creación de una emocionante Sociedad de Movilidad significa aportar soluciones integrales no sólo de transporte – vehículos particulares y comerciales, partes y servicios – sino de invertir en el futuro de la movilidad diseñando y ofreciendo nuevas movildades personales y colectivas: soluciones para personas con discapacidad, alternativas para transporte colectivo más humano y eficiente, educación y aportes sociales. Hasta que hagamos presente ese gran futuro de la movilidad, aseguramos los mejores autos, el mejor servicio y experiencia de posesión en Panamá.

## Valores corporativos



Recibir nuestro Aprecio es un derecho fundamental de cada colaborador, cliente y miembro de nuestra sociedad.

Así lo manifestaremos todos los días, en cada relación y en cada transacción, que suman valor.



Tomar acciones rápidas y oportunas en todos los esfuerzos. Estamos comprometidos a evaluar cada oportunidad de la manera más ágil posible para ofrecer la mejor propuesta de valor para el cliente y para la empresa, acorde con nuestra Visión, “Los mejores de la ciudad”.

Pronosticando los posibles riesgos y minimizando los contratiempos, detectamos rápidamente las dificultades y tomamos todas las medidas para resolverlas, con decisiones oportunas y sensatas.



Asumir activamente los desafíos de cambios y nuevos proyectos con coraje y pasión. Aceptamos diariamente el desafío de la Innovación. No importa cuál sea la tarea, comenzamos mirando las posibilidades desde la perspectiva “sí, podemos”.

Para nosotros este valor significa abrirse personalmente al cambio con las certezas e incertidumbres que pueda traer, si resistencia; pero siempre con prudencia y conocimiento de causa.



Ser visionario significa tener un retrato claro o una imagen definida de un futuro deseado y comunicar esa visión, conduciendo a otros a hacia su logro.

Nuestro desafío es estar a la vanguardia de los tiempos, visionando el futuro de las personas y superando las adversidades para crecer y desarrollarnos. Mantenemos nuestros ojos abiertos al cambio, para tomar acción proactiva.

Comprendiendo nuestra visión, enfocados en nuestra misión y defendiendo nuestros valores, **somos mejores.**

## Celebramos 65 años con nuestros clientes

65 años son precisos para celebrar y compartir el crecimiento, esfuerzo y agradecer por ser los líderes en del sector en Panamá. Por eso, en marco de la celebración de nuestros 65 años llevamos a cabo el concurso "Tu historia es la nuestra". A través de este, nuestros clientes compartieron historias inolvidables con su auto Toyota. El ganador obtuvo un servicio de chapistería completo.

El concurso se llevó a cabo del 11 de septiembre al 15 de octubre de 2021 y se recibieron 63 historias.

## Somos líderes en reputación

Por 4to año consecutivo estamos en el Top 10 de las empresas con Mejor Reputación en Panamá, según el estudio de Merco. En el 2021 la empresa escaló a la posición #5, además se mantuvo en la posición #9 de las Empresas Más Responsables y la #8 con Mejor Gobernanza.

Estar en estas posiciones es resultado de lo que hacemos todos, día a día. Es cómo nos ven los directivos de otras empresas, los clientes y todos los que participan del mismo.

Este estudio tiene como objetivo medir las valoraciones de los diferentes públicos de interés con el objetivo de realizar un diagnóstico reputacional global de cada organización.



**De acuerdo a lo presentado por el informe, nuestras 3 principales fortalezas son:**



La calidad de nuestra oferta



Nuestra ética y responsabilidad corporativa



Nuestro talento humano

Por eso, es un reconocimiento a lo que hacemos, cómo lo hacemos y una oportunidad para mejorar y llegar a ser Los Mejores de la Ciudad.



# Estrategia y Gobernanza



8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



16 PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



## Pilares de sostenibilidad y líneas de acción

En Ricardo Pérez S.A. basamos nuestra toma de decisiones en principios de ética y transparencia. Siempre buscamos mitigar los impactos de nuestras operaciones e incrementar 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 trabajamos.



### Bienestar

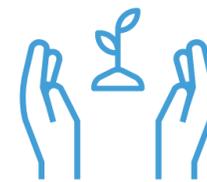
El bienestar de los 816 colaboradores y sus familias es nuestra prioridad. Mejorar la calidad de vida de nuestros talentos nos permite aportar una mejor atención y servicio a nuestros clientes.



### Educación Técnica

Fomentar una educación técnica de calidad respalda la experiencia de los clientes con nuestros productos y el servicio de atención de excelencia, que nos mantiene con un alto índice de lealtad de clientes.

Generamos empleos de calidad y le ofrecemos a nuestra mano de obra formación profesional de calidad para que desarrollen su talento con nosotros, acompañándolos también en su crecimiento personal.



### Medio Ambiente

Nuestra gestión de residuos cumple con los más altos estándares de nuestra industria, minimizando las emisiones de CO2 y esforzándonos por prevenir los riesgos de contaminación que implican cada uno de los procesos de nuestra operación.



### Movilidad

Concebimos una manera innovadora de atender la necesidad de la movilidad en el sistema de atención de la salud, especialmente a los pacientes de cáncer, para quienes disponer de un transporte cómodo y seguro, durante sus tratamientos, para llegar hasta los hospitales y regresar a casa es un gran desafío.

Además, a través de nuestros aportes comunitarios y participación del voluntariado, buscamos siempre contribuir con la comunidad, aportando el mayor valor posible desde nuestra experiencia y los ejes del negocio.

