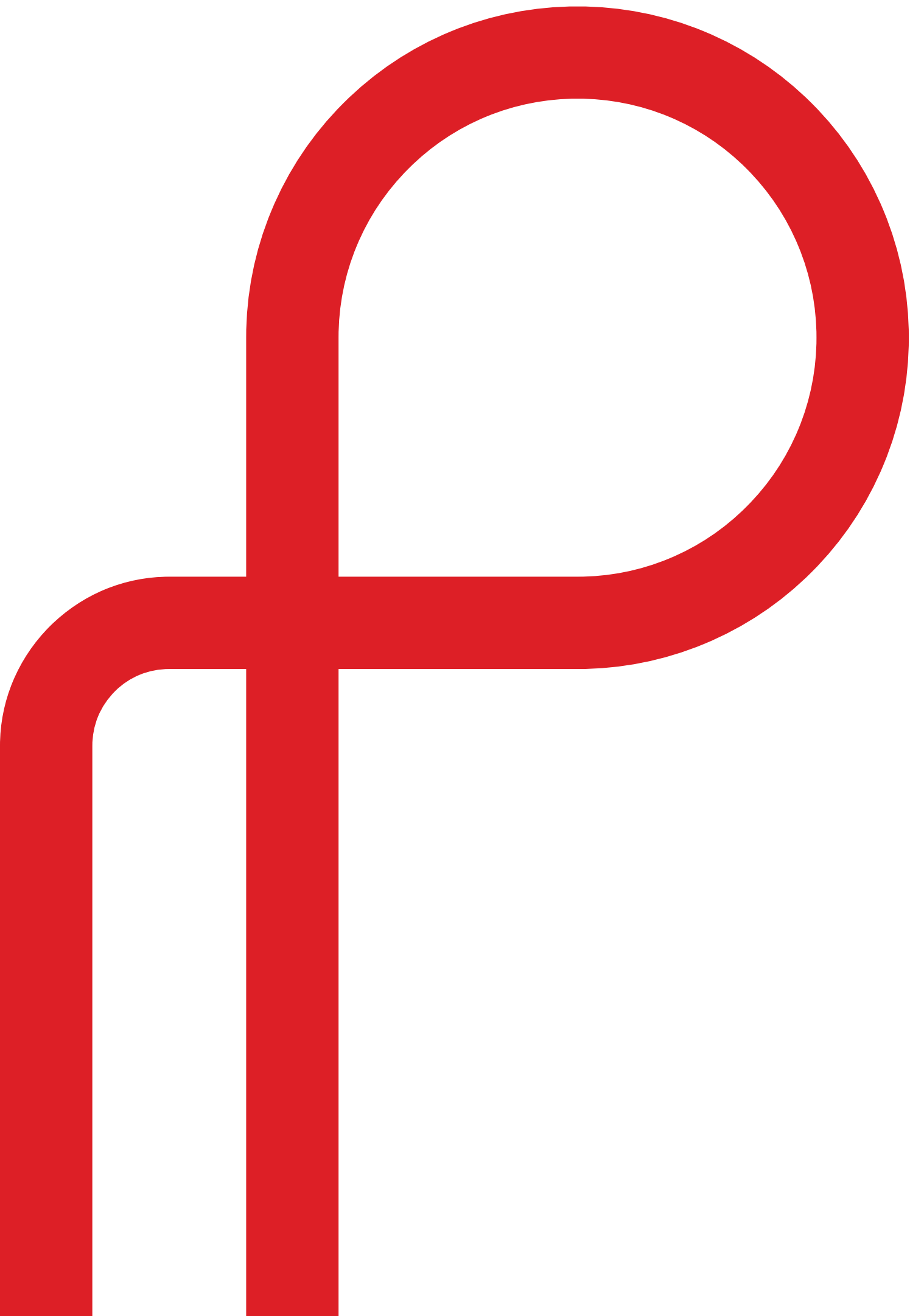


The background of the cover is a photograph of a paved road that curves through a lush, green, hilly landscape under a clear blue sky. A large, thick red stylized letter 'P' is superimposed over the center of the image, partially obscuring the road and the hills. The year '2023' is written in large white numbers, with the '0' being part of the red 'P' logo.

2023

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Índice

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023

- I. Mensaje del presidente**
- II. Acerca del Reporte**
- III. Nuestra empresa**
- IV. Enfoque ASG**
- V. Nuestra Gente**
- VI. Compromiso con el ambiente**
- VII. Creciendo con la comunidad**
- VII. Declaración de Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas**

Mensaje del Presidente

En Ricardo Pérez, nos enorgullece ser el impulso que mueve a Panamá para potenciar el crecimiento de nuestra gente.



01

Mensaje del Presidente

Nuestro propósito es más que una simple declaración; es el corazón mismo de nuestra identidad corporativa y el faro que guía cada uno de nuestros pasos. Nos comprometemos a ser agentes activos de cambio y progreso en nuestra sociedad, buscando constantemente formas de empoderar a las personas y contribuir al crecimiento económico y social de nuestro país.

Este propósito inspira y da forma a nuestras acciones diarias, desde las decisiones estratégicas hasta las interacciones cotidianas con nuestros colaboradores, clientes y comunidades. Al impulsar el crecimiento de nuestra gente, también contribuimos a un futuro más próspero y sostenible para todos.

Creemos firmemente que el éxito empresarial no debe medirse únicamente por los resultados financieros, sino también por los impactos positivos que generamos en nuestras comunidades y en el medio ambiente. Es por eso que nos esforzamos por adoptar un enfoque integral hacia la sostenibilidad, que implica no solo buscar la rentabilidad, sino también asumir la responsabilidad hacia el entorno en el que operamos y las personas a las que servimos.

Con gran satisfacción, presentamos nuestro informe de sostenibilidad del periodo 2023, el cual refleja nuestro compromiso inquebrantable con

nuestro propósito y los criterios ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza). Desde nuestras prácticas ambientales hasta nuestras iniciativas sociales y éticas, este informe documenta nuestro progreso hacia la sostenibilidad y nuestra dedicación continua como empresa responsable que busca el desarrollo social.

Nuestros avances comprenden desde cómo abordamos el desafío del cambio climático, midiendo y reduciendo nuestra huella de carbono, hasta la promoción de la equidad y la inclusión en nuestro lugar de trabajo. Junto con expertos en la materia de todo el negocio, estamos avanzando en prioridades clave, incluyendo la identificación de nuestros temas materiales y alineándolos con las expectativas de nuestros grupos de interés. Todo ello, acompañado del avance en nuestras áreas de enfoque a corto plazo:

- Soluciones de movilidad sostenible para clientes.
- Fortalecimiento de la debida diligencia
- Disminución de emisiones.
- Respeto de los Derechos Humanos.

Agradecemos profundamente el apoyo y la colaboración de todos aquellos que han contribuido a nuestro progreso en sostenibilidad, y reafirmamos nuestro compromiso de seguir siendo un motor de cambio positivo en Panamá y más allá. Juntos, construiremos un futuro más próspero y sostenible para todos, porque Tú Nos Mueves.



**Yoshihiro
Kawashima**
CEO Ricardo Pérez, S.A.

Acerca de este reporte

El presente informe de Sostenibilidad comprende el progreso de nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y el aporte a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Desde nuestra gestión ética y transparente ponemos este documento a disposición de todos nuestros grupos de interés.

Los datos recopilados corresponden a los programas y avances desarrollados en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2023 y este ejercicio se desarrolla de manera anual desde el año 2012. El reporte anterior, correspondiente a los programas y avances del período 2021 reposa en <https://www.toyotarp.com/sostenibilidad>

Acerca de este reporte

Este informe marca un hito importante en nuestra empresa, ya que refleja un cambio fundamental en nuestra visión empresarial al mostrar cómo nuestros esfuerzos de sostenibilidad están alineados con los objetivos financieros de la organización.

Para elaborar este informe, hemos adoptado un enfoque colaborativo integral, involucrando activamente a todas las áreas de la empresa, así como a las direcciones, gerencias y vicepresidencias. Esta estrategia colaborativa ha sido relevante para recopilar información precisa y confiable de fuentes apropiadas, lo que garantiza la integridad y exactitud de nuestros datos.



Nuestro objetivo es brindar una total transparencia sobre nuestras acciones y resultados, resaltando nuestras iniciativas en los ámbitos ambiental, social y económico. Al mismo tiempo, nos esforzamos por fortalecer la comunicación y el diálogo con todos nuestros grupos de interés, promoviendo la rendición de cuentas y construyendo confianza en nuestra gestión sostenible.

