

Informe de Sostenibilidad 2024

Acerca de este informe

En Ricardo Pérez, sostenibilidad significa **avanzar con visión, rigor y propósito**. Este informe marca un nuevo punto de partida para nosotros porque consolida 2024 como año base y de referencia para la gestión y comunicación de nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG), en línea con los más altos estándares internacionales y el compromiso que asumimos con Panamá.

Hemos incorporado a este informe un análisis de **dobles materialidad**, integrando la perspectiva del negocio y las expectativas de nuestros grupos de interés. Esta metodología nos permitió identificar los temas que orientarán nuestra estrategia en los próximos años: **cambio climático, ética y transparencia, desarrollo del talento y bienestar laboral**.

El contenido de este informe está organizado en torno a estos temas materiales, abordados desde una visión integral que conecta personas, productos, ambiente y gobernanza. A través de datos, decisiones e iniciativas concretas, mostramos cómo estamos avanzando en convertir nuestro propósito —ser el impulso que mueve a Panamá— en acciones con impacto.

La información aquí plasmada corresponde al periodo del **1 de enero al 31 de diciembre de 2024**. Para su construcción, participaron activamente todas las áreas de la organización. Desde un ejercicio ético y transparente, ponemos este documento a disposición de todos nuestros grupos de interés.

Para comentarios o consultas sobre este informe, pueden escribirnos a: **[ljcastillo@toyotarp.com]**.

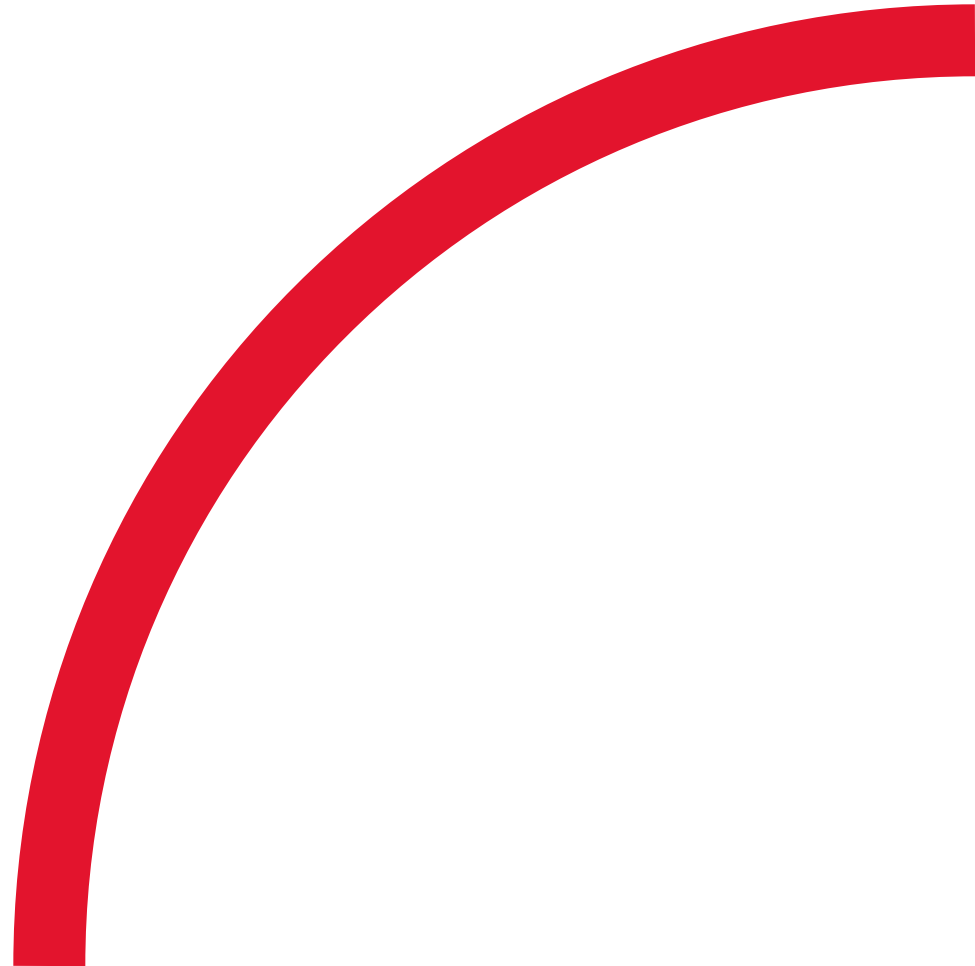
Edición de textos y gráficos: Komunika Latam, S.A.

Fotografías: Las imágenes fotográficas que aparecen en este reporte son propiedad de Ricardo Pérez, S.A.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

3	Carta del Presidente
5	Nuestra empresa
7	Un vistazo a nuestro 2024
8	Nuestra filosofía y estrategia
10	Principales Logros 2024
13	Reconocimientos por nuestro compromiso
14	Nuestra trayectoria: hitos de sostenibilidad
16	Nuestros temas materiales: lo que priorizamos y por qué
17	Experiencia y seguridad del cliente
19	Gobierno Corporativo
24	Nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2025–2029
28	Gestión Ambiental: principales resultados y hoja de ruta climática
32	Nuestra Gente
36	Comunidad y valor compartido
38	Nuestros programas más emblemáticos
44	Cierre y Compromisos



Carta del Presidente

Cuando Ricardo Pérez, S.A. inició operaciones en 1956 en Panamá, la empresa se propuso acercar la movilidad a las personas y, con ello, abrir nuevas rutas de desarrollo para Panamá. Casi siete décadas después ese compromiso permanece intacto, aunque el contexto nos exige hacer de la responsabilidad social y ambiental la columna vertebral de nuestro negocio.

El año 2024 marcó un momento decisivo. Tras haber presentado en 2023 nuestra imagen renovada, **"Tú nos mueves", concluimos la construcción de la Estrategia de Sostenibilidad 2025-2029**, resultado de un riguroso análisis de materialidad que nos ayudó a escuchar con atención a los grupos de interés y a ordenar las prioridades que realmente transforman nuestra operación. Esta hoja de ruta ya comienza a traducirse en logros tangibles.

En materia ambiental obtuvimos el **Nivel 3 del programa Reduce Tu Huella Corporativa**, que certifica la validez de nuestras acciones de reducción de emisiones. Convertimos sesenta y seis mil galones de aceite usado en combustible alterno, recuperamos más de cuarenta toneladas de materiales y plantamos más de 2000 especies nativas en el área de Camino de Cruces como parte de nuestro programa Lexus Green Path.

El cuidado de las personas es uno de nuestros pilares irremplazables. Destinamos más de **doscientos ochenta mil dólares** a iniciativas de bienestar físico, emocional y social. Clínicas móviles, ferias de salud, asesoría nutricional y ligas deportivas fortalecieron el sentido de pertenencia y confirmaron que una organización sana es la base de cualquier crecimiento futuro. Nuestro indicador interno de compromiso volvió a ubicarse en el rango de excelencia, reflejo de la confianza que existe entre la empresa y su gente.

La experiencia del cliente evolucionó de la mano del principio japonés Omotenashi. Reforzamos protocolos de servicio y ampliamos los canales digitales para ofrecer una atención cada vez más ágil y cercana, alineada con los estándares de calidad que distinguen a las marcas Toyota y Lexus en todo el mundo. Paralelamente profundizamos las políticas de ética y transparencia y ampliamos las alianzas con más de dos decenas de organizaciones públicas, privadas y del tercer sector que comparten nuestra visión de progreso inclusivo.

Estos resultados son alentadores, pero también nos recuerdan que la sostenibilidad es un camino de mejora continua. Seguiremos avanzando con una mirada de largo plazo: adoptaremos tecnologías de movilidad más limpias, fortaleceremos la formación de nuestros colaboradores y trabajaremos junto a proveedores y concesionarios para que la responsabilidad empresarial recorra toda la cadena de valor. **Nuestro compromiso es crecer con Panamá y para Panamá, generando prosperidad compartida sin comprometer el bienestar de las generaciones futuras.**

Agradezco a cada colaborador por su entrega, a nuestros clientes por la confianza, a los aliados que suman su experiencia y a las comunidades que nos inspiran a ser mejores. Sigamos moviendo al país hacia un futuro más seguro, inclusivo y sostenible.

Con gratitud y compromiso,

Yoshihiro Kawashima
CEO
Ricardo Pérez, S.A.



Informe de Sostenibilidad 2024

Nuestra Empresa



Así es Ricardo Pérez S.A.