# Renovando nuestra estrategia de RSE

Durante el 2021 iniciamos un proceso de revisión de nuestra estrategia basándonos en 4 áreas de trabajo:



**1 Estrategia de la Responsabilidad Social Empresarial**

- Identificación de los asuntos materiales para la empresa
- Restablecimiento del voluntariado corporativo

**2 Pilares**

Revaloración del alcance de los pilares estratégicos:

- Educación Técnica para la empleabilidad
- Medio ambiente
- Movilidad
- Bienestar

**3 Reputación**

- Potenciar las fortalezas y reforzar las oportunidades de mejora
- Sensibilización interna a distintos grupos de interés

**4 Cliente primero**

Poner al cliente siempre como el centro de la estrategia, conociendo su percepción y expectativa respecto a las acciones sociales y ambientales que la empresa lleva a cabo

# Nos comprometemos junto a nuestras audiencias

Nos esforzamos por permanecer en constante comunicación con nuestros diferentes grupos de interés, estableciendo relaciones de confianza y seguridad, lo que nos permite mejorar cada uno de nuestros vínculos con ellos:



## Gobierno corporativo

Nuestro código de Gobierno Corporativo tiene como objetivo recoger los principios generales a través de los cuales la empresa establece la estructura apropiada de gestión, control, normas y principios bajo los cuales se rigen las acciones de los gestores. También busca armonizar y regular la integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa.

Los órganos que componen la estructura de Gobierno Corporativo son:



### Asamblea de Accionistas

Es el órgano supremo dentro de la empresa, 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

Es el órgano de gobierno encargado de garantizar el buen funcionamiento y supervisar la administración de las actividades de negocio. Está compuesta por siete miembros y su regulación se encuentra contenida en el Reglamento de las Juntas Directivas y el Código de Gobierno Corporativo.



### Comité de la Junta

Tiene como tarea principal servir de instrumento y apoyo a la Junta Directiva en la toma de decisiones objetiva y transparente.



En 2022, se realizaron en modalidad presencial:  
**2 sesiones ordinarias**  
**No hubo sesiones extraordinarias**



## Dirección de Gobierno Corporativo

La Dirección de Gobierno Corporativo es responsable de la implementación del Modelo de Gobierno Corporativo basado en un conjunto de prácticas, procesos, políticas y sistemas definidos dentro de la organización que garantizan el fortalecimiento de los órganos de gobierno, al tiempo que facilita y gestiona los procesos que se requieren para asegurar el cumplimiento de las políticas corporativas dando cobertura a todos los miembros de la organización tanto a nivel de dirección como de operación.



Dirección de Gobierno corporativo



Gestión de cumplimiento



Gestión de riesgo



Auditoría interna

## Gestión de Cumplimiento

La Gestión de Cumplimiento que tiene como finalidad de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados con cualquier acto ilegal, criminal o de violación a las políticas y normas de la empresa.

El departamento de cumplimiento se concentra en:

1

### 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.

2

### 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.

3

### 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.

Ejecución del programa de cumplimiento corporativo:

95%

## Políticas y Códigos Corporativos Vigentes

- Código de Conducta Ética
- Programa de Cumplimiento Corporativo
- Política Ambiental (aprobada en 2020)
- Política de Comunicación Responsable
- Política Antifraude y Anticorrupción
- Política de Cumplimiento Corporativo – Base para el Programa de Cumplimiento de la organización
- Programa de Monitoreo Ley 23
- Monitoreo de Calificación de Cartera con base en riesgo



## Gestión de Riesgo

El modelo de gestión integral de riesgo recopila la manera a través del cual el gobierno corporativo mide, da seguimiento, controla, mitiga, y reporta a los diferentes órganos de gobierno los tipos de riesgo a los cuales estamos expuestos.

La gestión de riesgos de Ricardo Pérez, S.A. se rige según los siguientes principios:

- Involucramiento del Comité de Junta
- Independencia de funciones
- Definición de atribuciones
- Límite de riesgos
- Análisis y control de posiciones de riesgo
- Establecimiento de políticas y procedimientos de riesgos
- Dotación de sistemas informáticos y recursos humanos

## Auditoría Interna

La Gestión de Auditoría Interna enfoca 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.

Cumplimiento del  
plan de trabajo:

90%

## Comité de Crisis

El Comité de Crisis de la empresa tiene como objetivo rápidamente todas las medidas de contención de las áreas de enfoque y el manejo de las comunicaciones internas y externas.

Desde su activación de manera permanente a partir del mes de marzo 2020, con sesiones semanales, concentrando su objetivo en cuatro focos de acción:

- Identificar y gestionar la crisis
- Establecer un marco de contención y tranquilidad durante la crisis
- Evaluar posibles escenarios para establecer la gestión de crisis
- Definir la estrategia de comunicación

Reuniones realizadas por el comité

17



## Código de Conducta

Comprometidos con llevar la responsabilidad a cada rincón de la compañía, posee unos lineamientos en el que se definen las directrices para garantizar relaciones basadas en la ética y la transparencia.

Adicionalmente, este código informa sobre los canales de denuncia que los colaboradores tienen a su disposición para reportar cualquier incumplimiento del mismo.

Nuestra empresa no tolera represalias contra ninguna persona que de buena fe denuncie una mala conducta o colabore en una investigación.

Poseemos 2 canales de denuncias a disposición. Las denuncias se realizan a través de “La Voz del Colaborador” canal de denuncias confidencial y EthicsPoint, línea directa de Denuncia de Irregularidades de ITOCHU Corporation.