Para obtener más información sobre este informe de sostenibilidad, los invitamos a comunicarse a: [jcastillo@toyotarp.com]. Estamos comprometidos con seguir avanzando en nuestro camino hacia la sostenibilidad y agradecemos el apoyo continuo de todos nuestros grupos de interés en esta importante jornada.

Nuestra empresa

03

Más de 6 décadas de liderazgo en Panamá

Somos una empresa panameña con una trayectoria de 68 años en el sector automotriz. Como concesionarios exclusivos de Toyota Motor Corporation en Panamá distribuimos las marcas de auto Toyota y Lexus, brindando los servicios de venta de vehículos nuevos y certificados, postventas y repuestos.

Somos un equipo humano de más de 850 colaboradores que brindan la mejor atención en sus 10 sucursales, 9 talleres y 3 concesionarios a nivel nacional. Nuestra filosofía organizacional está basada en poner al cliente, proveedores, colaboradores y a la sociedad en general en el núcleo de la estrategia y centro de la operación, una doctrina enteramente humano-céntrica. Nuestro propósito está por encima de las ventas de vehículos y el servicio correspondiente de los mismo, está en transformar el desplazamiento de personas en un sistema de movilidad sostenible, siendo el impulso que mueve a Panamá para potenciar el crecimiento de su gente.



Nuestras marcas y servicios

Nos enorgullecemos en ofrecer una amplia selección de marcas y servicios de primera calidad en el sector automotriz. Como líderes reconocidos a nivel mundial, representamos marcas de renombre como Toyota y Lexus, de Toyota Motor Corporation, reconocidas por su innovación, fiabilidad y rendimiento excepcional.

Nuestro compromiso con la excelencia se refleja en la amplia gama de servicios integrales que ofrecemos, que van desde la venta de vehículos nuevos y usados hasta el mantenimiento y reparación en nuestros centros de servicio autorizados. Además, proporcionamos una variedad de repuestos y accesorios originales para garantizar el óptimo rendimiento y durabilidad de cada vehículo.

A través de Kinto, nos destacamos por brindar formas innovadoras de movilidad, como el alquiler de vehículos, brindando a nuestros clientes la oportunidad de experimentar todas las ventajas de un Toyota de manera fácil y entretenida, eligiendo el modelo que más les guste.

Con un enfoque centrado en la satisfacción del cliente y la calidad, en Ricardo Pérez nos esforzamos por superar las expectativas en cada interacción, proporcionando productos y servicios que impulsan la movilidad y generan confianza en nuestros clientes.



Nuevos servicios

El 2023 fue un año especial para brindar una experiencia de movilidad completa y conveniente a nuestros clientes. Entre estos nuevos servicios se encuentra Kinto Share, un servicio de alquiler de autos por horas que inicialmente se lanzó en 2021, aunque fue pausado en 2022 y retomado con éxito en 2023. También presentamos Kinto One, un servicio de alquiler de flota diseñado específicamente para empresas, que se lanzó con éxito a finales de 2023.

Además, estamos introduciendo Kilómetros, un plan de mantenimiento que se basa en el kilometraje del automóvil, lo que garantiza una atención precisa y oportuna para mantener los vehículos en óptimas condiciones de funcionamiento. Estos nuevos servicios reflejan nuestro compromiso continuo de ofrecer soluciones innovadoras y adaptadas a las necesidades cambiantes de nuestros clientes, reafirmando así nuestra posición como líderes en el sector automotriz.



Compromiso con el desarrollo sostenible

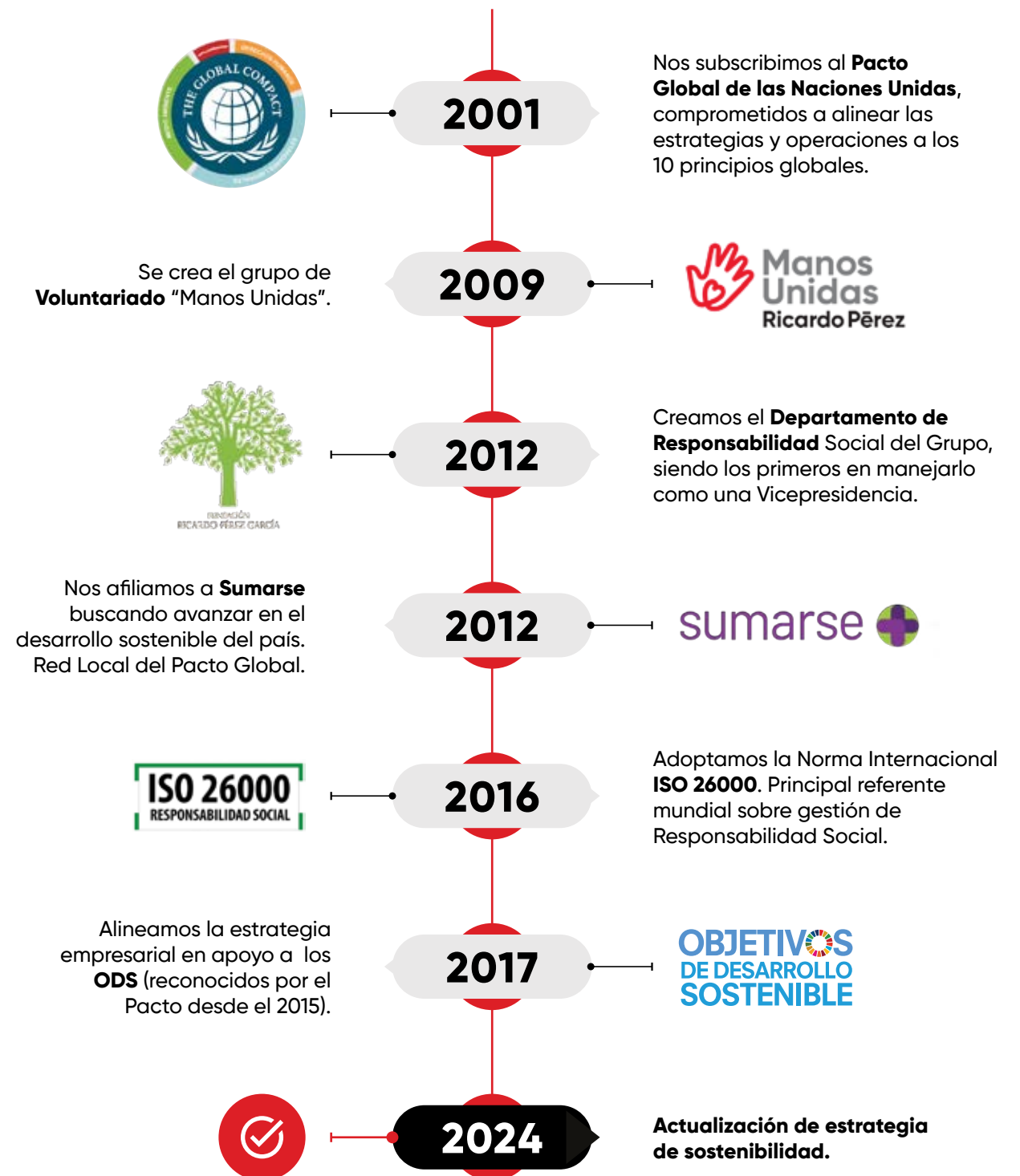
Estamos profundamente comprometidos con el desarrollo sostenible en todas nuestras operaciones y prácticas comerciales. Reconocemos la importancia de equilibrar el crecimiento económico con la responsabilidad ambiental y social para garantizar un futuro próspero y sostenible para las generaciones venideras.

Nuestro compromiso se refleja en una serie de iniciativas concretas, que van desde la adopción de tecnologías más limpias y eficientes en nuestros procesos de fabricación y distribución, hasta la

promoción de prácticas laborales justas y seguras en toda nuestra cadena de suministro. Además, nos esforzamos por contribuir positivamente a las comunidades donde operamos, a través de programas de responsabilidad social corporativa que apoyan la educación, la salud, y el desarrollo económico local. Estamos firmemente convencidos de que el desarrollo sostenible no es solo una responsabilidad, sino también una oportunidad para generar valor a largo plazo tanto para nuestra empresa como para el mundo que habitamos.



Recorrido sostenible a lo largo de los años

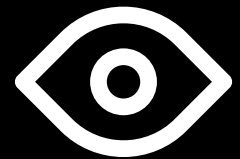
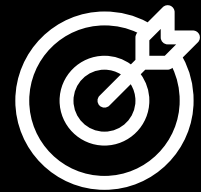


Nuestro propósito

"Ser el impulso que mueve a Panamá para potenciar el crecimiento de su gente."