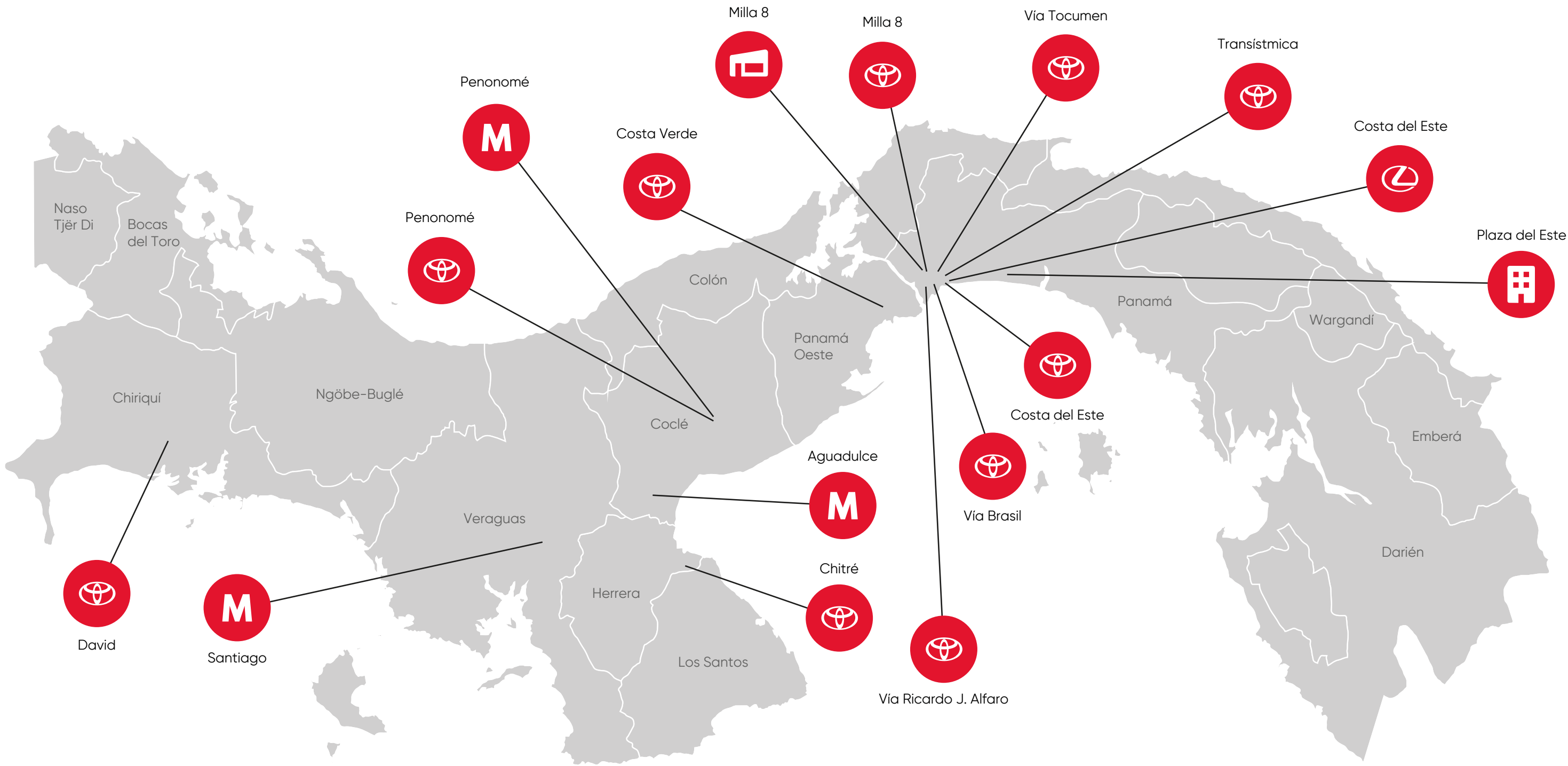
Ricardo Pérez, S.A. es una compañía privada panameña con 69 años de presencia ininterrumpida en la industria automotriz. Su capital se compone en un 70 % por ITOCHU Corporation –una de las principales compañías japonesas de comercio general (o sōgō shōsha de Japón) y en un 30% por el Grupo Corporativo Pérez, lo que combina alcance global y arraigo local para sostener un crecimiento responsable en el país.

Hoy, Ricardo Pérez es el distribuidor exclusivo de Toyota y Lexus en Panamá, además de operar la plataforma de movilidad flexible Kinto –alquiler por horas y gestión de flotas– así como la venta de repuestos originales y autos certificados.

Red operativa y cobertura nacional

Nuestra infraestructura comercial y de servicios abarca las principales regiones del país y se complementa con talleres móviles para llegar a zonas donde no contamos con sede fija.

Con esta red, Ricardo Pérez opera en las provincias de Panamá, Panamá Oeste, Coclé, Herrera y Chiriquí, y asegura atención nacional a través de su logística y alianzas regionales



10 sucursales Toyota distribuidas entre la capital y el interior



1 sucursal Lexus en Costa del Este



3 concesionarios Maracativi que cubren Penonomé, Aguadulce y Santiago, extendiendo la atención a Veraguas y provincias centrales.



Centros especializados: repuestos (Milla 8), autos usados certificados (Transistmica), y un centro logístico en Milla 8

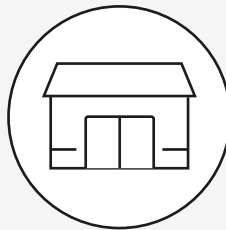


Oficinas corporativas en Plaza del Este y un modelo de talleres móviles que garantiza servicio a clientes de todo el país, incluyendo Colón, Darién y Bocas del Toro.

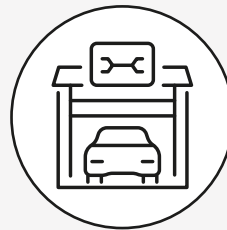
Un vistazo a nuestra empresa



COLABORADORES
867 personas



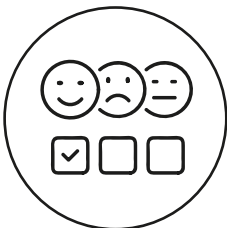
SUCURSALES
10 Toyota, 1 Lexus



TALLERES
CENTROS DE SERVICIO
9



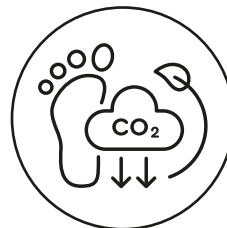
CONCESIONARIOS
3



SATISFACCIÓN DE CLIENTES
82% en ventas
97% en servicios



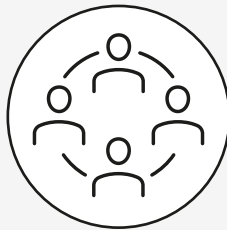
INVERSIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES,
CONTAMINACIÓN Y PROTECCIÓN DE BIODIVERSIDAD
70,865.53 USD



REDUCCIÓN DE HUELLA
DE CARBONO
-6%



HORAS DE VOLUNTARIADO
1 826 h



NÚMERO DE VOLUNTARIOS
409 voluntarios activos



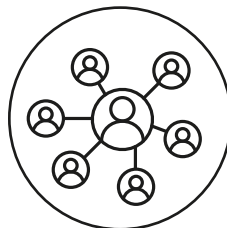
VEHÍCULOS HÍBRIDOS VENDIDOS
422 unidades (398 Lexus/24 Toyota)



VEHÍCULOS ELÉCTRICOS VENDIDOS
2 unidades (Lexus)



VEHÍCULOS CONVENCIONALES VENDIDOS
11 941 unidades



PROVEEDORES ACTIVOS
1464

**En 2024, invertimos
más de USD 150,000
en sostenibilidad**



incluyendo USD 13,500
en gestión ambiental



USD 61,500 en ética
y transparencia



USD 57,000 en
calidad y seguridad



USD 18,000 en bienestar social, beneficiando
a más de 10,000 personas y 40 comunidades.

Nuestra filosofía y estrategia

Para nosotros, las personas (clientes, colaboradores, aliados y comunidades) son el motor que impulsa nuestro trabajo. Son quienes dan sentido a cada mejora, cada solución de movilidad y cada avance hacia una operación más sostenible, más humana y conectada con el país.

Esta filosofía se expresa en nuestro propósito: **ser el impulso que mueve a Panamá para potenciar el crecimiento de su gente.** Y se traduce en una **misión** clara: **liderar la creación de una emocionante sociedad de movilidad, aportando continuamente a los clientes los mejores autos, servicios y experiencia en Panamá.**

Nos guía una **visión** concreta y ambiciosa: **ser los mejores en la ciudad,** tanto por la calidad de lo que hacemos y el impacto que generamos.