# Gente Ricardo Pérez, S.A.

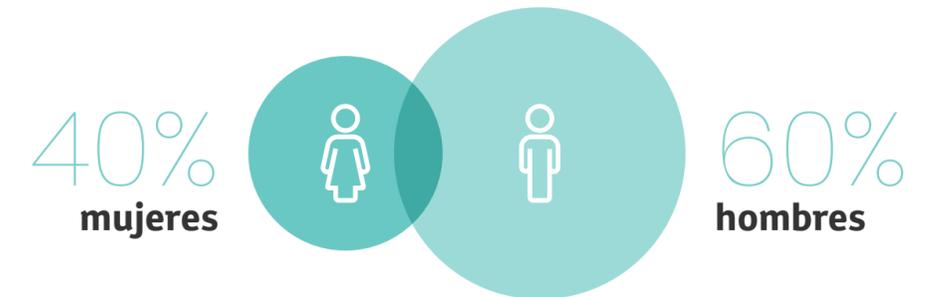
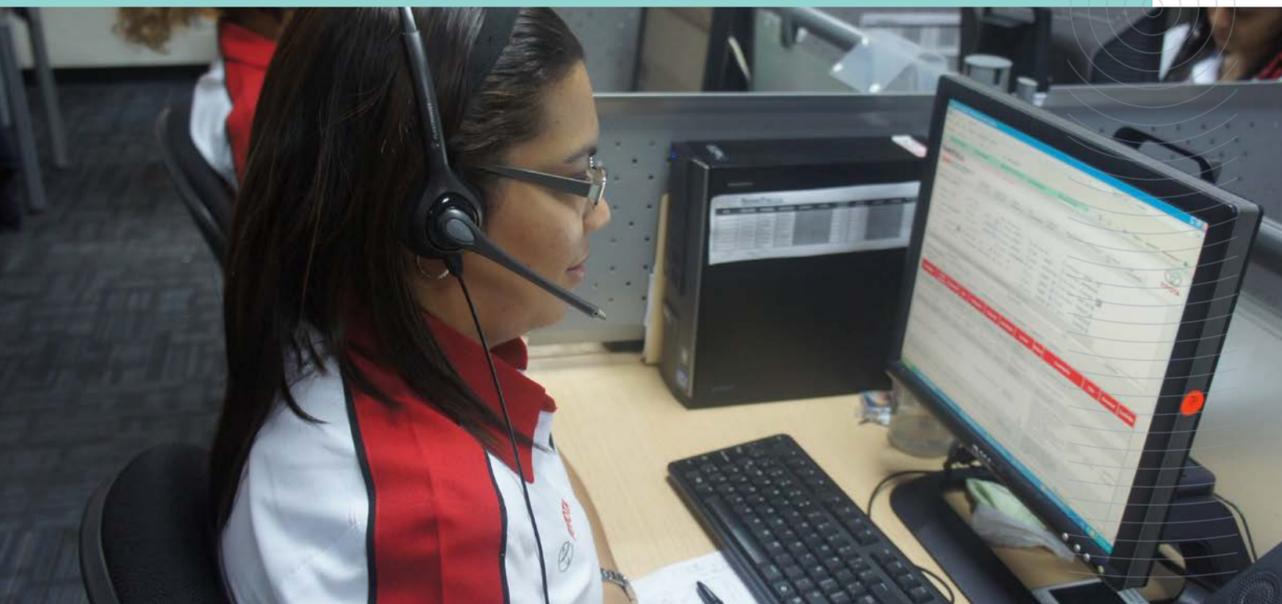


## Empoderando a nuestra gente

Nuestro equipo de trabajo es el resultado de la colaboración de todos los que somos parte de la empresa. Somos conscientes del valor agregado que cada uno contribuye a la organización. En este sentido, queremos que todos crezcan y que trabajar con nosotros sea una decisión, con oportunidades para el desarrollo tanto personal como profesional.

Por ello, garantizamos que cada experiencia suma a la vida de nuestros colaboradores, es el motor que impulsa nuestra estrategia de bienestar y desarrollo. Junto a cada uno de ellos es posible que Ricardo Pérez, S.A. impacte positivamente la vida de quienes entregan lo mejor de sí mismos en cada jornada laboral.

Nos aseguramos siempre de proveer ambiente físicamente seguro, donde no hay cabida para prejuicios y discriminación por discapacidad, género, raza, credo u orientación política.



### Por área



## Desarrollo profesional

Ampliar las capacidades de nuestros colaboradores es nuestra prioridad, ayudando a que desde sus fortalezas personales y profesionales puedan contribuir a la organización y a la sociedad en general. En este sentido, contamos con diferentes iniciativas que les llenan de experiencias y fortalecen sus competencias, incrementando sus capacidades para que puedan elegir ser la mejor versión de sí mismos.