Misión

Liderar la creación de una emocionante sociedad de movilidad aportando continuamente a los clientes los mejores autos, servicios y experiencia en Panamá.



Visión

Ser los mejores en la ciudad.

Valores

RESPECTO

Impulsar un entorno acogedor y respetuoso que valora la diversidad de pensamientos habilidades y experiencias fomentando la igualdad de oportunidades.

INTEGRIDAD

Mantener altos estándares éticos actuando con honestidad y coherencia alineada las acciones con los valores objetivos de la organización.

RESPONSABILIDAD

Valorar la responsabilidad como un pilar fundamental que impulsa a mantener altos estándares y esforzarnos por obtener lo mejor en todas las acciones.

TRABAJO EN EQUIPO

Fomentar el trabajo en equipo y el intercambio de conocimientos como elementos fundamentales para alcanzar metas y promover el crecimiento y éxito.

INNOVACIÓN

Promover la innovación y creatividad para crecer y mejorar la excelencia, adaptándose a las necesidades cambiantes de los clientes.



Nuestra estrategia a 2025



Reconocimientos y premios

SOSTENIBILIDAD



Reconocimiento Sostenible de Amcham

Obtuvimos una mención honorífica en la categoría de Medio Ambiente del Reconocimiento Sostenible 2023 de la Cámara Americana de Comercio e Industria de Panamá (AmCham) con nuestro programa de viveros en la provincia de Herrera.

Con más de 10 años de llevarse a cabo este programa, hemos cultivado más de 75 mil especies nativas que posteriormente son plantadas para la reforestación de diferentes lugares de la provincia. A través del mismo también se cultiva el hábito del cuidado ambiental en niños y jóvenes.



Reduce tu Huella Corporativa

En el 2023, recibimos el reconocimiento nivel 2 del programa Reduce Tu Huella Corporativa del Ministerio de Ambiente por nuestro destacado compromiso con la reducción de la huella de carbono. Este reconocimiento se otorgó en virtud de la presentación del inventario y verificación de Huella de Carbono del año 2022, el cual recalca nuestro compromiso para trabajar en la reducción y compensación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) generadas por nuestra operación.

REPUTACIÓN



Entre las 10 empresas con mayor reputación del país

Alcanzamos la posición número 8 del ranking de MERCO, entre las 10 empresas con mejor reputación corporativa en Panamá. Un reconocimiento al compromiso y profesionalismo de todo el equipo de trabajo.

COMERCIAL



Distributor Award Program

Fuimos galardonados con el premio Distribuidor Award de Toyota Motor Corporation (TMC) en la categoría Oro, en reconocimiento a nuestro destacado cumplimiento de objetivos de venta, acciones de mejora continua y desarrollo de negocio, entre otros indicadores clave.

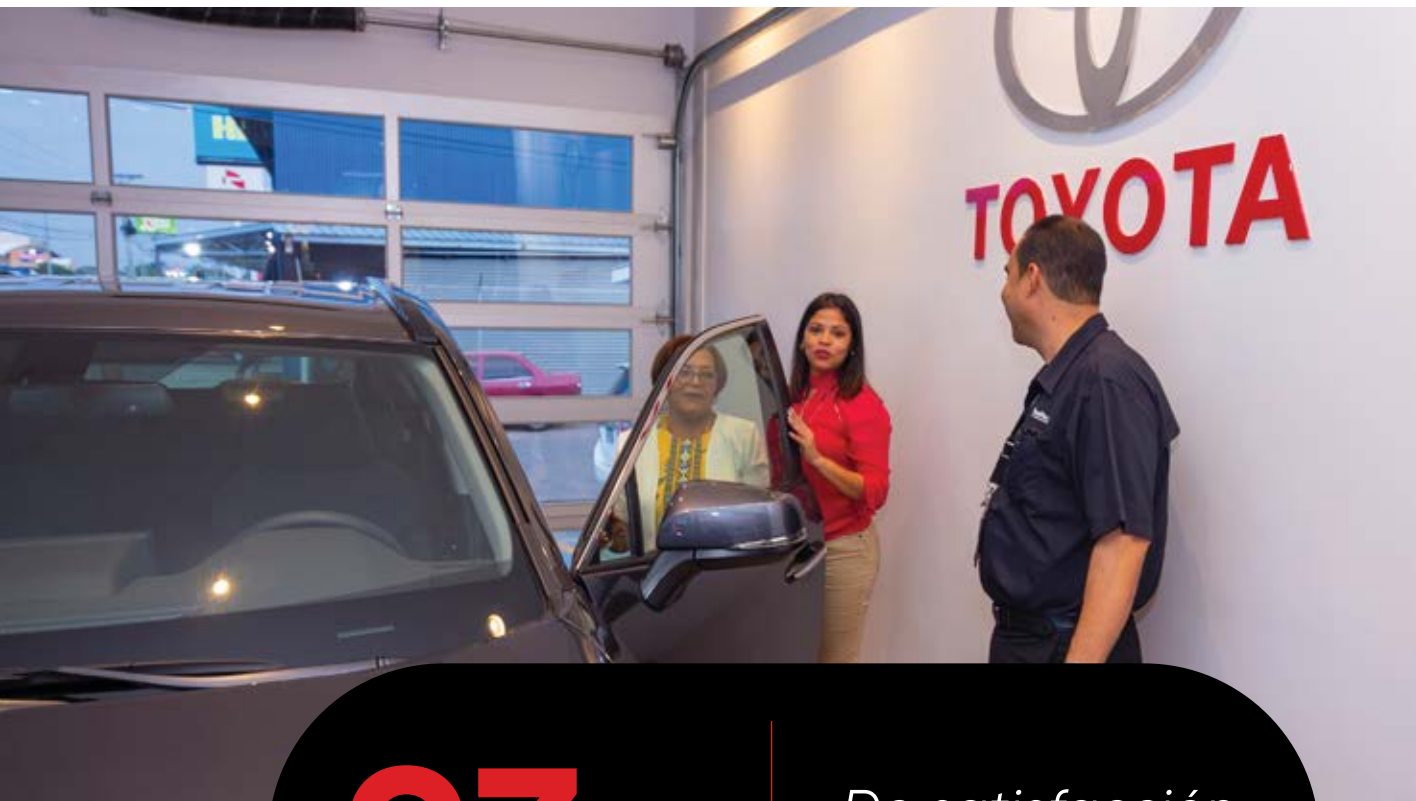
Experiencia del cliente

Nuestro compromiso con el servicio al cliente es insuperable. Nos esforzamos por brindar una experiencia excepcional en cada interacción, asegurándonos de que nuestros clientes se sientan valorados y satisfechos en todo momento.

Nuestro equipo de servicio al cliente está compuesto por profesionales altamente capacitados y dedicados, listos para atender todas las necesidades y resolver cualquier inquietud que puedan tener nuestros clientes. Desde el momento en que nos contactan, nos comprometemos a ofrecer un servicio rápido, eficiente y amable, asegurándonos de superar sus expectativas

en cada paso del camino. Además, estamos constantemente buscando formas de mejorar y optimizar nuestros procesos para garantizar una experiencia aún más fluida y satisfactoria para nuestros clientes. Valoramos profundamente la retroalimentación y la utilizamos para impulsar mejoras continuas en nuestros servicios.

En Ricardo Pérez, el servicio al cliente va más allá de una simple transacción: se trata de construir relaciones sólidas y duraderas con cada uno de nuestros clientes. Estamos aquí para servirles y hacer que su experiencia con nosotros sea lo más placentera posible.



93%

De satisfacción del cliente.

Seguridad del cliente

Para Ricardo Pérez, la seguridad es un compromiso y una responsabilidad, por eso desde el 2016 hemos estado ejecutando el llamado de Toyota Motor Corporation (TMC) para la revisión de los autos que pudieran presentar defectos en los infladores TAKATA de las bolsas de aire en algunos modelos de autos.

15,916

Total de autos Toyota afectados en Panamá.

1,948

Total de autos atendidos en el 2023.

50.5%

de avance al cierre 2023.