Bajo esta mirada, nos proponemos ser una empresa **que evoluciona con integridad, que escucha con atención y que actúa con responsabilidad.** Lo hacemos desde cinco pilares que guían **nuestra estrategia:**



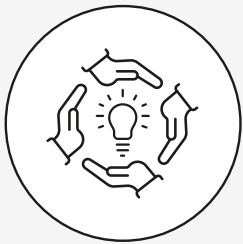
Fortalecer la lealtad de nuestros clientes



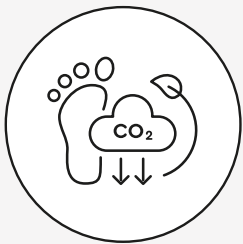
Crear un entorno donde nuestra gente prospere



Generar impacto positivo en toda nuestra cadena de valor



Ofrecer soluciones donde sea y como sea



Reducir nuestra huella de carbono como empresa responsable



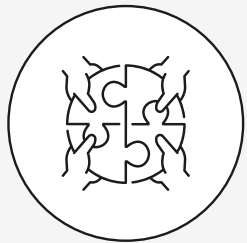
Nuestra filosofía y estrategia



Nuestra cultura organizacional se construye sobre valores que son más que declaraciones; son prácticas vivas:



Respeto, que sostiene relaciones basadas en la escucha y la empatía.



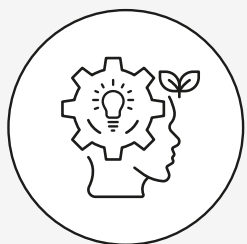
Integridad, que garantiza coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos.



Trabajo en equipo, que multiplica capacidades y refuerza vínculos.



Responsabilidad, que nos compromete con la calidad, la transparencia y el entorno.



Innovación, que impulsa soluciones sostenibles, eficientes y centradas en las personas

Esta forma de ver y hacer empresa es la que nos diferencia. Hacemos mucho más que comercializar vehículos: creamos experiencias memorables, habilitamos movilidad con propósito y generamos valor compartido con quienes confían en nosotros.

Tú nos mueves es más que una idea es la esencia de Ricardo Pérez y el vínculo que nos une con Panamá.



Informe de Sostenibilidad
2024

Principales Logros
2024



Principales Logros 2024

A continuación, se presentan los principales hitos alcanzados en las dimensiones ambiental, social y de gobernanza (ESG):



Gobernanza y ética

- Reforzamos nuestro marco normativo interno con la actualización y aplicación de cinco políticas clave: ética, cumplimiento, derechos humanos, antifraude y comunicación responsable.
- Mantenemos canales confidenciales de denuncia y una política activa de no represalia, fomentando una cultura de integridad.
- En 2024, fortalecimos nuestro impacto a través de alianzas con **24 organizaciones clave**, trabajando juntos en educación, reciclaje, y gobernanza ética. Entre nuestros aliados destacan RECIMETAL, Banco de Alimentos, Ministerio de Ambiente, SUMARSE, INADEH, Instituto Técnico Don Bosco, Glasswing, Fundación Valórate, AMCHAM, entre otros.



Capital humano y bienestar

- Se invirtieron **B/. 42,000** en programas de salud física y emocional, beneficiando a **585 colaboradores**.
- Realizamos capacitaciones técnicas en las que participaron **230 hombres y 2 mujeres**.
- Aplicamos evaluación de desempeño con cobertura superior al **90 % del personal**.
- Se otorgaron **B/. 52,240** en bonificaciones a personal sindicalizado, incluyendo subsidios por nacimiento y jubilación.



Seguridad y salud ocupacional

- Todos los centros de trabajo cuentan con comités permanentes de seguridad y salud ocupacional con representación de líderes y trabajadores.
- Se identificaron como áreas prioritarias de riesgo a los técnicos de taller, personal de bodegas y lavado de autos.
- **100 %** de los accidentes laborales fueron investigados y gestionados.
- Cero enfermedades profesionales reportadas.
- Se impartieron capacitaciones en prevención de riesgos, primeros auxilios y bioseguridad.
- Índice de frecuencia: **8.43**
- Índice de gravedad: **0.084**

Principales Logros 2024



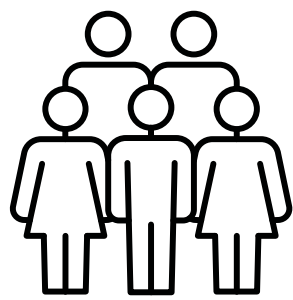
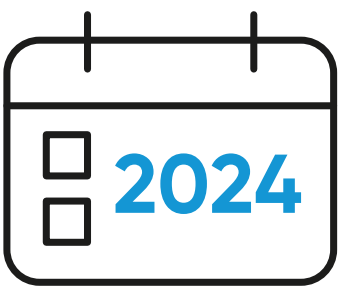
Gestión ambiental

- Promovimos el uso eficiente de recursos mediante la reutilización de agua y la reducción de residuos en talleres y sucursales.
- Alcanzamos una reducción del **6% de nuestra huella de carbono** y cumplimiento del **86% del plan estratégico**.
- Fortalecimos la recolección y disposición responsable de aceites, baterías, plásticos, electrónicos y residuos peligrosos.
- Ejecución de 12 Drive Thru en Costa Verde, donde se recolectaron **15,322.89 libras de residuos**, principalmente plástico, cartón y vidrio.
- Ejecutamos campañas de educación ambiental dirigidas a personal operativo para reforzar buenas prácticas.

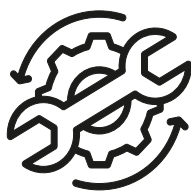


Estrategia de sostenibilidad

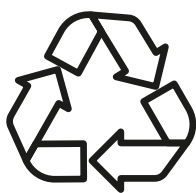
- Realizamos conversatorios en las provincias de Panamá, Herrera y Chiriquí para dialogar sobre movilidad sostenible con actores clave.
- Diseñamos la Estrategia de Sostenibilidad 2025–2029, a partir de un análisis riguroso de materialidad.
- Definimos cuatro pilares estratégicos ESG y siete temas materiales prioritarios.
- Las iniciativas de sostenibilidad beneficiaron directamente a **10,000 personas**, incluyendo 834 colaboradores.



10,000
PERSONAS BENEFICIADAS



PROGRAMAS DE
EDUCACIÓN TÉCNICA



RECICLAJE



CALIDAD DE
SERVICIO



PROMOCIÓN
DE LA ÉTICA

En 2024, nuestras iniciativas de sostenibilidad beneficiaron directamente a 10,000 personas a través de programas en educación técnica, reciclaje, calidad de servicio, y promoción de la ética.

Reconocimientos por nuestro compromiso



MERCO Responsabilidad ESG 2024 – **Posición #12**



MERCO Talento 2024 – **Posición #15**



Empresa con Alto Impacto de gestión de procesamiento de alimentos 2024 – **Banco de Alimentos**



Javier Díaz elegido Ejecutivo con Mejor Ética Profesional de la región 2024 – **Revista Summa**



Ranking de las Empresas Líderes 2024 de América Central y República Dominicana – **Revista SUMMA**



El Ranking de las Empresas Más Sostenibles de América Central y República Dominicana 2024 – **Revista SUMMA**



Ranking de las Empresas con Mejor Reputación Corporativa 2024 – **Revista SUMMA**



Javier Díaz
COO - Gerente General

Nuestra trayectoria:

hitos de sostenibilidad

Ricardo Pérez, S.A. fue fundada con el propósito de brindar soluciones de movilidad a la medida de Panamá. Desde entonces, ha sido un actor clave en el desarrollo del sector automotriz del país, convirtiéndose en el distribuidor exclusivo de la marca Toyota, y posteriormente de Lexus y otras líneas complementarias que amplían su oferta de valor.

A lo largo de más de seis décadas, hemos consolidado una operación robusta, diversificada y cercana, con presencia en todo el territorio nacional. Nuestra evolución ha estado marcada por la innovación, el enfoque en el cliente y una profunda vocación de servicio.

Hoy, Ricardo Pérez forma parte del ITOCHU Corporation, con un modelo de negocio basado en una cadena de valor integrada que incluye:



Venta de vehículos nuevos y usados



Talleres y servicios postventa



Venta de repuestos y accesorios



Servicio de alquiler de autos



Programas de fidelización y atención digital

Entendemos que la gobernanza como la base para una gestión eficiente, ética y sostenible. Nuestra estructura de gobierno, liderada por la Junta Directiva de siete miembros, asegura transparencia y decisiones estratégicas que reflejan los intereses de clientes, colaboradores, y comunidades. En 2024, revisamos mensualmente los avances en sostenibilidad a través del equipo de Alta Gerencia (Ichiban) en la reunión mensual de iniciativas.



Nuestra trayectoria:

hitos de sostenibilidad

Conscientes de que todavía hay camino por recorrer y fieles a nuestra filosofía de mejora continua (Kaizen), en Ricardo Pérez avanzamos cada día con el firme propósito de ser el impulso que mueve a Panamá para potenciar el crecimiento de su gente. Este compromiso nos mantiene en la primera línea de la innovación automotriz y de la gestión sostenible:

Aprendemos de cada reto, perfeccionamos nuestros procesos y convertimos cada mejora en valor real para nuestros clientes, colaboradores y comunidades. Así, seguimos construyendo una movilidad más segura, responsable y accesible, asegurando que nuestro trayecto sea, de manera definitiva, un camino hacia un futuro mejor para Panamá.