20,310  
horas de capacitación



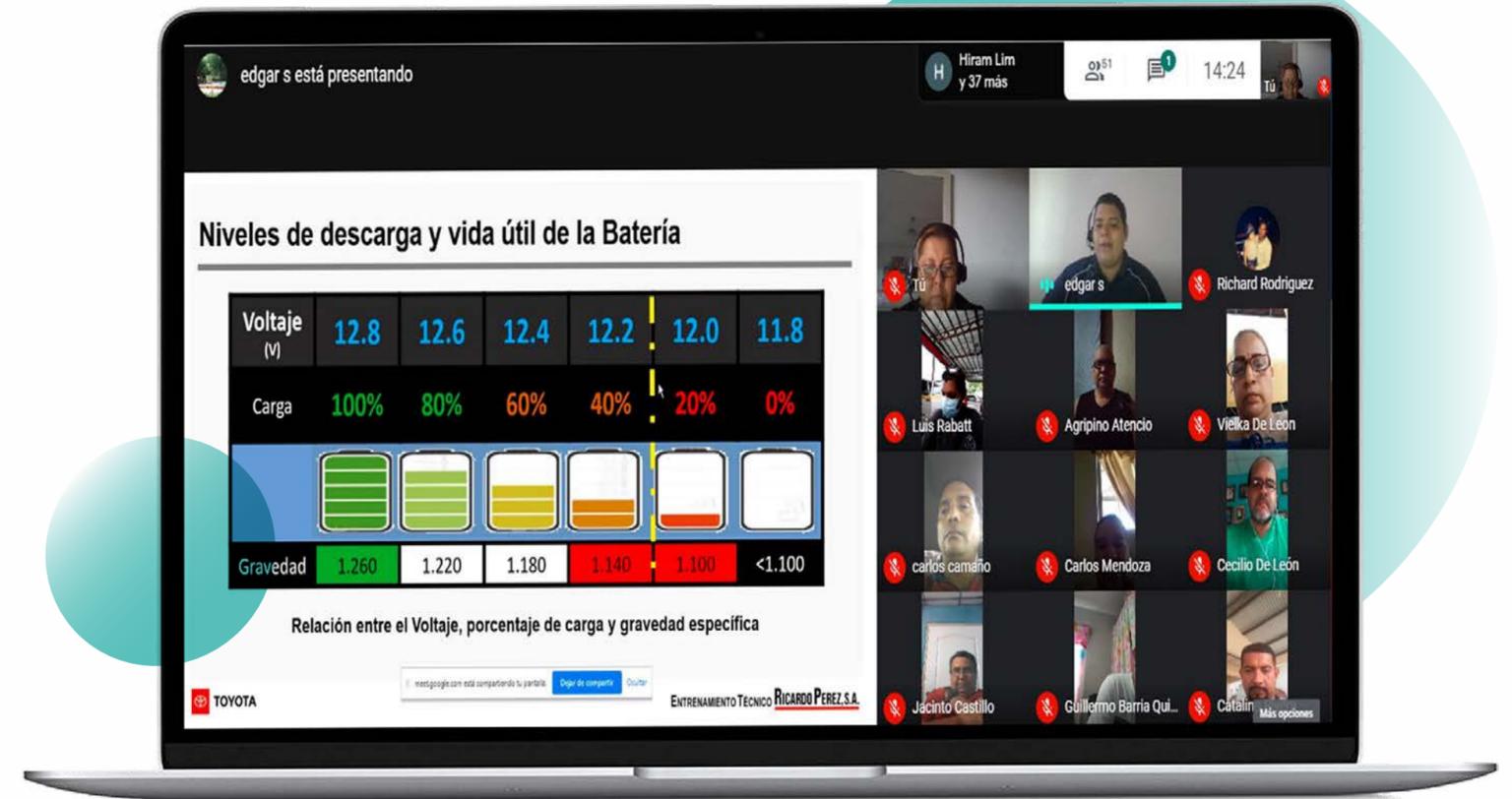
13.3  
promedio de horas de capacitación por colaborador



100%  
de nuestro personal ha sido capacitado



4,926  
participantes entre todas las capacitaciones



### Por área

84  
Administrativos

829  
Autos

160  
Comercial

20  
Líderes

1,701  
Postventa

2,132  
RPSA

## Becas para hijos de colaboradores

Estamos más que convencidos que la educación es la llave para el desarrollo humano y que es la principal herramienta para seguir evolucionando como empresa. Por ello, brindamos incentivos de becas para colaboradores e hijos en educación primaria, secundaria y universidad.

En 2021, entregamos

# 80 BECAS

*a colaboradores e hijos de colaboradores de todos nuestros talleres Ricardo Pérez, S.A. a nivel nacional.*



# Bienestar, seguridad y salud ocupacional

Poseemos una cultura de atención a la salud e higiene mediante la implementación de protocolos de bioseguridad, jornadas de salud preventiva, la práctica del ejercicio regular y la alimentación sana y balanceada.

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

## Prevención, detección y manejo de casos sospechosos de COVID-19

Este 2021, la organización continuo implementando los lineamientos proporcionados por el Ministerio de Salud, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, recopilados en un protocolo propio de 16 pasos para la detección y registro de los casos positivos y sospechosos de COVID-19, así como también el control de los casos recuperados con el objetivo de dar seguimiento de la evolución del cuadro clínico a través de llamadas, y una vez recibida la certificación por parte de las autoridades de salud, gestionamos el retorno seguro a sus labores.



18%  
del personal  
resultó positivo



17%  
del personal  
se recuperó  
satisfactoriamente\*



Asimismo, se mantuvieron algunas acciones para la prevención adoptadas desde el 2020 como la modalidad de trabajo a distancia.