Canales de atención

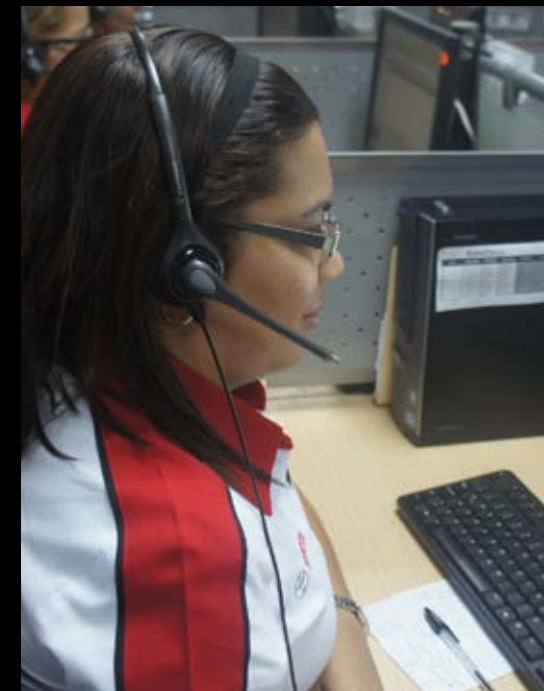
Estamos cerca de nuestros clientes por medio de nuestros canales de atención:



Personal de servicio al cliente
• 10 sucursales a nivel nacional



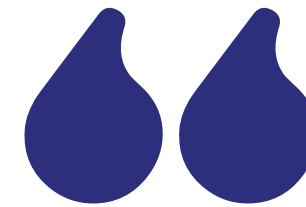
Canales de atención
• Atención por WhatsApp
• Call center
• Correo electrónico
• Sitio web
• Buzón de servicio
• Pantallas en sucursales



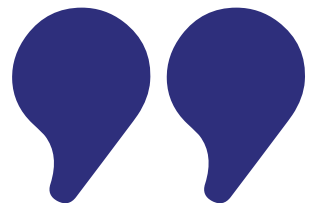
Nuestro enfoque ASG

En Ricardo Pérez, incorporamos iniciativas ASG en nuestra estrategia y operaciones diarias en todos los niveles del negocio para proporcionar valor a largo plazo a nuestros grupos de interés. Abrazamos la sostenibilidad dentro de nuestra

organización y estamos comprometidos en ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus propios objetivos de sostenibilidad a través de nuestros productos, servicios y recursos.



Para nosotros la sostenibilidad es el camino hacia el futuro. Por eso, trabajamos para cumplir nuestro propósito de potenciar el crecimiento de nuestras presentes y futuras generaciones.



04

Javier Díaz
Gerente General



Mercadeo responsable

Nos esforzamos por promover productos y servicios que no solo cumplan con altos estándares de calidad, sino que también reflejen nuestros valores éticos y respeto por la comunidad y el medio ambiente. A través de prácticas transparentes y honestas, nos comprometemos a brindar

información precisa y relevante a nuestros clientes, fomentando así relaciones de confianza a largo plazo. Nuestro enfoque en el mercadeo responsable refleja nuestro compromiso con un crecimiento empresarial sostenible y ético, en armonía con las necesidades y expectativas de la sociedad.

Las acciones de mercadeo responsable en Ricardo Pérez incluyen:

- **Promoción de productos sostenibles:**

Destacamos y promovemos productos que están en línea con prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.

- **Transparencia en la publicidad:**

Nos comprometemos a brindar información clara y precisa sobre nuestros productos y servicios, evitando la exageración o la falsa representación.

- **Educación al consumidor:**

Proporcionamos información educativa sobre el impacto ambiental y social de nuestros productos, ayudando a los consumidores a tomar decisiones informadas.

- **Responsabilidad en la cadena de suministro:**

Trabajamos con proveedores éticos y sostenibles, asegurando que nuestros servicios sean dados de manera responsable.

- **Participación en iniciativas comunitarias:**

Nos involucramos en programas y proyectos que benefician a la comunidad, demostrando nuestro compromiso con el bienestar social.

- **Reducción de residuos y emisiones:**

Implementamos medidas para reducir nuestra huella ambiental, como el uso eficiente de recursos y la gestión adecuada de residuos.



Materialidad

Se dio inicio a un importante camino hacia la realización de su estudio de materialidad en sostenibilidad. Reconociendo la importancia de entender y abordar los desafíos económicos, ambientales, sociales y de gobernanza que enfrenta, la empresa se comprometió a llevar a cabo este estudio con el objetivo de identificar y priorizar los temas más relevantes para sus grupos de interés y sus objetivos comerciales. Con esta

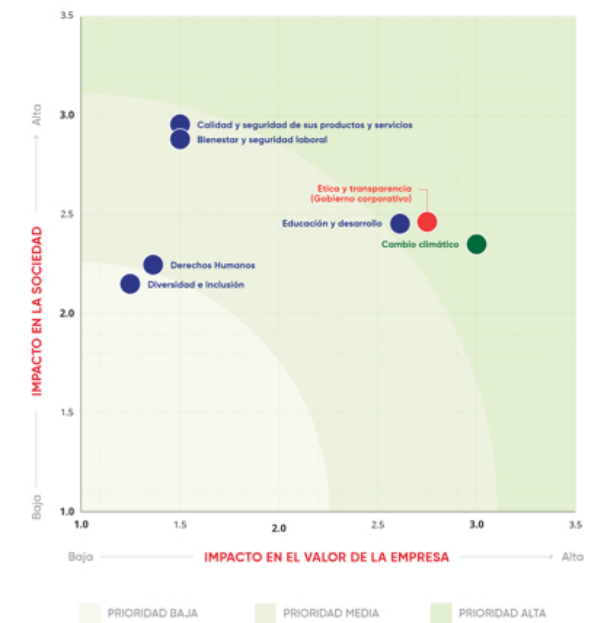
iniciativa, Ricardo Pérez S.A. busca fortalecer su compromiso con la sostenibilidad y mejorar su desempeño en áreas clave, con miras a crear valor a largo plazo tanto para la empresa como para la sociedad en su conjunto. Este estudio marcará un hito importante en el viaje de Ricardo Pérez hacia la sostenibilidad y servirá como punto de partida para acciones concretas que impulsen un impacto positivo en el entorno en el que opera.

Matriz de materialidad

TEMAS MATERIALES

1. Cambio Climático
2. Ética y transparencia
3. Educación y desarrollo
4. Calidad y seguridad de los productos y servicios
5. Bienestar y seguridad laboral
6. Derechos Humanos
7. Diversidad e inclusión

● Social ● Gobernanza ● Ambiente



Pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad



BIENESTAR

Promovemos el bienestar integral de nuestros colaboradores y sus familias. Nos comprometemos a implementar acciones que fomenten tanto la salud física como emocional de nuestro equipo. Esto incluye la creación de un clima laboral positivo, el ofrecimiento de beneficios y programas de bienestar, el apoyo al desarrollo personal y profesional a través de la formación y el desarrollo, la promoción del voluntariado para contribuir al bienestar de la comunidad, así como la garantía de la salud y seguridad ocupacional en el lugar de trabajo. Reconocemos que el bienestar de nuestros colaboradores es esencial para el éxito y la sostenibilidad de nuestra organización, por lo que nos comprometemos a proporcionar un entorno laboral saludable y estimulante donde todos puedan alcanzar su máximo potencial.



EDUCACIÓN

Nos comprometemos a implementar acciones que fortalezcan tanto las habilidades técnicas como las metodológicas de nuestros colaboradores y de la comunidad en general. Esto incluye la creación de oportunidades de prácticas profesionales, así como el fortalecimiento de la instrucción técnica a través de programas académicos sólidos. Además, nos comprometemos a desarrollar acciones específicas para promover la empleabilidad, brindando formación integral a jóvenes y adultos, y preparándolos para enfrentar los desafíos del mercado laboral actual. Reconocemos que la educación es fundamental para el crecimiento personal y profesional, así como para el desarrollo sostenible de nuestra organización y de la comunidad en la que operamos. Por lo tanto, nos esforzamos por promover y apoyar iniciativas educativas que impulsen el éxito y el bienestar de todos nuestros colaboradores y miembros de la comunidad.



MOVILIDAD

Nos centramos en promover la salud y seguridad vial, así como en fomentar prácticas responsables y sostenibles en el ámbito de la movilidad. Nos comprometemos a implementar acciones concretas para mejorar la salud y seguridad en las vías, tanto para nuestros colaboradores como para la comunidad en general. Esto incluye la realización de campañas de comunicación y la formación de alianzas estratégicas con el fin de educar y sensibilizar a todos los actores sobre la importancia de adoptar comportamientos responsables en la conducción.

Además, nos comprometemos a desarrollar programas de educación vial que promuevan el conocimiento y la conciencia sobre las normas de tránsito y la importancia de la movilidad sostenible.