AÑO	HITO SOSTENIBLE
2001	Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, comprometiendo la estrategia y la operación a los 10 principios.
2009	Creación del programa de voluntariado corporativo “Manos Unidas”.
2012	Afiliación a Sumarse / Red Local del Pacto Global para avanzar en sostenibilidad empresarial en Panamá.
2016	Adopción de la Norma ISO 26000, referente mundial en responsabilidad social.
2017	Alineación de la estrategia empresarial con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
2022	Se alcanza el Nivel 1 del programa “Reduce Tu Huella Corporativa” con la primera medición de huella de carbono empresarial.
2023	Presentación del segundo inventario de GEI con verificación por un tercero, lo cual agregó la obtención del Nivel 2 en “Reduce Tu Huella Corporativa ”, así como la instalación de 290 paneles solares en la sucursal de Chitré.
2024	Actualización de la estrategia de sostenibilidad: se introduce el análisis de doble materialidad y se crea el Comité de Sostenibilidad.

Nuestros temas materiales:

lo que priorizamos y por qué

Durante 2024 realizamos nuestro primer ejercicio de doble materialidad, evaluando simultáneamente el impacto de Ricardo Pérez sobre la sociedad y el ambiente y la influencia de los asuntos ASG en la creación de valor del negocio. El proceso, desarrollado con referencia a los Estándares GRI 2021 y tomando en cuenta directrices ESRS, siguió cuatro pasos:

1. Identificación y actualización de asuntos mediante benchmark sectorial y análisis macroeconómico;
2. Evaluación y priorización en un taller con el equipo directivo y consultores externos;
3. Consulta a grupos de interés: se lanzaron encuestas digitales anónimas durante 5 semanas; participaron 82 personas (colaboradores, proveedores, clientes, ONG, expertos, directivos y Junta);
4. Validación de resultados y vinculación con la Estrategia de Sostenibilidad 2025-2029.

El ejercicio arrojó siete temas materiales: Cambio climático, Ética y transparencia, Educación y desarrollo, Calidad y seguridad del producto y servicio, Bienestar y seguridad laboral, Derechos humanos y Diversidad e inclusión.

Los tres primeros se ubican en el rango de prioridad más alta; los cuatro restantes se mantienen como críticos y serán gestionados con metas específicas de corto y mediano plazo. Todos se integran a nuestros cuatro pilares estratégicos: Gestión ambiental; Ética y transparencia; Calidad y seguridad de los productos y servicios; y Bienestar social.

Nuestros temas materiales reflejan los impactos significativos de Ricardo Pérez en materia de sostenibilidad, teniendo en cuenta las tendencias globales, los riesgos y oportunidades asociados, los intereses y expectativas de las partes interesadas, y el propósito, las estrategias y los objetivos de la organización.

Matriz de Materialidad



Experiencia y seguridad del cliente

En Ricardo Pérez, S.A. colocamos al cliente en el centro de cada decisión y entendemos que una experiencia sobresaliente comienza y termina con la seguridad. Nuestro propósito – ser el impulso que mueve a Panamá – cobra vida en cada interacción: desde el momento en que un comprador se acerca a nuestras sucursales o canales digitales para conocer un modelo Toyota o Lexus, hasta el servicio posventa que garantiza el óptimo desempeño de su vehículo a lo largo de los años.

Para lograrlo, hemos creado la gerencia de Experiencia que nos ha permitido crear esas líneas que transita el cliente durante todo su proceso en cualquiera de nuestros servicios. Con un enfoque omni-canal que combina atención presencial en nuestras sucursales con herramientas digitales de contacto inmediato, como WhatsApp Business, un call center especializado y un portal de citas en línea. Este ecosistema nos permite responder rápidamente a dudas, programar mantenimientos y recopilar retroalimentación valiosa.

La satisfacción del cliente se mide a través de encuestas NPS (Net Promoter Score) y cuestionarios de percepción de servicio. Los resultados de estas herramientas se consolidan en el indicador Índice de Satisfacción del Cliente (ISC), el cual se actualiza trimestralmente.

” Para el segundo trimestre de 2024, el NPS del segmento Autos alcanzó un valor de 80 puntos, mientras que el ISC mantiene un valor base de referencia del 82%.



Experiencia y seguridad del cliente



Desde 2016 mantenemos un programa permanente de revisión de airbags en coordinación con Toyota Motor Corporation, que incluye campañas de comunicación proactiva, habilitación de citas gratuitas y seguimiento individualizado a los propietarios de los modelos llamados a revisión. Este esfuerzo se complementa con inspecciones técnicas rutinarias y el Plan Kilómetros, un esquema de mantenimiento preventivo que extiende la vida útil del vehículo y reduce el riesgo de fallas mecánicas.

Para reforzar la cultura de prevención, cada colaborador de postventa recibe formación técnica certificada por Toyota y sesiones mensuales de actualización sobre normativas de seguridad y atención al cliente.

Además, nuestro Comité de Seguridad y Salud – con reuniones bimensuales – supervisa el cumplimiento de protocolos, la investigación de incidentes y la mejora continua de los procesos internos.

La seguridad vehicular es un pilar innegociable

“Mirando al futuro, nos hemos fijado metas concretas: reducir el tiempo de cierre de reclamaciones a menos de 48 horas y seguir incrementando el índice de satisfacción del cliente.”

Con estas acciones, respaldadas por datos confiables de las fichas operativas, aseguramos que la experiencia de movilidad de nuestros clientes sea siempre ágil, transparente y, sobre todo, segura.

Informe de Sostenibilidad 2024

Gobierno Corporativo



Gobierno Corporativo

En Ricardo Pérez, S.A. gobernamos con la convicción de que la transparencia y la rendición de cuentas son la base de un negocio sostenible. Nuestro sistema de gobierno corporativo se apoya en normas internas claras, procesos de supervisión rigurosos y una cultura de integridad que permea toda la cadena de valor.

Estructura de gobierno y funcionamiento

ÓRGANO	RESPONSABILIDAD CLAVE	FRECUENCIA DE REUNIÓN
Asamblea de Accionistas	Máxima autoridad deliberante; aprueba estados financieros, nombra directores y fija remuneraciones.	Ordinaria anual y extraordinaria cuando se requiere
Junta Directiva (7 miembros; ≥ 20 % independientes)	Define estrategia, supervisa riesgos y desempeño ASG; preside Yoshihiro Kawashima.	Mensual
Comité de Junta	Analiza información financiera y de sostenibilidad para recomendaciones objetivas.	Según agenda
Grupo Ichiban (Presidencia, Gerencia General, Vicepresidencias)	Revisa mensualmente KPIs financieros y ASG; eleva decisiones críticas a la Junta.	Mensual

En Ricardo Pérez, S.A. gobernamos con la convicción de que la transparencia y la rendición de cuentas son la base de un negocio sostenible. Nuestro sistema de gobierno corporativo se apoya en normas internas claras, procesos de supervisión rigurosos y una cultura de integridad que permea toda la cadena de valor.

Integración de la sostenibilidad

En Ricardo Pérez, S.A. gobernamos con la convicción de que la transparencia y la rendición de cuentas son la base de un negocio sostenible. Nuestro sistema de gobierno corporativo se apoya en normas internas claras, procesos de supervisión rigurosos y una cultura de integridad que permea toda la cadena de valor.

Transparencia y comunicación



Tenemos un **Town Hall trimestral** donde la alta gerencia comparte resultados y avances ASG con todo el personal. En el 2024 se realizaron 3 sesiones en las que el Presidente Ejecutivo, el Gerente General y el Director de Finanzas se dirigieron a todos los colaboradores con los avances de las principales metas e indicadores.

Además, realizamos una reunión estratégica interna mensual: seguimiento de proyectos, iniciativas y KPI's.

Realizamos un **informe mensual a Toyota Latinoamérica** sobre progreso y buenas prácticas en temas de sostenibilidad.

Contamos con **Intranet y redes sociales** (LinkedIn Ricardo Pérez, Instagram Toyota Panamá): para la difusión continua de hitos y políticas.

El **Comité de Comunicación de Crisis**: coordina la respuesta y la información ante contingencias reputacionales o de seguridad.

Contamos con un **canal de denuncias confidencial** permite reportar irregularidades; los casos se escalan según un protocolo que puede activar reuniones extraordinarias de la Junta.

En 2024, iniciamos el diseño de un proceso para mapear conflictos de interés, que se formalizará en 2025 para fortalecer la transparencia.