\*Información al 31 de diciembre de 2021

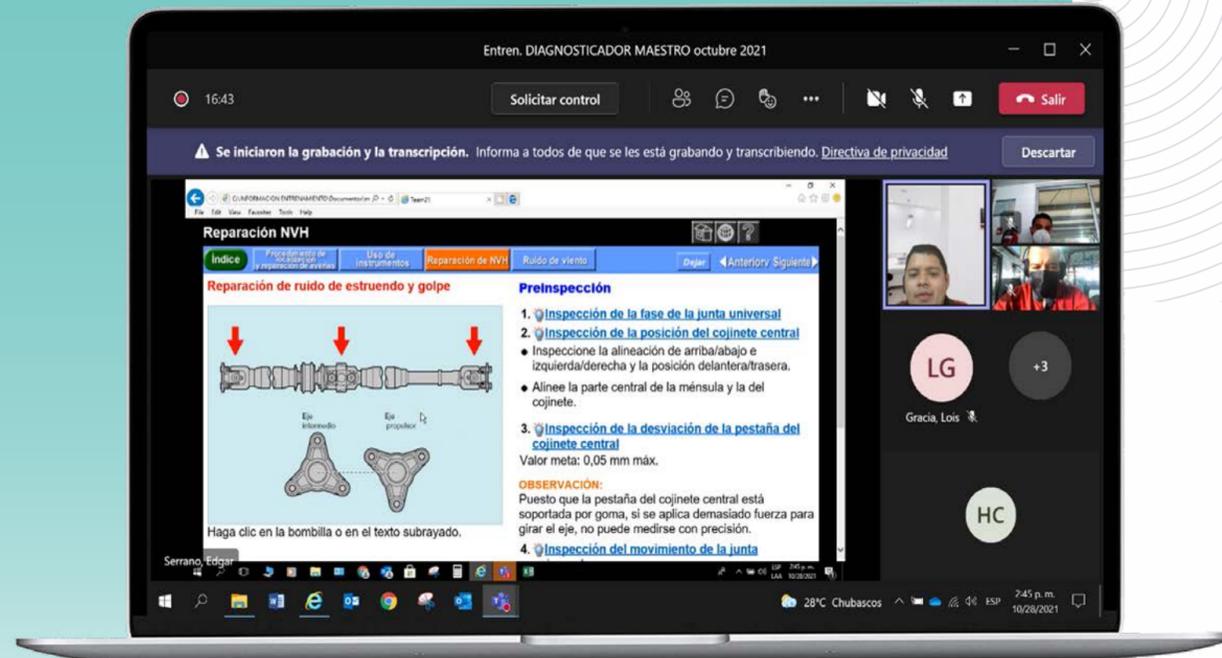


# Educación Técnica

El desarrollo profesional de nuestros colaboradores es una prioridad para la organización. Por ello, a través de nuestros programas de formación técnica promovemos su crecimiento y fortalecemos las bases de nuestra excelencia en servicio al cliente.

La empresa tiene programas completos de desarrollo técnico, los cuales incluyen certificaciones en capacitación teórica y práctica, adicionalmente exámenes de conocimientos y habilidad.

Nuestro foco está en mantener a nuestros colaboradores motivados en crecer, potenciando sus destrezas y aptitudes para garantizar la máxima calidad en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.



## Logros

1

Durante este año, la prioridad de formación técnica fue el incremento de personal especializado en la determinación de diagnósticos maestros con el objetivo de aumentar la capacidad en los diagnósticos y reparaciones a los diferentes vehículos de clientes.

2

Brindamos entrenamiento a todo el personal de postventa en cada vehículo lanzados al mercado en el 2021.

3

Para los talleres de Chapistería y Pintura (área Metropolitana), se capacitó al personal en el uso de Pintura de Agua.

4

De acuerdo a las necesidades de cada sucursal, se llevaron a cabo entrenamientos especializados de diferentes temas para tener un mejor desempeño de las habilidades del personal, rutinas, transmisiones, motores, aire acondicionado, etc.

5

En cuanto a atención, el foco estuvo en optimizar la atención de quejas, esto basado en las conclusiones de las encuestas de percepción. Este trabajo se realizó con todo el personal de atención de clientes de los talleres a nivel nacional (planta, móvil y chapistería).

### Formación técnica



417  
horas de formación en atención al cliente y manejo de quejas al personal de servicio al cliente de Talleres Móviles, Talleres de Chapistería y Talleres de Mecánica Planta a nivel nacional.

313  
horas de formación a personal de aseguradoras, técnicos de mecánica de la Universidad Tecnológica de Panamá y estudiantes del Instituto Don Bosco.

### Certificaciones de mecánica





## Atención médica a nuestros colaboradores

### Programa de Vigilancia Médica

Como parte del Programa de Vigilancia Médica con el fin de evitar situaciones de riesgo por contagios de COVID-19, se realizaron constantes atenciones médicas presenciales y también atenciones médicas virtuales.

### Recorrido PSA y Mamografías

Como cada año nos unimos al Mes de la Cinta Rosada y Celeste con pruebas de PSA y Mamografías a todos nuestros colaboradores y el 2021 no fue la excepción. Recorrimos las sucursales promoviendo la realización de diferentes pruebas preventivas de PSA y mamografías, al igual que promociones en diversos centros médicos para la realización de exámenes preventivos con el seguro corporativo.



## Nuestros proveedores: Nuestra cadena de valor

Nos esmeramos por mantener una relación de confianza y seguridad con cada uno de nuestros proveedores. Colaboramos con ellos de forma imparcial y nuestra relación está regida por las políticas internas para la igualdad de oportunidades con cláusulas para el cumplimiento ético de ambas partes. Todos nuestros proveedores deben cumplir con los acuerdos pactados en contratos anuales, normas de seguridad ocupacional y seguridad en nuestras instalaciones.

Adicionalmente, deben acatar las normas y leyes locales, incluyendo atención a su personal y suministro de los implementos para trabajar de manera segura, cuotas obrero-patronal de la CSS y pago de las prestaciones correspondientes.

Asimismo, nos aseguramos de que las compras y contrataciones de servicios y suministros se ejecuten de modo responsable en cumplimiento de la Política Blanqueo de Capitales y Prevención del Financiamiento del Terrorismo.

