



INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL

2018
PRINCIPALES IMPACTOS

RICARDO PEREZ, S.A.

RICARDO PÉREZ, S.A.

Informe de Responsabilidad Social Empresarial – Ricardo Pérez, S.A.
Principales impactos
© 2018 RP

Edición de textos
Ton!c Latam

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





RICARDO PEREZ, S.A.

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa es un resumen 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. asumió 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.

Esta es la versión resumida. La versión completa podrá solicitarla al departamento de Responsabilidad Social Corporativa.

ÍNDICE

Mensaje del Presidente **08**

63 años liderando el sector automotriz **10**

Impactos destacados **16**

Gobernanza **20**

Responsabilidad Empresarial **24**

Buenas prácticas de atención al cliente **26**

Bienestar interno **30**

Responsabilidad medioambiental **34**

Gestión social **38**



**TOMIO
KATANO**
Presidente

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-

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 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 del 2018, Ricardo Pérez, S.A. inicia un nuevo capítulo 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.

HITOS EN LA HISTORIA DE RICARDO PÉREZ

1946

Se crea la empresa Ricardo Pérez S.A.

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

1956

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

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

2014

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.

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

2018

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.

RICARDO PÉREZ, 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.



1,002
Colaboradores



8
Sucursales



13
Talleres Fijos



57
Talleres Móviles



1
Gran centro de
Distribución



3
Concesionarios de
Repuestos

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



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

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.



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

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.

15 AÑOS DE VANGUARDIA, INSPIRADOS POR LA SOSTENIBILIDAD

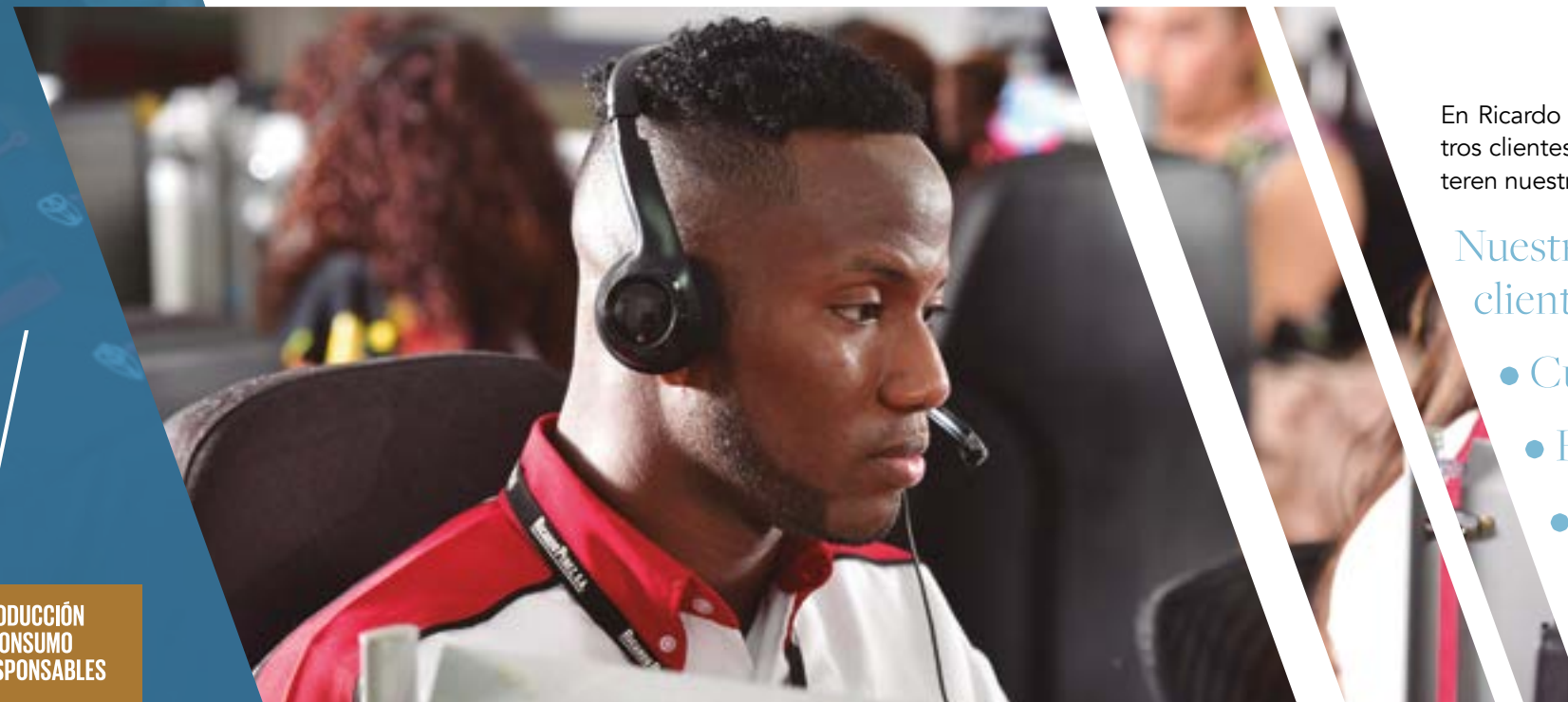
<p>2001</p> <ul style="list-style-type: none"> Fuimos la primera empresa de nuestra industria en suscribirse en el Pacto Global de la ONU, comprometidos a alinear las estrategias y operaciones a los 10 principios globales. 	<p>2012</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficializamos el Departamento de Responsabilidad Social Empresarial. Nos afiliamos a SUMARSE para avanzar en el desarrollo sostenible del país. 	<p>2018</p> <ul style="list-style-type: none"> Levantamos políticas de sostenibilidad. Calculamos nuestra huella de carbono.
<p>2009</p> <ul style="list-style-type: none"> Fuimos los primeros en formar un grupo de voluntariado, que llamamos "Manos Unidas" que mantiene permanente actividad. 	<p>2017</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>2019</p> <ul style="list-style-type: none"> Redactaremos nuestra primera Política Integral de RSE. Pondremos en marcha el nuevo plan ambiental.

NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD

	Buenas prácticas de atención al cliente		Responsabilidad Medioambiental
	Bienestar interno		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 y reiteren nuestro compromiso de fidelidad y aporte de valor.

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

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

IMPLEMENTACIÓN DE NETSUITE:

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

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



TRÁMITES LEGALES Y RECLAMOS

En 2018:

- 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.

COMUNICACIÓN RESPONSABLE Y PROTECCIÓN DE DATOS:

- Este año ya 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.
- Velamos por la seguridad y privacidad de los datos de nuestros clientes, administrando sus datos personales con altos estándares de seguridad.

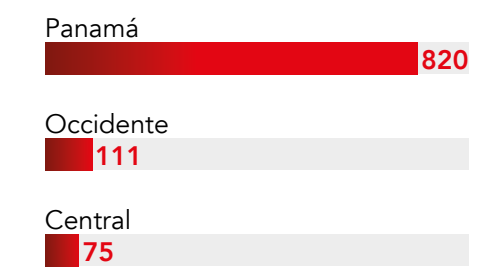
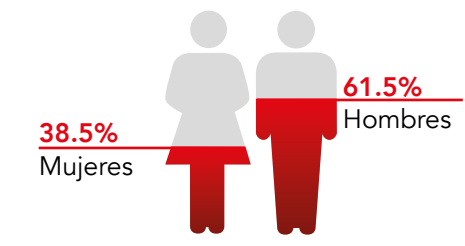
BIENESTAR INTERNO



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

EQUIPO HUMANO

1,006 Colaboradores



- Fomentamos la empleabilidad de los más jóvenes: **364** colaboradores son menores de 30 años.
- En 2018 realizamos nuestra negociación con el sindicato, que tendrá validez hasta 2022. Los acuerdos benefician al **72%** de nuestros colaboradores.

DESARROLLO PROFESIONAL DE NUESTROS COLABORADORES

100% de nuestro equipo ha recibido algún tipo de formación durante 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.

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).

OTRAS FORMACIONES

- Formación en plataforma NetSuite
- Prevención de Blanqueo de Capitales
- Nuestra Huella en Atención al Cliente
- Manejo de Quejas
- Legislación Laboral, Reglamento Interno y Convención Colectiva
- Introducción a la Ley 7 del 14 de febrero de 2018



ESCUCHAMOS A NUESTROS COLABORADORES

Este año habilitamos un nuevo canal de comunicación y denuncia: La Voz del Colaborador.