Marco normativo interno

Nuestras políticas son uno de los pilares fundamentales de nuestra cultura organizacional y del compromiso con una gestión empresarial ética, responsable y transparente.

Con relación a nuestro Código de Ética, este documento guía el actuar de todos los colaboradores, sin distinción de jerarquía, y refleja los valores institucionales que sustentan nuestra operación: integridad, respeto, responsabilidad, transparencia y cumplimiento legal.

Para facilitar su cumplimiento efectivo:

- Contamos con procesos de inducción y capacitaciones periódicas, promoviendo una cultura ética desde el primer día de trabajo.
- Se han habilitado canales de denuncia confidenciales, como “La Voz del Colaborador” y la plataforma externa EthicsPoint (administrada por ITOCHU Corporation), que permiten reportar inquietudes de manera segura y anónima.
- No se recibieron denuncias mediante el canal destinado para dicho fin.
- No se reportaron incidentes de represalias ni violaciones graves al código.

POLÍTICA / PROCEDIMIENTO	ALCANCE PRINCIPAL
Código de Ética y Política de Derechos Humanos	Conducta esperada, respeto por los DD. HH. y anticorrupción.
Política de Antifraude y Anticorrupción	Prevención de soborno y prácticas ilícitas.
Política de Cumplimiento Corporativo	Lineamientos legales, regulatorios y de control interno.
Política de Comunicación Responsable + Comité de Comunicación de Crisis	Gestión transparente de la información y respuesta coordinada ante incidentes.
Política de participación política	Límites a patrocinios y donaciones de carácter proselitista.

Supervisión y mejora continua

la Vicepresidencia de Capital Humano y la Gerencia de Planificación Corporativa & Cumplimiento son responsables de mantener actualizado el código, alineándolo a la legislación vigente y a los estándares internacionales. Además, coordina auditorías internas y análisis de riesgos, identificando oportunidades de mejora y fortaleciendo el sistema de cumplimiento corporativo.

Este enfoque preventivo y proactivo garantiza que todas nuestras decisiones, operaciones y relaciones estén guiadas por los más altos estándares éticos, contribuyendo a la sostenibilidad, la confianza institucional y el respeto de todos nuestros grupos de interés.

A hand holding a compass against a sunset background.

**“LA ÉTICA NO ES UN COMPLEMENTO,
ES EL PRINCIPIO QUE GUÍA CADA
DECISIÓN QUE TOMAMOS.”**

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2025–2029

En 2024 diseñamos nuestra nueva Estrategia de Sostenibilidad 2025–2029, integrando criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) como ejes transversales para toda la organización.

Esta hoja de ruta busca asegurar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, alineado con los objetivos de negocio y el contexto actual.



Objetivos estratégicos

1. Integrar la sostenibilidad en el ADN de la empresa.
2. Cumplir con normativas y estándares internacionales.
3. Fomentar una cultura de sostenibilidad entre colaboradores y grupos de interés.
4. Generar valor compartido con la sociedad y reducir nuestra huella ambiental.

Proceso de construcción

El punto de partida fue el análisis de materialidad realizado en 2024, donde se identificaron los temas más relevantes para nuestros grupos de interés y la operación. Como resultado, estructuramos la estrategia en torno a cuatro pilares fundamentales:

- Gestión Ambiental
- Ética y Transparencia
- Calidad y Seguridad de Productos y Servicios
- Bienestar Social

Indicadores estratégicos al 2025

Indicador	Meta 2025
NPS – Satisfacción de clientes	82
eNPS – Compromiso de colaboradores	45
Tasa de absorción operativa	70%
Porcentaje de ventas digitales	30%
Reducción de emisiones de CO ₂	9%

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados

Como parte de la construcción de nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2025–2029, realizamos un proceso de alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por Naciones Unidas. Este análisis nos permitió identificar aquellos ODS con los que nuestras operaciones, productos y programas sociales tienen mayor impacto directo.

Los ODS priorizados por Ricardo Pérez, S.A. son:

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN		RELACIÓN CON NUESTRA GESTIÓN
ODS 3		Salud y bienestar	Bienestar de colaboradores, salud ocupacional, movilidad segura
ODS 4		Educación de calidad	Programas técnicos, Escuela sobre Ruedas, capacitación interna
ODS 5		Igualdad de género	Equidad salarial, liderazgo femenino, inclusión laboral
ODS 8		Trabajo decente y crecimiento económico	Desarrollo del talento, generación de empleo, cumplimiento ético
ODS 11		Ciudades y comunidades sostenibles	Movilidad accesible, seguridad vial, impacto comunitario
ODS 12		Producción y consumo responsables	Gestión de residuos, eficiencia energética, economía circular
ODS 13		Acción por el clima	Reducción de huella de carbono, movilidad eléctrica, ecoeficiencia
ODS 17		Alianzas para lograr los objetivos	Trabajo conjunto con ONGs, sector público y proveedores



Estos ODS no solo orientan nuestros esfuerzos actuales, sino que serán el marco para medir y comunicar nuestro impacto hacia 2029.



Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas es un principio transversal en la gestión de sostenibilidad de Ricardo Pérez, S.A., y uno de los temas materiales prioritarios identificados en el estudio de materialidad realizado en 2024.

Internamente, compartimos los avances en sostenibilidad en la reunión mensual del equipo Ichiban, que reúne al Presidente Ejecutivo, el Gerente General y los Vicepresidentes. Externamente, los resultados son divulgados a través de redes sociales corporativas (LinkedIn, Instagram), nuestro portal de sostenibilidad, sesiones Town Hall, informes anuales y espacios de diálogo con la comunidad, boletines informativos de gremios.

Para 2025 nos hemos planteado dos objetivos clave: el lanzamiento de nuestras redes sociales corporativas enfocadas en sostenibilidad y marca empleadora y la realización de una asamblea con contratistas y proveedores.

En 2024 se realizaron tres sesiones presenciales en Panamá, Chitré y Chiriquí para dialogar con stakeholders sobre temas como movilidad sostenible y retos climáticos. Estas actividades fortalecen la confianza y fomentan relaciones éticas y transparentes.

Notas adicionales:

- El mapeo de conflictos de interés, el seguimiento en temas materiales de sostenibilidad y el proceso de evaluación del desempeño del órgano de gobierno están pendientes de formalización y fortalecimiento institucional.
- Se está trabajando desde el Área de Capital Humano en mecanismos para promover la participación de mujeres y grupos diversos en cargos directivos.
- El ratio de compensación entre el mejor salario y el promedio salarial será reportado una vez consolidada la información por Área de Capital Humano.

Compromisos Globales y Alianzas Estratégicas

Ricardo Pérez, S.A. forma parte de diversas asociaciones e iniciativas nacionales e internacionales que refuerzan nuestra estrategia:



ADHERIDOS DESDE 2001,
CON REPORTE ANUAL DE
SOSTENIBILIDAD



MIEMBROS ACTIVOS
DEL COMITÉ DE
SOSTENIBILIDAD



PLATAFORMA CLAVE PARA LA
ARTICULACIÓN DE ACCIONES
COLECTIVAS EN SOSTENIBILIDAD



PARTICIPACIÓN
INSTITUCIONAL



INVERSIÓN TOTAL ANUAL
EN MEMBRESÍAS Y ALIANZAS:
USD \$7,225.



Informe de Sostenibilidad
2024

Gestión
Ambiental

principales resultados y hoja de ruta climática



Gestión Ambiental:

principales resultados y hoja de ruta

A través de acciones concretas, alineadas a nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2025-2029 y a estándares nacionales como el programa "Reduce Tu Huella Corporativa", avanzamos con determinación hacia un modelo de negocio más responsable, eficiente y resiliente frente al cambio climático.

En 2024, reciclamos 41.23 toneladas de materiales y reutilizamos 66,182 galones de aceite, mientras capacitamos a 124 colaboradores en gestión de residuos y huella de carbono. Invertimos USD 70,865.53 en proteger el ambiente, desde sistemas de tratamiento de agua hasta viveros para reforestación, contribuyendo al futuro sostenible de Panamá.



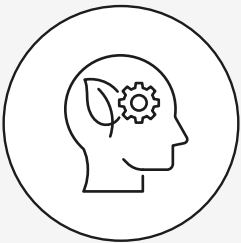
Invertimos USD 70,865.53 en gestión ambiental,

incluyendo USD 13,500 en programas de reciclaje, y reforestación, alineados con el programa Reduce Tu Huella Corporativa

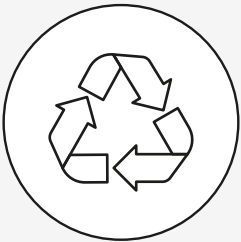
Principales avances en 2024:



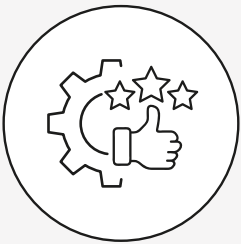
170 horas/hombre de formación ambiental impartidas a colaboradores, incluyendo contenidos sobre residuos, huella de carbono y buenas prácticas operativas.