# Aliados de nuestros clientes



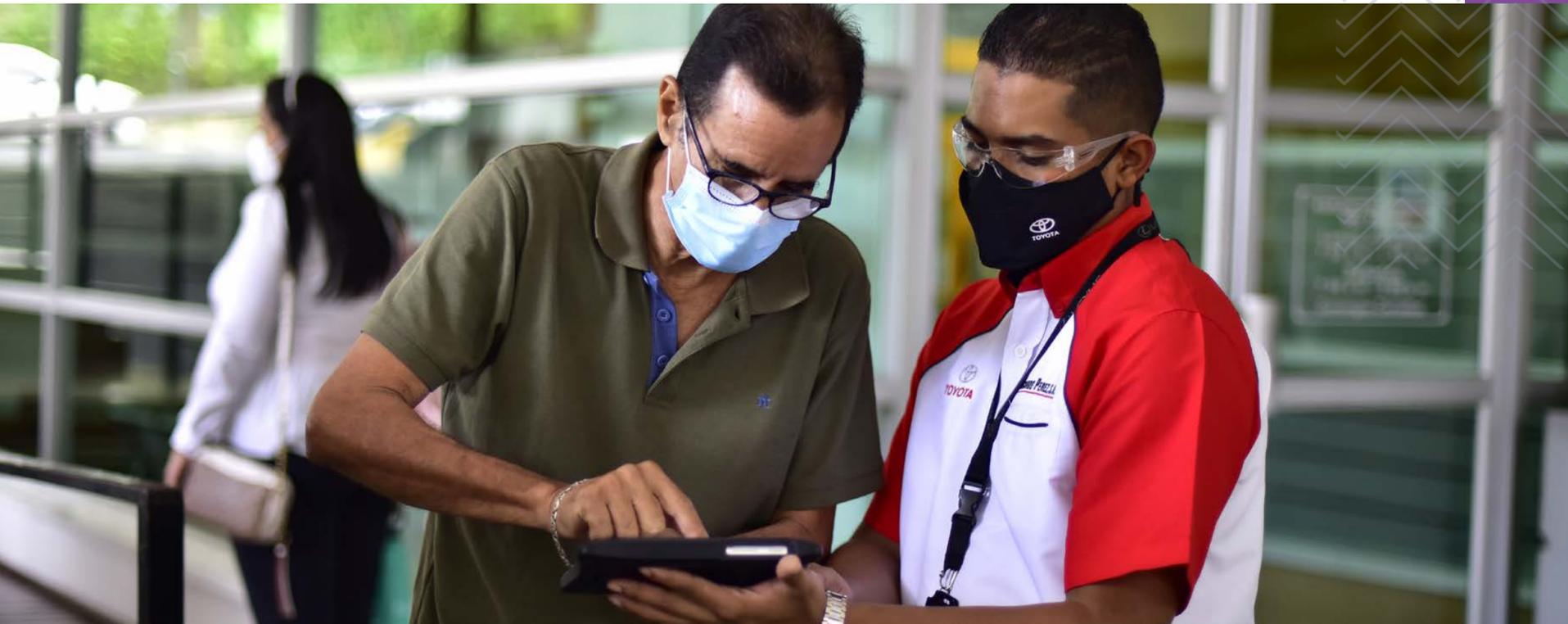
# Aliados de nuestros clientes

En Ricardo Pérez S.A. estamos siempre dispuestos a superar las expectativas de nuestros clientes, creando relaciones de confianza que dejen la mejor experiencia.

Cada día fortalecemos la cultura de tener al cliente como base de nuestras decisiones y acciones, cumpliendo con nuestras promesas de entrega y estando más cerca de la gente.

Lineamientos de atención al cliente:

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



Estamos enfocados en consolidar nuestro liderazgo en la industria automotriz local, a razón de ello destinamos todos nuestros esfuerzos a la ecuación C4:

**Colaborador Contento**

=

**Cliente Contento**





# Calidad de servicio y experiencia única

En el caso de Ricardo Pérez S.A., contamos con diferentes herramientas de comunicación constante que nos permiten llegar a nuestros clientes, así como recibir sus sugerencias y reclamos: la línea de atención al cliente, nuestra página web, encuestas de satisfacción tras la compra de producto, redes sociales y la aplicación U-move.



## NPS (acumulado)

## CSI (Acumulado)

Global RPSA

92

97%

Aftersales Toyota

94

98%

Cars Toyota

95

97%



## Seguridad de datos

La información de nuestros clientes es almacenada con altos estándares de seguridad para salvaguardar la confidencialidad. En ningún caso es compartida y solo está accesible a través de nuestros sistemas de gestión.

# Mercadeo y comunicación responsable

Cuidamos nuestro uso del lenguaje garantizando que nuestros clientes reciben información veraz, oportuna y respetuosa en todo momento. Adicionalmente, ponemos a su disposición diversos canales de comunicación que nos permiten dar respuesta oportuna a preguntas, quejas, reclamos y solicitudes.

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:

1 Velar por el cumplimiento de las leyes vigentes nacionales e internacionales en materia de mercadeo y publicidad responsable.

2 Proteger y garantizar los derechos de los consumidores, ofreciendo siempre información veraz y clara y accesible.

3 Educar a los consumidores en los usos correctos de los productos/ servicios.

4 Asegurar que las campañas de publicidad sean veraces y promuevan el fortalecimiento de los valores éticos de la organización.

5 Reportar periódicamente a los grupos de interés los impactos económicos, sociales y ambientales a través de herramientas como este informe.

# Hitos 2021

## Creemos de la mano de nuestros clientes

### Inauguración de la sucursal en Costa Verde

En abril, abrimos las puertas de nuestra sucursal número 13, en el Centro Comercial Costa Verde. La misma cuenta con un amplio espacio de exhibición, sala de ventas de autos y repuestos y taller con lo último en tecnología para el diagnóstico, mantenimiento y reparación de autos.