MEDIO AMBIENTE

Nos centramos en la ejecución del plan de reducción y compensación de la huella de carbono como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental. Nos esforzamos por mitigar y compensar los riesgos ambientales asociados con nuestras operaciones, implementando acciones concretas para reducir nuestro impacto en el entorno. Esto incluye medidas para reducir las emisiones de carbono y otras actividades que contribuyen al cambio climático, así como iniciativas para proteger y preservar los recursos naturales locales. A través de nuestro compromiso con la mitigación y compensación ambiental, buscamos minimizar el impacto negativo de nuestras operaciones en el medio ambiente y contribuir de manera positiva a la salud y la sostenibilidad del planeta.



Alianzas para alcanzar nuestros objetivos

Las alianzas son pilares fundamentales para alcanzar nuestros objetivos. Desde el 2001, nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, y en el 2012, nos unimos a Sumarse. Esto marcó un antes y un después en nuestra gestión de sostenibilidad.

Desde 1986, nos agremiamos a la Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AMCHAM) que se ha convertido en una ventada para compartir conocimiento y hacer aliados.

En el periodo 2023 nos enfocamos en mantener alianzas que fortalecieran nuestras acciones en los diferentes pilares.



Contribución a los ODS

Durante el 2023, llevamos a cabo un autodiagnóstico con el propósito de identificar áreas de mejora y oportunidades de acción en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este diagnóstico se basó en 69 indicadores orientados al sector privado y se alineó con las metas establecidas por la ONU en su último Reporte Global. Nuestro objetivo era sensibilizar y proporcionar herramientas y metodologías a las empresas para que pudieran integrar los ODS en sus estrategias comerciales.

Al analizar los resultados, identificamos oportunidades significativas en áreas como la electromovilidad (ODS 7) y la movilidad sostenible en ciudades (ODS 11). Además, reconocimos la importancia de visibilizar acciones dirigidas al ODS 5 para fortalecer el mercado orientado a las mujeres. Con base en este diagnóstico, priorizamos los ODS 3, 4, 8, 13 y 16 como áreas clave en las que enfocar nuestros esfuerzos y acciones futuras.



Retos y Planes 2024-2025

2024

Actualización de estrategia de sostenibilidad.
Creación de comité de sostenibilidad.
Alineación de los pilares con los ODS.

2025

Aprobación y comunicación de la Política de Sostenibilidad.
Actualización de la política ambiental.
Instauración del Comité de Voluntariado Corporativo.



AMBIENTAL



SOCIAL



Estas sólidas alianzas fortalecen nuestro compromiso con la sostenibilidad, la educación y la seguridad, impulsando un impacto positivo en nuestra comunidad.

Gente Ricardo Pérez

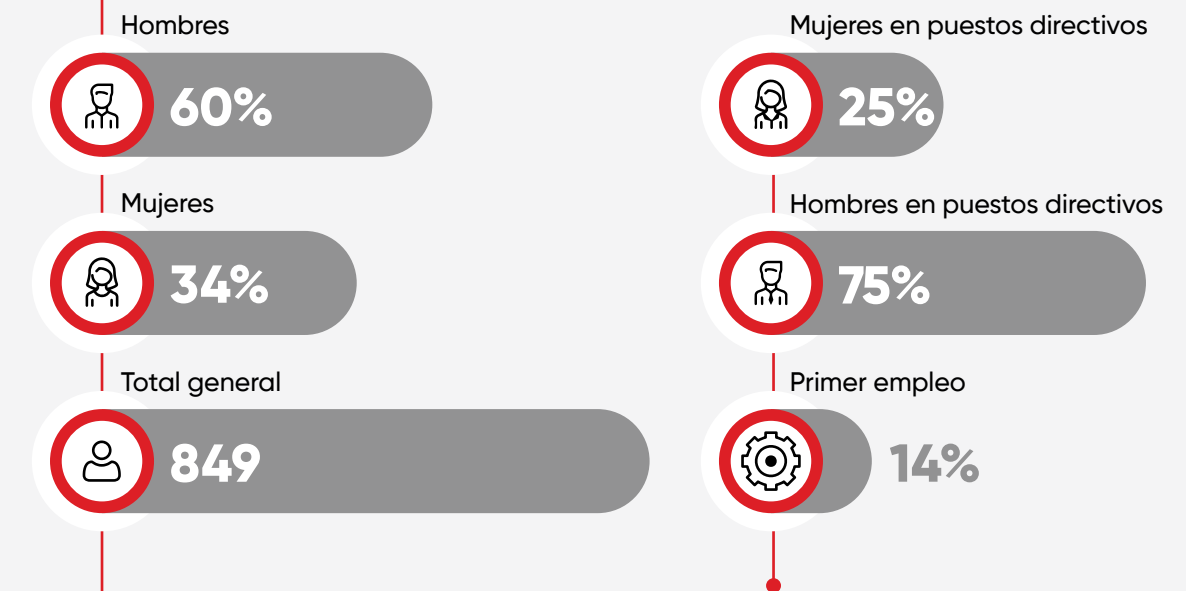
Nuestra gente de Ricardo Pérez es una comunidad diversa y apasionada que conforma el tejido humano de nuestra organización.

05

Desde los expertos en ventas hasta los dedicados técnicos de servicio, cada individuo enriquece nuestra empresa con su experiencia, dedicación y compromiso. Más que simplemente empleados, son colaboradores que comparten una visión común de excelencia y servicio al cliente. Con

una amplia gama de habilidades, experiencias y perspectivas, la gente de Ricardo Pérez es el alma de nuestra empresa, impulsando nuestro éxito y comprometidos con el crecimiento y desarrollo continuo de nuestra organización.

Nuestra fuerza laboral





Salud y seguridad

La salud y la seguridad en el trabajo son pilares fundamentales en Ricardo Pérez, ya que reconocemos que el bienestar de nuestros empleados es vital para el éxito y la sostenibilidad de nuestra empresa. Mantener un entorno laboral seguro y saludable no solo protege a nuestros colaboradores de lesiones y enfermedades, sino que también fomenta la productividad, la moral y la satisfacción en el trabajo. Además, el cumplimiento de las normativas de salud y seguridad no solo es una responsabilidad legal, sino también ética y social.



Plan de Prevención y Gestión de Riesgos Profesionales

Este plan refleja nuestro compromiso con la gestión integral de la salud y la seguridad, abordando aspectos clave como la prevención, la atención y la capacitación. Nos enfocamos especialmente en áreas como primeros auxilios, prevención de accidentes, procedimientos en casos de emergencia, manejo de equipos contra incendios y medidas de bioseguridad ante los riesgos de salud en general.



Identificación de riesgos y accidentes

Con Trabajando en colaboración con Toyota Motor Corporation, hemos implementado una herramienta integral de evaluación de riesgos específicamente diseñada para la industria automotriz. Este sistema abarca 16 áreas clave de evaluación, que van desde aspectos administrativos hasta instalaciones de taller (mecánica, chapistería, pintura), comodidades para empleados, áreas de ventas, espacios para clientes y almacenes de repuestos, entre otros.

Nuestros informes de evaluación, que incluyen un total de 367 puntos de verificación, se generan y comparten a través de plataformas virtuales seguras. Estos informes detallan exhaustivamente el seguimiento y control de los riesgos identificados, siendo supervisados por los Oficiales de Seguridad y los Comités de Seguridad y Salud de cada sucursal.

Esta herramienta nos permite mantener un enfoque proactivo en la gestión de riesgos, asegurando un ambiente seguro y saludable tanto para nuestros empleados como para nuestros clientes en todas nuestras operaciones.



Protocolo de reporte de accidentes

Disponemos de un protocolo exhaustivo para el reporte de accidentes e incidentes, que se basa en un formulario estandarizado. A partir de la información recopilada, todos los accidentes reportados son cuantificados en indicadores locales y posteriormente remitidos a Toyota Motor Corporation. A través de esta comunicación, se analizan y desarrollan nuevas medidas preventivas en colaboración con otros distribuidores de la marca a nivel global. Este proceso no solo contribuye al control del riesgo, sino que también impulsa nuestra cultura de seguridad, promoviendo la mejora continua y el intercambio de conocimientos a nivel internacional.



Comité de Seguridad y Salud

El Comité de Salud y Seguridad de Ricardo Pérez es un órgano fundamental dentro de nuestra empresa, dedicado a garantizar la integridad física y el bienestar de todos nuestros colaboradores. Este comité está compuesto por xxx.