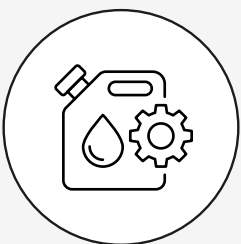
124 personas capacitadas en gestión ambiental. Esto incluye 46 colaboradores en manejo de residuos y 78 en medición de huella de carbono.



41.23 toneladas de material reciclado, incluyendo cartón recolectado en el CPD y residuos no peligrosos recuperados.



66,182 galones de aceites y lubricantes de base sintética reutilizados como combustible alternativo, evitando su disposición inadecuada.



Consolidación del programa de viveros con fines de reforestación, en alianza con el Ministerio de Ambiente, MIDA y organizaciones ambientales en la provincia de Herrera.

Gestión Ambiental:

principales resultados y hoja de ruta

Reconocimientos y gobernanza ambiental

Somos Nivel 3 en RTH	el Ministerio de Ambiente reconoció nuestra capacidad para cuantificar la huella de carbono con verificación externa y demostrar acciones de reducción.
Nuestros programas de auditoría:	cumplimos al 100 % con el DERAP (Dealer Environmental Risk Audit Program) y aplicamos anualmente el Plan de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA) según Decreto 57/2004.
Contamos con un equipo especializado:	28 colaboradores gestionan los riesgos ambientales; las áreas clave reciben formación continua y auditorías semestrales.

Descarbonización y eficiencia (2024)



ACEITE RECUPERADO Y VALORIZADO

66 182 gal



MATERIAL RECICLADO
(cartón, plásticos, limpieza de playa)

41,23 t



INVERSIÓN AMBIENTAL
(prevención, residuos, agua, vivero)

USD 70 865,53

Los resultados se lograron mediante sustitución de luminarias LED, cabinas y compresores eléctricos, recuperadoras de gases refrigerantes y optimización de los sistemas eléctricos. Estas mejoras están verificadas por un ente externo acreditado (Inventario Plus de RTH).

Adaptación al
cambio climático



El sector automotriz vive la transición hacia la electromovilidad. Nuestra respuesta consiste en ampliar la oferta de vehículos híbridos, híbridos enchufables y 100 % eléctricos, acompañada de servicios postventa especializados y capacitación técnica para clientes y personal.

Gestión del agua y
prevención de la
contaminación

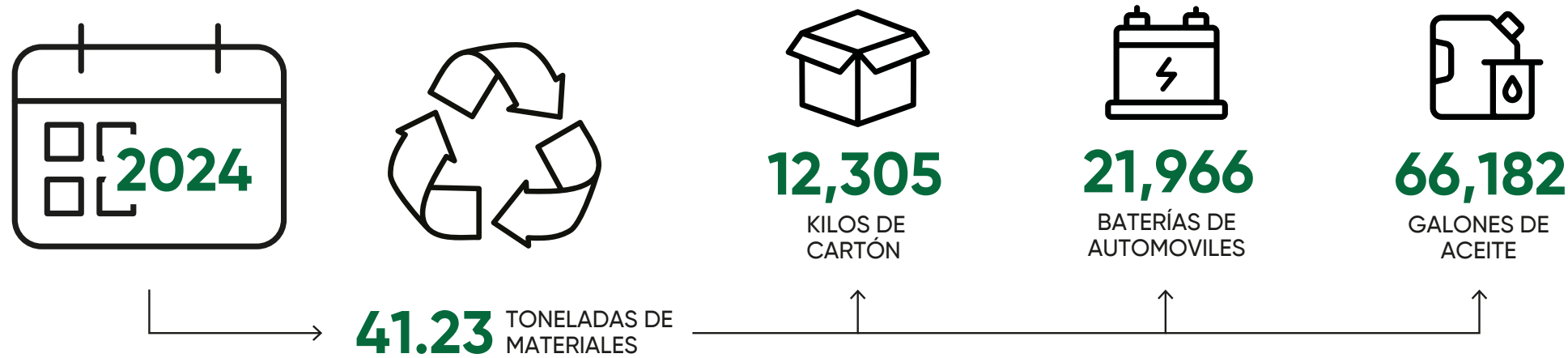


- Redes separadas para aguas pluviales, grises y de proceso, con monitoreo de laboratorio.
- Uso de detergentes biodegradables y materiales absorbentes para derrames.
- Programas de sustitución de equipos a combustión por alternativas eléctricas, reduciendo ruido y emisiones en talleres móviles y de pintura.

Economía circular
y alianzas



En **2024**, reciclamos **41.23 toneladas de materiales**, incluyendo **12,305 kg de cartón** y **21,966 kg de baterías de auto**, y reutilizamos **66,182 galones de aceite** como combustible alternativo, apoyados por aliados como Recimetal.



Trabajamos con Recimetal y Leafcinc para trazabilidad completa de residuos. El aceite usado se convierte en combustible y las baterías automotrices se envían a reciclaje especializado. Estas alianzas se complementan con la suscripción a tres gremios ambientales que fortalecen nuestra cadena de valor.

Biodiversidad
y riesgos



No operamos en áreas protegidas; sin embargo, identificamos riesgos de contaminación de agua y suelo por manejo de residuos oleosos. Para mitigarlos:

- Operamos áreas seguras de acopio y protocolos de respuesta a derrames.
- Gestionamos un vivero de especies nativas, destinado a reforestar zonas priorizadas con asesoría del Ministerio de Ambiente.
- No se han identificado especies endémicas o amenazadas impactadas por nuestras actividades.

Cultura y
capacitación



- **170 horas-hombre** de formación ambiental (gestión de residuos y huella de carbono).
- **124 colaboradores** formados, incluidos **46 nuevos ingresos** y **78 en talleres climáticos**
- Evaluamos la eficacia de cada capacitación y ajustamos contenidos para perfiles críticos.

Informe de Sostenibilidad
2024

Nuestra
Gente



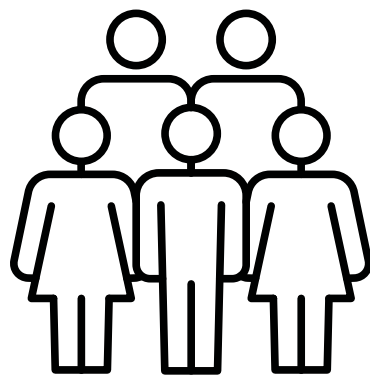
Nuestra Gente

Nuestro éxito empresarial nace del talento, la pasión y la diversidad de las personas que hoy conforman la familia RPSA. A lo largo de 2024 consolidamos una cultura humano-céntrica que combina bienestar integral, desarrollo profesional, seguridad y diálogo social, con el objetivo último de que **nuestra gente crezca y prospere** al ritmo del negocio.

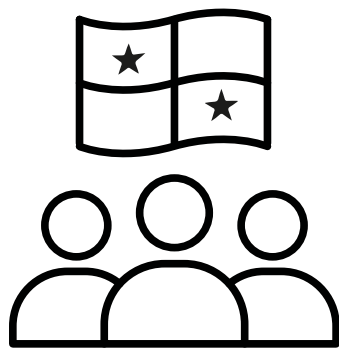
Nuestra fuerza laboral está formada por 867 colaboradores, de los cuales 846 son panameños y 21 extranjeros, reflejando nuestro compromiso con el empleo local. Promovemos la diversidad con 333 mujeres (38%) y 534 hombres (62%).

En 2024, realizamos 135 nuevas contrataciones, fortaleciendo nuestro equipo, y mantuvimos una rotación controlada del 11.07%, lo que demuestra un entorno laboral estable y atractivo para crecer con Panamá.

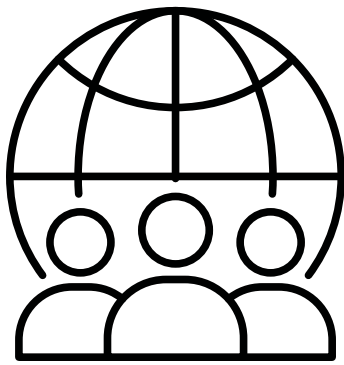
Una fuerza laboral diversa, local y en crecimiento



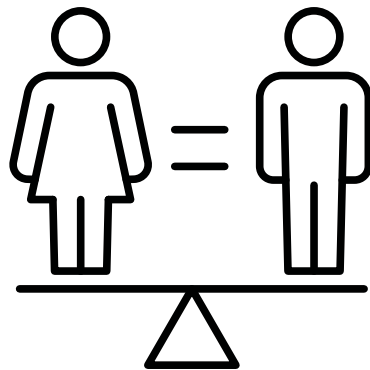
867
COLABORADORES



846
PANAMEÑOS



21
EXTRANJEROS



333
MUJERES

534
HOMBRES

867 COLABORADORES

846 panameños y 21 extranjeros, reflejando nuestro compromiso con el empleo local.