### Lanzamiento de Toyota Raize

Lanzamos en Panamá el nuevo modelo Toyota RAIZE, un SUV compacto.

**kms MEMBRÍA DE MANTENIMIENTO**

Conoce los beneficios de la nueva membresía de mantenimiento que creamos para ti:

- Planes de acuerdo al kilometraje promedio de tu auto
- Pago mensual conveniente y cómodo
- Auto-gestión a través del app
- Acceso inmediato al historial y estado del plan
- Acumula puntos del Programa ConSentidos

RICARDO PEREZ S.A. | DISFRUTA TODO EL VIAJE

### Lanzamiento de la membresía de mantenimiento Kilómetros

Es una membresía personalizada de mantenimiento que le permite al cliente, adquirir un paquete basado en el recorrido de su auto y pagarlo en cómodas mensualidades.



### Lanzamiento de Kinto

Lanzamos el nuevo servicio de movilidad, KINTO, un gran hito hacia nuestro objetivo final de Mobility for All, y un momento histórico en la larga y rica historia de Toyota. Una innovadora solución de movilidad de manera simple y adaptada a las necesidades de todos. Permite a nuestros clientes alquilar un Toyota por el tiempo que requieran y en el lugar que más les convenga.

El nuevo servicio de movilidad que hace la diferencia en tu día a día.

Alquila un TOYOTA por el tiempo que necesites, horas o días, de manera sencilla y confiable.



# Cuidando el ambiente



# Cuidando el ambiente

Sabemos que como parte de la sociedad, actualmente todos nos encontramos frente a desafíos ambientales enormes como el uso incorrecto y desmedido de recursos naturales, la contaminación de todos los ecosistemas, el cambio climático, la pérdida de la biodiversidad, entre otros.

Desde Ricardo Pérez S.A., estamos conscientes de nuestro rol como agentes de cambio y por esto abordamos las situaciones ambientales de forma cada vez más integral, a través de iniciativas que compensen y reduzcan las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI), gestionando adecuadamente los residuos, reforestan y conservan los suelos y protegen los océanos, entre otros.



## Política Ambiental

En Ricardo Pérez S.A., poseemos nuestra política ambiental en la cual se detalla el compromiso para crear un balance entre lo económico, lo social y ambiental, incorporando el control los riesgos ambientales de todas nuestras actividades, a través de principios enfocados en la prevención, mitigación y la compensación.

En el 2021 se llevaron a cabo dos sesiones para la formación de promotores ambientales, con el objetivo del seguimiento del Programa de Evaluación de los Riesgos Ambientales (DERAP).

## Reduciendo nuestra huella de carbono

El 2021 fue el año propicio para replantear estrategias, por ello, este año nos incluimos en el grupo de las "50 Primeras Empresas" del programa Reduce Tu Huella que lleva a cabo el Ministerio de Ambiente que medirán su huella de carbono.

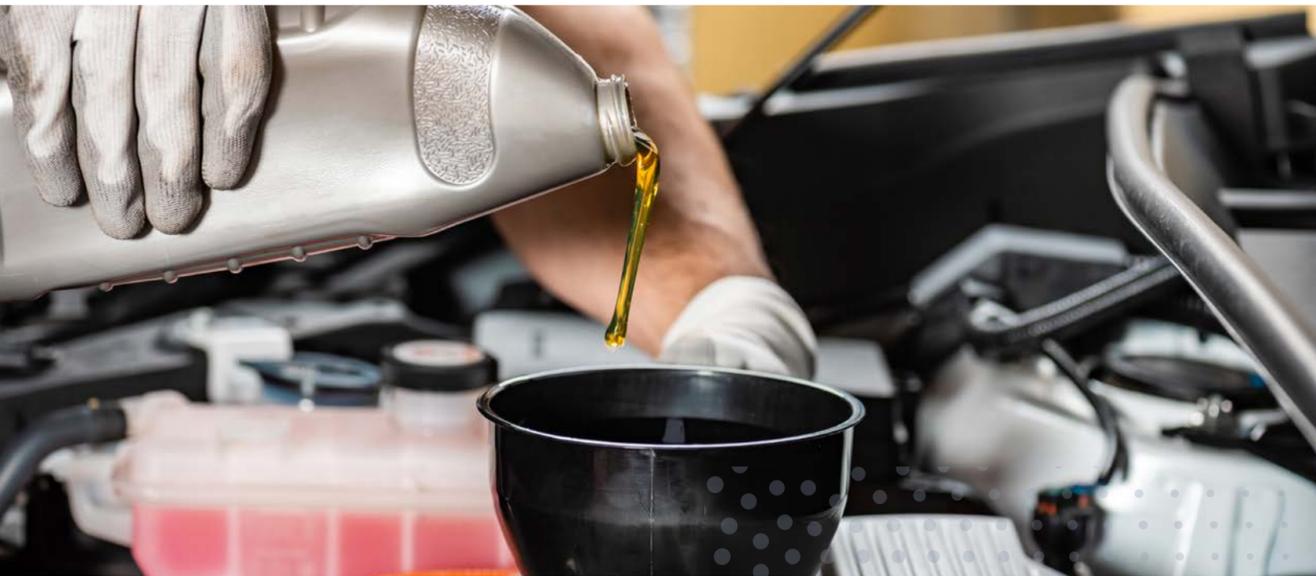


Ricardo Pérez, S.A. **iniciará su medición en 2022**, el cual será el año base y de ahí establecer la **meta del 2050** y plan de acción.