BENEFICIOS CORPORATIVOS

- Feria de Salud
- Jornada de vacunación
- Prevención contra el cáncer
- Venta de Kit Escolar
- Talleres educación financiera, crianza positiva, métodos de estudio, entre otros
- Liga interna de fútbol
- Reconocimiento por Asistencia Perfecta a los colaboradores meritorios

En 2018 entregamos 81 becas a colaboradores e hijos de colaboradores de todos nuestros talleres Ricardo Pérez a nivel nacional.

RESPON SABILIDAD MEDIO AMBIENTAL



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.



MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO

Durante el 2018, cuantificamos la huella de carbono generada por cinco de nuestras sucursales. Partiendo de este primer ejercicio, desarrollamos el Plan Consolidado de Reducción y Compensación de la Huella de Carbono levantado para los próximos 5 años.

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.

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

GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS

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

6,945

litros de solvente despachado (Brake Cleaner)

745

litros de solvente despachado (Thinner de Laca)

2,423

baterías de auto recuperadas

686,412

litros de aceite que fueron desechados responsablemente.

SIEMBRA Y REFORESTACIÓN

Durante casi una década, hemos entregado 70,000 plantones a clientes, autoridades y gremios ambientalistas.

En 2018:

10,000

semillas sembradas

8,000

plantones donados

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 primario es con la educación, pues ésta es el motor de cambio que puede fortalecer no solo al país, sino a la gestión sostenible de nuestro negocio. Nos concentramos en la educación técnica, a través del

Programa de Capacitación Técnica para la Empleabilidad y Crecimiento Profesional basado en los estándares avanzados de Toyota Technical Education Program (TTEP).



Este año recibimos mención honorífica en el Reconocimiento al Liderazgo Sostenible AMCHAM gracias a este programa

- 60** estudiantes técnicos practicantes en nuestros talleres.
- 28%** en incremento de productividad.
- 49%** en reducción del tiempos de contratación de perfiles técnicos.

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



OTROS PROYECTOS EDUCATIVOS

- Durante los últimos 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.
- Trabajamos en el Programa Mi Primera Huella Profesional, buscando fortalecer habilidades en
- estudiantes panameños a través de capacitaciones, con el fin de garantizarles una fácil integración al mundo laboral: en 2018 participaron 150 estudiantes de diferentes instituciones educativas.
- Recibimos en nuestros talleres la visita de estudiantes de diferentes centros educativos del país.



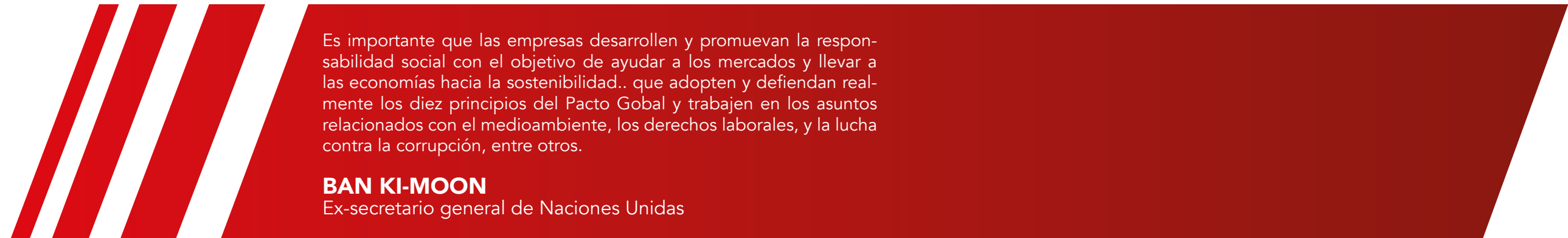
CONCURSO: TOYOTA “DIBUJA EL AUTO DE TUS SUEÑOS”

Animamos a miles de niños a soñar en un mejor futuro y en 2018 nuevamente trabajamos para que el concurso TOYOTA “Dibuja el Auto de tus Sueños” fuera un éxito.

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

VOLUNTARIADO MANOS UNIDAS ¡Nueve años construyendo un mejor Panamá!

1,118 horas de voluntariado 43 actividades 22% de nuestros colaboradores son voluntarios



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 Gobal 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
PRINCIPALES IMPACTOS

RICARDO PEREZ, S.A.

RICARDO PEREZ, S.A.
Voluntariado