EQUILIBRIO DE GÉNERO

333 mujeres (38%) y 534 hombres (62%); trabajamos para que la representación femenina siga creciendo, incluso en posiciones técnicas tradicionalmente masculinas.

RENOVACIÓN DE TALENTO

51 nuevos puestos creados en los últimos tres años y 135 contrataciones en 2024, con una rotación controlada de 11%. Cada año incorporamos, además, tres practicantes que inician su carrera profesional con nosotros.

Bienestar integral:
salud, equilibrio y
pertenencia



El programa **Conduce tu Bienestar** articula cinco dimensiones—salud física, emocional, social, financiera y profesional—e involucra a toda la plantilla:

- **Cobertura 100%** en seguro médico, seguro de vida y atención psicológica telefónica.
- **Ferias de Salud** y clínica interna: inversión de **USD 34 542** en exámenes de glucosa, perfil lipídico, pruebas PSA y mamografías, alcanzando al 60% del personal.
- **Nutrición personalizada:** 151 colaboradores reciben seguimiento mensual o bimensual de parte de nutricionistas.
- **Actividad física y recreación:** 350 personas integran ligas deportivas (fútbol, voleibol, softball y kickball) y 250 colaboradores participaron en torneos y eventos recreativos en Ciudad de Panamá; en las provincias la participación fue del 100%.
- **Inversión total en bienestar y salud: USD 286 051** durante 2024, complementada con pausas activas y subvenciones por teletrabajo.

Este enfoque se refleja en un índice de satisfacción general del 75% y un eNPS que permanece en la categoría de excelencia, evidenciando orgullo y sentido de pertenencia.

Aprendizaje continuo
y transformación
cultural



- **707 personas** certificadas en servicio al cliente a través del **Programa Omotenashi**, con una inversión de USD 109 866 y 106 horas de formación registradas.
- Programas de liderazgo (Fortaleciéndonos como Equipo), cultura (Moviliza T), seguridad, ventas y producto complementan la oferta.
- Becas internas: USD 11 310 otorgados a 120 colaboradores para estudios de primaria a universidad; USD 54 934 destinados a 13 hijos de colaboradores.
- Nueve colaboradores terminaron estudios universitarios con apoyo y horarios flexibles.
- Capacitamos a 124 colaboradores en 170 horas sobre manejo de residuos y huella de carbono, fortaleciendo nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental.

Estas iniciativas sustentan la agenda de reskilling y upskilling que prepara a la organización para la electrificación automotriz, la IA y los nuevos hábitos de los clientes.

Compensación justa y cierre de brechas salariales



Nuestra **Política de Compensación** combina una metodología objetiva de valoración de cargos y un sistema transparente de recompensas totales:

Qué hicimos en 2024: revisamos 42 posiciones para garantizar una compensación justa, encontrando que 34 están dentro del rango equitativo (+/-20%) y 8 están en proceso de ajuste, siguiendo la Norma DGNTI-COPANIT 513-2018. Implementamos ofertas salariales libres de sesgos y realizamos charlas de compensación que alcanzaron a más de 200 colaboradores, promoviendo transparencia y equidad. Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con un entorno laboral inclusivo y justo, donde todos puedan prosperar.

Seguridad y salud ocupacional: prioridad estratégica



La seguridad está por encima de cualquier proceso productivo. Estas son algunas de las iniciativas que muestran nuestro progreso en esta área:

- Entrega de planes de prevención actualizados a cada sucursal, simulacros de evacuación y comités de seguridad en todas las sedes.
- Accidentalidad 2024: cuatro accidentes con baja (19 jornadas perdidas); índice de frecuencia 2,18 y gravedad 10,37, ambos por debajo de los promedios sectoriales.
- Cobertura del 100% en dotación de EPP, formación obligatoria y seguimiento médico preventivo.

Relaciones laborales sólidas y diálogo social



Setenta por ciento (70%) de nuestra plantilla está cubierta por un convenio colectivo negociado directamente con el sindicato, con reuniones mensuales, cero conflictos y total cumplimiento regulatorio. Este diálogo permanente se complementa con canales de denuncia confidenciales—La Voz del Colaborador—y town halls regulares que fomentan la transparencia.



Informe de Sostenibilidad
2024



Comunidad y
Valor Compartido

Comunidad y Valor Compartido

Siempre hemos actuado según nuestra convicción de que nuestra responsabilidad como empresa va más allá del negocio. Tenemos un compromiso firme con las comunidades en las que operamos, con la movilidad como eje de transformación social. A través de alianzas, programas educativos, voluntariado y proyectos de impacto, buscamos crear oportunidades que impulsen el bienestar y el desarrollo humano.



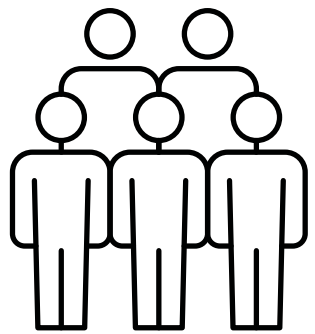
Aprendizaje continuo y transformación cultural

A través del programa Manos Unidas, promovemos una cultura de servicio que involucra activamente a nuestros colaboradores y sus familias. En 2024, el voluntariado se enfocó en:

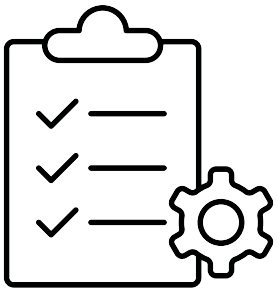
- 4 jornadas de reforestación en zonas urbanas.
- 5 actividades de limpieza y recuperación de espacios públicos.
- +10 Donaciones en especie y apoyo logístico a organizaciones sociales.



1,825 hs
HORAS VOLUNTARIAS EN 2024



409
NÚMERO DE PARTICIPANTES



54
TOTAL DE ACTIVIDADES
PROGRAMAS EJECUTADOS



\$18,000
PRESUPUESTO

Educación técnica y empleabilidad

Reconociendo el poder de la educación como motor de movilidad social, fortalecimos alianzas con instituciones técnicas y centros de formación profesional. Durante el año:

- Desarrollamos capacitaciones para jóvenes en mecánica, atención al cliente y movilidad sostenible.
- 5 jornadas de visita práctica de más de 60 estudiantes a nuestros talleres en Panamá, Chitré e Interboquete.
- Ofrecimos prácticas profesionales en nuestras sedes para 20 estudiantes.

Inclusión y movilidad accesible

Colaboramos con organizaciones comunitarias para eliminar barreras de acceso a la movilidad:

- Adaptamos procesos de atención a personas con discapacidad.
- Promovimos campañas educativas sobre transporte seguro e inclusivo.
- Donamos insumos y recursos a causas vinculadas con la accesibilidad vial.

Informe de Sostenibilidad
2024



Nuestros Programas Más Emblemáticos

Impulsos que transforman vidas: nuestros programas más emblemáticos

Nuestra gestión es un viaje compartido que parte de la vocación solidaria de nuestra gente y se proyecta sobre las comunidades que tocamos. Durante 2024 ese viaje avanzó por cinco carreteras muy distintas entre sí, pero unidas por un mismo propósito: **mover a Panamá hacia un futuro más seguro, inclusivo y sostenible**. Así se viven —sin tablas ni casillas— nuestros programas más emblemáticos:

Manos Unidas: el voluntariado que multiplica la esperanza

En cada jornada de Manos Unidas hay guantes de jardinería, estetoscopios portátiles y pinceles para alegrar fachadas escolares. Lo esencial, sin embargo, es la energía colectiva: colaboradores, familiares y aliados que entregan su sábado a sembrar mangles, medir la presión arterial o leer cuentos a primera infancia. Las cifras preliminares de 2024 ya superan las 550 horas reportadas el año anterior, pero lo que realmente cuenta es la red de organizaciones comunitarias que confían en nosotros para convertir cada día de voluntariado en capacidad instalada y progreso duradero.