## Gestión responsable de recursos

Mantenemos procesos definidos para la separación de residuos peligroso que se generan en las actividades de servicios de taller y el destino final adecuado de los mismos. Para el proceso los mismos son almacenados transitoria y posteriormente destinados a los diferentes para su neutralización o reutilización, según sea el caso. Todo, cumpliendo regulaciones sobre el manejo adecuado de estos residuos (baterías ácido plomo, aceite usado, baterías híbridas, filtros usados). Aplicamos metodología de producción limpia en identificación en la fuente y reducción del impacto.



## Gestión de residuos

Gestionamos el manejo de residuos peligrosos de manera correcta en cada una de nuestras sucursales. En nuestros talleres se trabaja bajo estrictos criterios de gestión de residuos:



En el 2021 se crea el centro único para el acopio de baterías híbridas para descarte, con el objetivo controlar el riesgo y asegurar su manejo con la definición de un protocolo desde la generación hasta su destino final correcto.

# Hitos 2021



Fuimos reconocidos por AKWEI por contribuir a un Panamá más verde, consumiendo menos energía, menos plástico y menos emisión de Co2. Debido al sistema de filtración de agua que adquirió la empresa y que tiene múltiples beneficios no solo para la salud, sino también para el medioambiente.



Creamos y gestionamos el centro único para el acopio de baterías híbridas para descarte, con el objetivo controlar el riesgo y asegurar su manejo.



Alcanzamos al 92% el objetivo del Programa de Gestión Ambiental dirigido para las actividades de Servicio de Taller promovido por Toyota Motor Corporation.

# Gestión Social





# La educación como motor de cambio

Confiamos en la educación como el motor de cambio de nuestra sociedad y es uno de los pilares fundamentales para la gestión sostenible de nuestro negocio. Es por ello, que nos enfocamos en reforzar este pilar dentro de las comunidades, buscando dejar con esto capacidades que les permitan abrirse campo en el mundo laboral actual.



## Generación de alianzas

Para Ricardo Pérez, S.A. establecer alianzas que nos permitan llegar a más personas, es fundamental. Por eso, en el 2021 retomamos dos alianzas importantes para nosotros y la educación:



Renovamos el convenio de cooperación Técnica con el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) con el cual buscamos crear un intercambio de conocimiento con acciones como: capacitación de sus instructores en las nuevas tendencias del mercado automotriz, entre otros en la que se verán beneficiados los miles de estudiantes a nivel nacional con los que cuenta este centro.



### Instituto Técnico Don Bosco Panamá

Retomamos el acercamiento con el Instituto Técnico Don Bosco, con colaboraciones que quedarán establecidas en el convenio que quedará establecido en el 2022.



## Nuestro compromiso social

Buscamos aportar al desarrollo social en las comunidades en las que nos encontramos apoyando iniciativas, programas y organizaciones que promueven principalmente el respaldo a la niñez, la educación y la salud integral.

Contribuimos con diversas ONGs y organizaciones que trabajan en beneficio de la sociedad y la conservación del ambiente:



## Voluntariado corporativo

Durante la pandemia nuestra prioridad fue cuidar a nuestra gente y parte de las acciones requirió que dejáramos de hacer voluntariado. Luego de un año, en el 2021 retomamos nuestro Voluntariado Corporativo "Manos Unidas" cuidando la salud de nuestros y las de las personas a los lugares que asistimos.

Con acciones que van desde donaciones junto a nuestros amigos de Club Hilux Panamá en la comunidad de Cerro Bandera en Pedregal, mentorías en la Expotecnia del Instituto Técnico Don Bosco, Taller de Pintura en Arco Iris, Pedregal, entre otras acciones. Cerramos el 2021 con un porcentaje de participación del 1.7%.



La Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AmCham) nos otorgó un reconocimiento denominado **"Ventana Social: programas de adaptación resilientes durante la pandemia"**. Fuimos galardonados por el proyecto **"Movemos Esperanza – Solidaridad Panamá"**, en el cual consistió en transportar personal, alimentos e insumos durante la pandemia.

# Estándares internacionales

Principios Pacto Global	Capítulo del reporte	ISO 26000	Principios Pacto Global	Capítulo del reporte	ISO 26000
<b>Principio 1:</b> Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	<b>Gobernanza</b>	<b>Gobernanza de la organización</b>	<b>Principio 6:</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de dis-criminación en el empleo y ocu-pación.	<b>Bienestar y Desarrollo de nuestros colaboradores</b>	<b>Prácticas laborales</b>
<b>Principio 2:</b> Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.	<b>Gobernanza</b>	<b>Gobernanza de la organización</b>	<b>Principio 7:</b> Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.	<b>Protección del medio ambiente</b>	<b>Medio ambiente</b>
<b>Principio 3:</b> Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reco-nocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	<b>Bienestar y Desarrollo de nuestros colaboradores</b>	<b>Prácticas laborales</b>	<b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	<b>Protección del medio ambiente</b>	<b>Medio ambiente</b>
<b>Principio 4:</b> Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	<b>Bienestar y Desarrollo de nuestros colaboradores</b>	<b>Prácticas laborales</b>	<b>Principio 9:</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	<b>Protección del medio ambiente</b>	<b>Medio ambiente</b>
<b>Principio 5:</b> Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	<b>Bienestar y Desarrollo de nuestros colaboradores</b>	<b>Prácticas laborales</b>	<b>Principio 10:</b> Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	<b>Gobernanza</b>	<b>Gobernanza de la organización</b>



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL

2021

**RICARDO PEREZ, S.A.**