Nuestro principal objetivo es promover un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos. Para lograrlo, nos encargamos de identificar y evaluar los riesgos laborales presentes en nuestras instalaciones y actividades, así como de implementar medidas preventivas para mitigar dichos riesgos.

Además, el Comité de Salud y Seguridad se encarga de fomentar una cultura de prevención entre los trabajadores, mediante la capacitación y la sensibilización sobre temas relacionados con la seguridad laboral y la salud ocupacional.

Nos aseguramos de cumplir con todas las normativas legales vigentes en materia de salud y seguridad en el trabajo, así como de llevar a cabo auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de los estándares establecidos.

En Ricardo Pérez, estamos comprometidos con la protección y el cuidado de nuestra fuerza laboral, porque entendemos que un ambiente de trabajo seguro y saludable es esencial para el bienestar y el éxito de nuestra empresa.

24

Cantidad de sesiones
del Comité de Salud y
Seguridad

Con una frecuencia de dos veces al mes.

Convención colectiva

Los colaboradores de Ricardo Pérez se benefician de un Convenio Colectivo que establece una comunicación efectiva entre la empresa y los representantes sindicales, lo cual permite abordar cualquier inquietud o consulta de manera ágil y transparente.

Dentro de las responsabilidades de la directiva sindical, según lo establecido en el contrato colectivo, se incluye la comunicación directa con los líderes empresariales, la inspección de los lugares de trabajo, el contacto con los colaboradores

representados, así como el acceso a información estratégica y financiera de la empresa.

Mantenemos una relación sólida y saludable con los representantes sindicales, garantizando canales de comunicación abiertos y efectivos. Nos comprometemos a mantener reuniones periódicas y dar seguimiento a los planes de acción en colaboración con la Gerencia de Relaciones Laborales para resolver cualquier inquietud o necesidad que surja.

574

Cantidad de colaboradores sindicalizados

Hombres

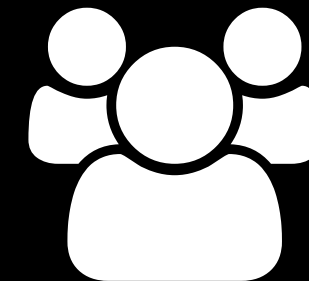
66%

Mujeres

34%

Total general

849

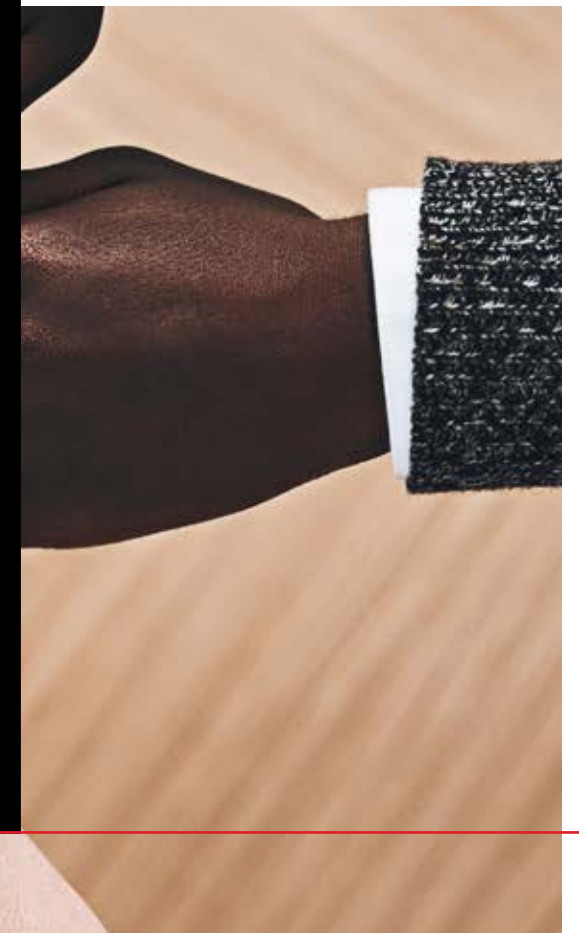


La Convención Nacional Ricardo Pérez 2023 fue un evento reciente que reunió a

+800 COLABORADORES

Durante esta ocasión, nuestros líderes presentaron la estrategia corporativa Rumbo 2025 y revelaron la nueva imagen de Ricardo Pérez, con la campaña "Tú nos mueves".

Nuestra visión de ser los mejores en la ciudad sigue intacta, y nos esforzamos por ofrecer a nuestro equipo el mejor entorno laboral, brindar a nuestros clientes experiencias excepcionales y productos de alta calidad, y contribuir al desarrollo de una ciudad sostenible, todo ello con un profundo respeto por el medio ambiente.



Bienestar laboral

Reconocemos que el bienestar laboral es fundamental para el éxito de nuestra empresa y el desempeño de nuestros colaboradores. Nos esforzamos por crear un ambiente de trabajo que promueva la salud física y mental, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y el desarrollo profesional de cada individuo. Nuestra prioridad es garantizar un entorno seguro, inclusivo y motivador donde todos puedan alcanzar su máximo potencial y contribuir al crecimiento y la prosperidad de la organización.

Reconocemos la importancia del desarrollo integral de cada individuo para alcanzar nuestras metas organizacionales. Por ello, basamos nuestra estrategia de bienestar en tres pilares fundamentales:



Salud Mental

Priorizamos el bienestar emocional de nuestros colaboradores ofreciendo acceso a una línea de asistencia psicológica y apoyo en momentos de crisis.



Salud Física

Garantizamos el cuidado físico de nuestro equipo mediante la provisión de un seguro médico y de vida para todos los colaboradores. Además, facilitamos la atención médica a través de telemedicina y establecemos un programa de vigilancia médica. En colaboración con Minimed, ofrecemos atención médica y algunos laboratorios sin costo. Asimismo, promovemos la salud nutricional con servicios de atención en el lugar de trabajo y talleres de autocuidado.



Salud Financiera

Brindamos herramientas para el manejo adecuado de las finanzas personales a través de capacitaciones especializadas. Además, realizamos un monitoreo constante de los niveles de endeudamiento y aplicamos políticas de descuentos directos para promover una mayor estabilidad financiera entre nuestros colaboradores.

BENEFICIOS LABORALES



Educación:

- Capacitaciones al colaborador en temas de desarrollo personal como: manejo del estrés, salud financiera, balance entre vida familiar y laboral, ciudadanía responsable, motivación personal/ laboral, multiétnicidad, medio ambiente, entre otros.
 - 100% de colaboradores recibieron capacitación.
 - 35 horas por cada colaborador.
- Coordinación de horarios flexibles para el personal que atiende estudios universitarios para permitir una continuidad en su desarrollo académico.
- Becas ilimitadas para colaboradores o hijos, exclusivo para personal sindicalizado.



Salud:

- Todos nuestros colaboradores están cubiertos al 100% por una Póliza Colectiva de Salud y Vida que incluye una amplia gama de beneficios, como cobertura por muerte por cualquier causa, muerte por accidente, desmembramiento accidental, incapacidad total y permanente, así como beneficios de adelanto por gastos funerarios y enfermedad terminal.
- Además, ofrecemos un subsidio por incapacidad temporal para los colaboradores sindicalizados, que consiste en el pago del 35% del salario base por un máximo de 210 días de incapacidad temporal continua debido a un accidente de trabajo, enfermedad profesional o degenerativa, siempre y cuando el colaborador tenga una antigüedad mayor de 2 años en la organización.
- Asimismo, proporcionamos permisos remunerados para atender los fallecimientos de familiares, con un apoyo específico en caso de fallecimiento de un padre, madre, hijo(a), esposa(o), compañero(a) en unión libre. El monto único de apoyo es de B/. 365.00. En caso de fallecimiento del colaborador, el beneficiario designado recibirá un apoyo único de B/. 780.00.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Para nosotros, la capacitación no es simplemente un evento puntual, sino un componente esencial de nuestra cultura organizacional, destinado a fortalecer a nuestros colaboradores y a impulsarlos hacia su máximo potencial. Nuestro programa de capacitación está meticulosamente diseñado para adaptarse a las necesidades específicas de cada departamento y nivel de experiencia, proporcionando a nuestros colaboradores las herramientas y conocimientos necesarios para sobresalir en sus roles y contribuir al éxito general de la empresa. Ofrecemos una amplia gama de capacitaciones en áreas clave como desarrollo de habilidades técnicas, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva y gestión del tiempo, entre otras. Además, contamos con programas de formación diseñados tanto para nuevos ingresos como para aquellos que buscan avanzar en sus carreras dentro de la organización.