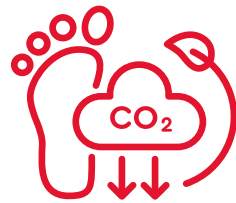
**Programa de
Formación Técnica:
motores que abren puertas**



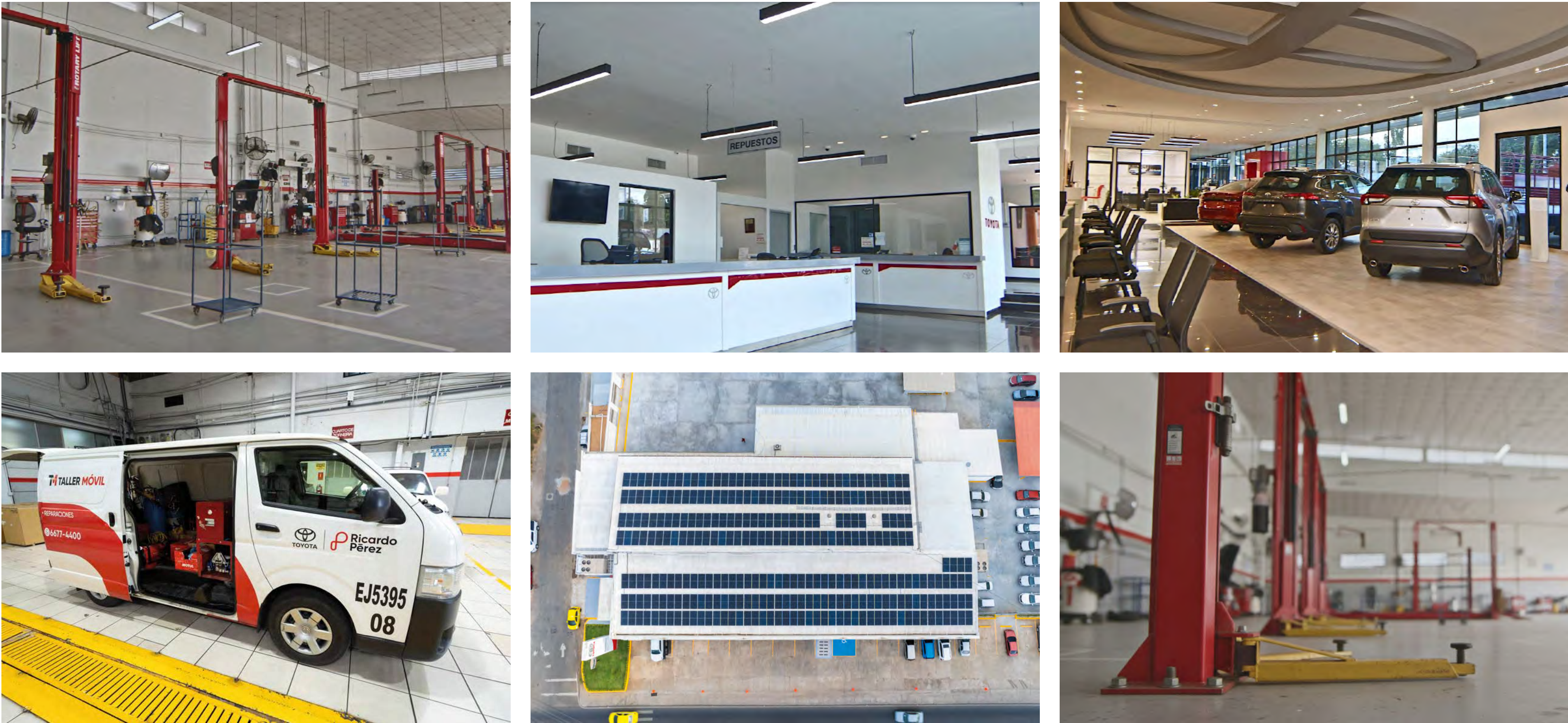
Al caer la tarde, un grupo de jóvenes sin experiencia previa en el rubro automotriz se pone overoles y descubre, paso a paso, cómo diagnosticar un sistema híbrido o aplicar el principio de Omotenashi en atención al cliente. Con instructores certificados y aval académico de institutos superiores, el programa acerca la movilidad del futuro —electrificada, conectada, responsable— a quienes más la necesitan. El indicador que celebramos en 2024 no es solo el número de graduados, sino la cantidad de ellos que sale con un contrato de prácticas o con las bases para emprender su propio taller.



Reduciendo
Nuestra Huella:
sostenibilidad que se comparte



Lo que comenzó como un esfuerzo interno para medir las emisiones de RPSA hoy es un programa vivo que enseña a vecinos y proveedores a separar residuos, reparar en lugar de desechar y reducir el consumo eléctrico en el hogar. Ferias de reciclaje electrónico, concursos escolares sobre economía circular y charlas sobre eficiencia energética hacen visible el camino hacia nuestra meta 2030 de carbono neutralidad. Cada batería recuperada, cada bombillo LED instalado y cada charla sobre cambio climático son pequeñas victorias que, juntas, dibujan un horizonte más limpio.



Dibuja Tu Sueño:
el arte de imaginar la
movilidad del mañana

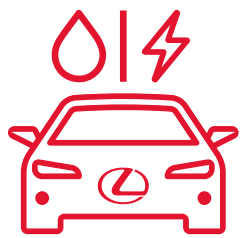


El color se adueña del “showroom” cuando cientos de niños y niñas desembarcan con acuarelas, marcadores y una sola consigna: plasmar **el auto de sus sueños**. Bajo el paraguas del Toyota Dream Car Art Contest, la filial panameña de Ricardo Pérez convoca cada año a niños, niñas y adolescentes hasta 15 años para que imaginen vehículos voladores, autos-huerto o buses que limpian el aire mientras circulan. Más allá de los premios, el programa confirma que la innovación comienza con un lápiz y un sueño infantil.



” La edición 2024 recibió más de un millar de obras; nueve ganadores nacionales viajaron a Ciudad de Panamá para un taller de creatividad.

Lexus Green Path:
cada híbrido
deja raíces



”

En su primer año, más de 1,000 árboles fueron plantados junto a Leafsync, reafirmando el compromiso de Lexus con la neutralidad de carbono y la movilidad sostenible

Estas cinco áreas de trabajo, voluntariado, formación, seguridad vial, sostenibilidad y creatividad infantil– transforman nuestro propósito corporativo en hechos tangibles. Así, el trayecto que nace en un concesionario termina en un aula, un manglar, una carretera más segura o un lienzo repleto de colores, recordándonos que el mejor motor es aquel que impulsa a las personas y cuida el entorno al mismo tiempo.

Con cada Lexus híbrido vendido, un nuevo árbol cobra vida en Panamá. Esta iniciativa conecta la experiencia de conducción de lujo con un impacto ambiental positivo, mediante la siembra de especies nativas que capturan CO₂ y restauran ecosistemas. Así, el camino de cada conductor se extiende más allá del asfalto, hacia un futuro más verde.



Informe de Sostenibilidad
2024

Cierre y
Compromisos



Cierre y Compromisos

Cerrar este informe significa abrir una nueva etapa. El año 2024 nos permitió reafirmar que la sostenibilidad no es un destino, sino la brújula que orienta cada decisión: del taller a la sala de juntas, de la huella ambiental al bienestar de nuestra gente. Con esa certeza trazamos siete compromisos que darán forma a nuestro camino 2025-2029:



Acción climática medible

Reducir en **al menos 9 %** nuestra huella de carbono –sobre la línea de base 2023– mediante eficiencia energética, electrificación de la flota, logística optimizada y un programa de economía circular que convierta residuo en recurso.



Experiencia del cliente sin fricciones

Expandir los canales digitales y estandarizar los protocolos Omotenashi para que cada interacción –en tienda, chat o posventa– supere la nota 81 en NPS.



Más mujeres donde antes no estaban

Abrir al menos **cinco** plazas técnicas para mujeres en talleres y fortalecer su trayectoria con formación y mentoreo, avanzando en la meta de una plantilla más diversa y representativa.



Bienestar y equidad en el centro

Elevar el eNPS a **45** y lograr que **30 %** adicional de la plantilla participe en “Conduce tu Bienestar”, con una reducción del **20 %** en los indicadores de obesidad. La segunda fase de compensación variable abarcará al **100 %** de la plantilla elegible, mientras consolidamos el teletrabajo híbrido como política corporativa.



Transparencia que se pueda rastrear

Habilitar una plataforma digital de indicadores ESG que integre datos en tiempo real y permita rendir cuentas –con la misma rigurosidad financiera– sobre gobierno, sociedad y ambiente.



Una cadena de valor que crece con nosotros

En **2025** celebraremos la **primera Asamblea de Contratistas y Proveedores** para co-crear objetivos ambientales y sociales, inaugurando un modelo de colaboración que trascienda el simple cumplimiento contractual.



Voz propia y conversación abierta

También en 2025 lanzaremos las redes sociales oficiales de Ricardo Pérez, S.A., para compartir avances, escuchar a nuestros grupos de interés y nutrir una comunidad de movilidad responsable.

Estos compromisos necesitan la fuerza colectiva que nos ha traído hasta aquí. Por eso seguiremos midiendo, mejorando y dialogando con humildad y ambición, convencidos de que el mejor motor es aquel que impulsa el progreso de las personas y de Panamá.

Ricardo Pérez, S.A.
Julio 2025



Informe de Sostenibilidad 2024