Además, contamos con Políticas de Formación y Capacitación que se revisan periódicamente cada dos años, a través de estas políticas, planificamos y ejecutamos una variedad de capacitaciones tanto a nivel individual como grupal, tanto de forma presencial como virtual, adaptándonos a las demandas del entorno laboral moderno.

También nos asociamos con universidades, instituciones educativas y proveedores locales e internacionales, lo que nos permite acceder a seminarios y cursos dirigidos por instructores de renombre, incluyendo aquellos de Toyota Motor Corporation. Esta combinación de enfoques nos asegura que nuestros colaboradores estén constantemente actualizados y equipados con las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos del mundo laboral actual.

Participantes en las capacitaciones



EQUIDAD DE GÉNERO

El programa WOMAN, creado por Humanet, fue un hito en Ricardo Pérez al capacitar a todas sus mujeres durante seis meses, fortaleciendo sus habilidades de liderazgo. Se realizó un evento en el Hotel Sheraton para conmemorar el final del programa, donde se destacaron los logros y el crecimiento observado en las participantes.

Gracias a WOMAN, las mujeres adquirieron herramientas clave y se anunció una colaboración continua entre Ricardo Pérez y Humanet, incluyendo nuevos programas de liderazgo y enfoque en la salud mental de los colaboradores.



Participantes

70 mujeres líderes

Tiempo del programa

6 meses



Nuestro compromiso con el ambiente

Estamos firmemente comprometidos con la protección del medio ambiente y la promoción de prácticas comerciales sostenibles.

06

Hemos establecido una política integral de gestión ambiental que guía todas nuestras actividades empresariales, desde la reducción de emisiones de carbono hasta la conservación de la biodiversidad. Promovemos la conciencia ambiental entre nuestros empleados, proveedores y clientes, y buscamos minimizar nuestro impacto en el entorno. A través de la innovación, la colaboración y un compromiso continuo con la sostenibilidad, aspiramos a liderar en la construcción de un futuro más verde y próspero para las generaciones venideras.



Nuestra política ambiental

La política ambiental de Ricardo Pérez enfatiza su compromiso con la preservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Poseemos directrices para minimizar el impacto ambiental, desde la selección de proveedores ecológicos hasta la implementación de tecnologías para reducir la huella de carbono. Además,

fomentamos la conciencia ambiental entre clientes y colaboradores, promoviendo prácticas de conservación y uso eficiente de recursos. Con un enfoque proactivo y colaboración con comunidades locales y autoridades, buscamos liderar hacia un futuro más sostenible.

Programas ambientales aplicados en nuestros productos y servicios

Programa RTH Corporativo:

En Ricardo Pérez, hemos alcanzado el primer nivel de nuestro sistema integral de gestión ambiental, supervisado por el Ministerio de Ambiente. Esto se logró mediante la medición exitosa de nuestra primera huella de carbono empresarial en 2022, basada en las emisiones del año anterior. Este hito representa un paso importante en nuestro compromiso con la sostenibilidad y sienta las bases para futuras acciones de reducción del impacto ambiental.

Programa DERAP (Dealer Environmental Risk Audit Program):

El Programa de Control Ambiental para los Servicios de Taller se centra en evaluar y gestionar los riesgos ambientales asociados con nuestras operaciones de servicio en talleres. Este programa somete a una evaluación exhaustiva tanto los riesgos ambientales como las medidas de control implementadas. Nos complace informar que el programa se cumple al 100%, y su efectividad es evaluada de forma anual por Toyota Motor Corporation al cierre de cada semestre (en los meses de julio y diciembre, respectivamente).

Cambio climático y emisiones de gases

Trabajamos activamente a abordar el cambio climático y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero como parte integral de su estrategia empresarial. Reconociendo la urgencia y la importancia de esta crisis global, la empresa ha adoptado un enfoque multifacético que abarca desde la adopción de objetivos basados en la ciencia hasta la implementación de prácticas y tecnologías innovadoras.

En línea con los estándares locales, Ricardo Pérez se compromete a alinear sus acciones para reducir las emisiones en todas las áreas de su operación, incluidos los Alcances 1 y 2.

Además, la empresa se esfuerza por mejorar continuamente la eficiencia energética, adoptando fuentes de energía renovable como la solar y explorando tecnologías de vanguardia, para reducir su dependencia de los combustibles fósiles.

"REDUCE TU HUELLA" CORPORATIVO

En 2023 presentamos nuestro segundo inventario de huella de carbono al programa Reduce tu Huella Corporativa del Ministerio de Ambiente. En esta ocasión el inventario estuvo acompañado de una verificación por un tercero. Esto garantiza el reconocimiento nivel 2 del programa RTH Corporativo que forma parte de nuestro plan de acción para lograr la neutralidad de carbono en 2050.

Indicador de Huella de Carbono

Año	t CO2eq/año
2021	1545.13
2022	1699.95
2023	1643.15

3.4% en reducción respecto al año base 2022

Eficiencia energética



Mejorar en la eficiencia energética

La instalación de sistemas de generación de energía limpia a través de paneles solares forma parte de las medidas de mejora en la eficiencia energética que hemos comenzado a desarrollar durante el año 2022 y que ha continuado en el 2023. Nuestra sucursal en Chitre es pionera en el grupo por contar con un sistema.

Para este proyecto se requirió de 290 paneles solares que generarán cerca de 207 mil mega watts horas al año, para suplir el 100% del consumo de energía de esa sucursal. El mismo requirió modificaciones en la estructura del techo y adecuaciones eléctricas y está acompañado de un sistema de monitoreo remoto, que permite visualizar en línea el funcionamiento de los equipos y generación de energía de los paneles solares.

Además, la empresa realizó cambios significativos para lograr la eficiencia colocando en todos los espacios iluminación LED, aparatos con tecnología Inverter y automatizando sistemas como aires acondicionados y luces.

ALCANCE 2	Emisiones Indirectas 2022	Emisiones Indirectas 2023
Fuente de Emisión	Consumo de Energía Eléctrica	Consumo de Energía Eléctrica
Consumo anual (Kw/hr)	3,937,705.98	3,518,560
Costo Anual (\$)	958,856.60	775,551.15
Huella de CO2 (tCO2eq)	405.58	370.11

Se reduce 419, 145 kw/hr en el 2023 equivalente al 2022. Esta reducción representa el promedio de 1.5 del consumo mensual. Se logra una reducción de 10.64% del consumo de energía correspondiente al año base 2022.

Gestión de reciclaje

Para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad, nos enfocamos en implementar acciones que nos ayuden a reducir o eliminar los residuos y cerrar los ciclos de materiales. Estandarizamos los procesos de reciclaje y compartimos las mejores prácticas en toda nuestra red.

reducción de huella de carbono, incluimos acciones con la comunidad y nos unimos al Mall Paseo Costa Verde y Recimetal para iniciar actividades de Drive Thru, en el cual nuestros voluntarios reciben los artículos de reciclaje de la comunidad para que sean gestionados de forma correcta.

Colaboramos para gestionar nuestros procesos de reciclaje dándole seguimiento y revisión sobre dónde y cómo se gestionan estos residuos. Como parte de nuestro plan de acción del programa de

Realizamos una por cuatrimestre desde el mes de mayo y para el 2024 proyectamos hacerlas mensuales:

Materiales	lbs Jornada 1	lbs Jornada 2	lbs Jornada 3	TOTAL
Cartón	129.94	240	158	527.94
Vidrio	24.08	209	203	436.08
Plásticos	39.09	217	217	473.09
Latas de Conserva	5.26	17	37	59.26
Latas de aluminio	6.32	7	6	19.32
Envases Tetrapak	10.42	7	32	49.42
Metales	5.26	0	0	5.26
Papel	0	1	1	1
Botellas de amor	4.65	5	0	9.65
Charatta electrónica	0	0	8	8
Total lbs	225.02	707	736	1668.02

Movilidad sostenible

Desde nuestra organización, buscamos abordar los desafíos ambientales y sociales asociados con el transporte, ofreciendo soluciones que promuevan la inclusión, la eficiencia y la seguridad. Nos enorgullece acompañar a la sociedad panameña con excelencia y calidad, cumpliendo nuestra promesa de ofrecer los mejores autos y un servicio de primera categoría. La tecnología avanzada en

nuestros productos y nuestra filosofía de mejora continua impulsan la creatividad en nuestros diseños, transformando la vida de nuestros clientes. Nos comprometemos a seguir ampliando nuestras opciones y adoptando nuevas tecnologías para avanzar hacia nuestras metas de sostenibilidad y continuar liderando el mercado panameño hacia un futuro de movilidad más sostenible y equitativo.

	Cantidad 2022	Cantidad 2023
Vehículos Convencionales Vendidos (a Combustible):	10,975	10,333
Vehículos Híbridos Vendidos (HEV):	211	517



326,728

Litros de agua

232

Kilogramos de CO2

19

Árboles

La biodiversidad en nuestras operaciones

Aunque nuestras sucursales no se ubican ni desarrollan operaciones dentro o cerca de áreas designadas como protegidas o en áreas en las que se identifiquen riesgos para especies amenazadas o endémicas, en el curso regular de nuestro tipo de industria y sus operaciones correspondientes, pueden surgir riesgos significativos, directos e indirectos, para la salud de la biodiversidad, los cuales han sido identificados en la operación de

cada una de nuestras líneas de negocio. Nuestro programa de cultivo de árboles locales a través de un vivero desarrollado en provincias centrales, el cual está ubicado en la parte posterior de nuestra sucursal de Chitré, destina la utilización de estos plantones para la reforestación en zonas que son requeridas, las cuales son definidas junto a la asesoría de los organismos locales dedicados a operaciones de reforestación.



4,500

árboles cultivados en los 3 viveros en Chitré, de los cuales el 100% se plantaron en las provincias del área de Azuero.

Creciendo con la comunidad

Nos esforzamos por ser un agente positivo en las áreas donde operamos, contribuyendo al desarrollo social y económico a través de diversas iniciativas.

Desde programas de educación y capacitación hasta proyectos de apoyo social, estamos comprometidos en hacer una diferencia significativa en las vidas de las personas y en construir un futuro más próspero para todos.

Alianzas para el cambio

Valoramos profundamente nuestra responsabilidad social y estamos comprometidos en construir alianzas para impulsar un cambio positivo en nuestras comunidades. A través de nuestra inversión social, buscamos colaborar con organizaciones y proyectos que promuevan el bienestar y el desarrollo sostenible, contribuyendo así a un futuro más justo y equitativo para todos.

Inversión social

\$107,890

Personas beneficiadas

+100,000

07

Dibuja el auto de tus sueños

Concurso desarrollado por Toyota Motor Corporation desde el año 2004 contando ya con 11 versiones. Su propósito es explorar, entender y evaluar las necesidades y deseos sociales, así como las oportunidades personales y corporativas de contribución a través de la visión activa de estimular en los niños la creatividad, la importancia de tener y creer en los sueños, el deseo de mejorar la sociedad y fomentar la innovación de las próximas generaciones impulsando la acción de grandes inventores, pensadores y soñadores.

Cada año los participantes deben dibujar el auto Toyota de sus sueños en cualquier entorno, lugar o la situación que ellos imaginen. En el año 2023 recibimos la participación de 525 dibujos de los cuales 9 resultaron ganadores y 2 obtuvieron menciones honoríficas.



Voluntariado corporativo

Durante el año 2023, nuestro firme compromiso con el voluntariado nos impulsó a dedicar más de 1500 horas de trabajo voluntario, gracias al esfuerzo conjunto de 370 colaboradores que se involucraron activamente. Esta generosa dedicación impactó positivamente a 20,000 personas en todo el país, dejando una impronta valiosa en nuestras comunidades.

En Ricardo Pérez, la cultura de la solidaridad y la colaboración es una parte esencial de

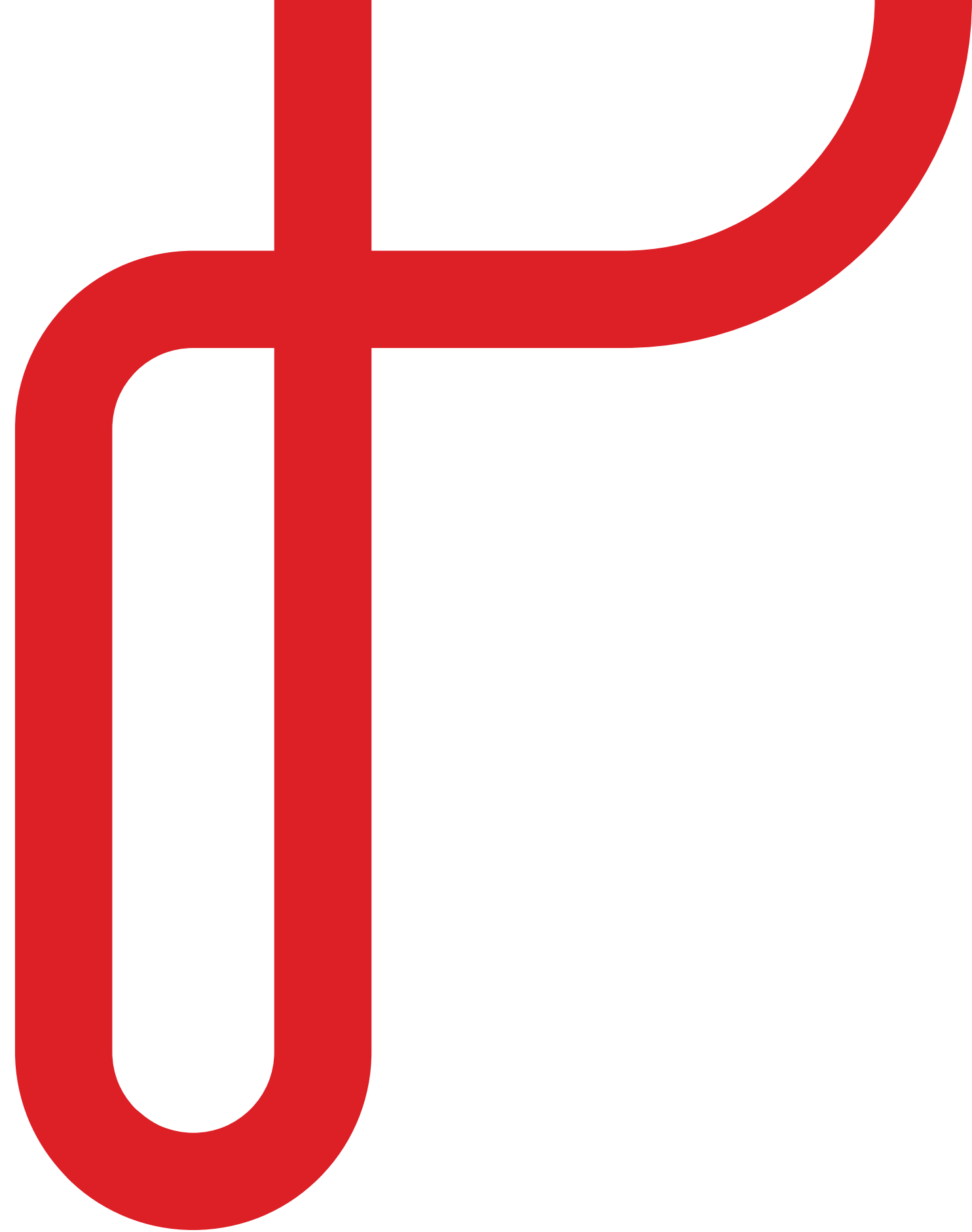
nuestra identidad. Nuestros colaboradores se comprometen de manera genuina con diversas iniciativas sociales que tienen un impacto real en la sociedad. Ya sea participando en actividades de capacitación ofrecidas por las organizaciones que apoyamos o brindando su apoyo directo en causas sociales y ambientales, incluso involucrando a sus familiares en algunas ocasiones, nuestro equipo se esfuerza por generar un cambio positivo en nuestra sociedad y entorno.

% Real	Cantidad de colaboradores real	Horas de voluntariado	Horas promedio x colaborador	Organizaciones beneficiadas	Personas beneficiadas
43%	373	1,537	4	24	50,000

Principios del Pacto Mundial de la ONU

TEMA	CAPÍTULO DEL REPORTE
DERECHOS HUMANOS	
Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.	Carta del CEO Introducción Nuestro Enfoque ASG
Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.	
TRABAJO	
Principio 3: las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.	Nuestro Enfoque ASG - Gente Ricardo Pérez
Principio 4: las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	
Principio 5: las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.	
Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	
MEDIO AMBIENTE	
Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.	Nuestro compromiso con el medioambiente
Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	
Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	
Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.	Nuestro enfoque ASG





2023

INFORME DE SOSTENIBILIDAD