

Informe de
Responsabilidad
Social Empresarial

2020

RICARDO PEREZ, S.A.



INFORME DE RSE 2020

El presente informe de Responsabilidad Social Empresarial comprende el progreso de nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial 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 al periodo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2020. Para más información contactar a katcasti@toyotarp.com

RICARDO PEREZ, S.A.

Informe de Responsabilidad Social Empresarial – Ricardo Pérez, S.A. 2020
Edición de textos: Komunika Latam
Fotografías: Las fotografías que aparecen en la memoria son propiedad de Ricardo Pérez S.A.

Índice

I.	Carta de CEO	3
II.	Ricardo Pérez: Empresa Sostenible comprometida con Panamá	4
III.	Gobernanza para la Sostenibilidad	8
	Gestión transparente y ética	9
	Modelo de Gobernanza	9
	Dirección de Gobierno Corporativo	11
IV.	Estrategia de Sostenibilidad	14
V.	Nuestra ruta en 2020	16
	Bienestar	17
	• Nuestra Gente	18
	• Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	21
	• Digitalización de la compañía	24
	• Servicio al Cliente	25
	Educación Técnica	27
	Medio Ambiente	29
	Movilidad	31
	Voluntariado Corporativo	33
VI.	Reflexiones y compromisos hacia delante	34
VII.	Declaración de Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas	35

Mensaje del Presidente

Me siento muy honrado de poder presentarles lo que Ricardo Pérez S.A., en alianza con Itochu Corporation y el Grupo Corporativo Pérez S.A., desarrolló durante el año 2020 como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad.

Sin duda alguna, el 2020 estuvo cargado de grandes desafíos, los cuales nos exigieron replantear nuestras estrategias, cambiar nuestros caminos y adaptarnos para continuar brindando el servicio de calidad que ha caracterizado a la compañía a lo largo de los años. Una vez más, hemos podido demostrar que somos una compañía sólida, abierta a los cambios y con el firme objetivo de convertir los retos en oportunidades de crecimiento, aprendizaje y evolución.

Desde el primer momento, nuestra prioridad fue velar por la salud, seguridad y bienestar de **cada uno de nuestros colaboradores y clientes, así como brindar una mano de apoyo a esos héroes, quienes** en los momentos más difíciles de la pandemia, dieron todo su esfuerzo por Panamá.

La pandemia nos ha demostrado que estamos conectados y que dependemos los unos de los otros. Por lo anterior, **para con nuestros colaboradores** tomamos múltiples acciones con miras a salvaguardar su salud física y emocional. Con planes de nutrición alimenticia, rutinas de entrenamiento y ejercicio físico, la atención a través de una línea de apoyo psicológico y capacitaciones tanto tecnológicas como de formación, logramos reforzar los lazos de cercanía con nuestro capital humano.

Para con nuestro país, mantuvimos nuestro compromiso más fuerte que nunca. Contando con los más altos estándares de bioseguridad, nuestro voluntariado corporativo realizó distintas iniciativas en apoyo a las diversas instituciones de gobierno, brindando movilidad tanto a pacientes como al personal médico. De igual forma, contribuimos con donaciones a los afectados por las inundaciones y situaciones de emergencia registradas en el distrito de Tierras Altas y el corregimiento de Volcán en Chiriquí.

Para con nuestros clientes, quienes nos han acompañado y son parte integral de nuestra historia, por ese firme compromiso que mantenemos hacia ellos, adecuamos nuestras plataformas tecnológicas, con el fin de seguir aportando a la movilidad de Panamá y al desarrollo de una industria fuerte, competitiva y que aporta significativamente al crecimiento económico nacional.

Una vez más, reiteramos el compromiso de la compañía por seguir siendo un agente de cambio para nuestra sociedad, y que en conjunto con nuestros valores, gobierno corporativo y objetivos del negocio, han marcado el camino de Ricardo Pérez S.A. durante estos años de servicio y trayectoria en el territorio nacional.

A futuro, todavía hay enormes desafíos en materia medioambiental -como la huella de carbono- para la cual ya contamos con un plan, así como retos de cómo podemos seguir impactando positivamente a nuestro país. Si algo nos debe quedar del 2020 es la necesidad de trabajar en conjunto, no solo para superar la crisis, sino para construir un mundo más sostenible.

Para concluir, manifiesto mi más profundo y sincero agradecimiento a todo el equipo humano, clientes, proveedores, y todos nuestros clientes, proveedores, accionistas, colaboradores y aliados estratégicos, quienes han depositado su confianza en nuestra compañía y han sido parte importante del recorrido de Ricardo Pérez, S.A. por más de seis décadas.

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

Tomio Katano
Presidente
Ricardo Pérez S.A.

RICARDO PEREZ, S.A.

Empresa Sostenible comprometida con Panamá

Nuestro propósito visionario junto a Toyota Motor Corporation:
"Convertirnos en una Compañía de Movilidad"



Centros de atención



Nuestras Marcas de Toyota Motor Corporation



Principales Localidades

- 01 Sucursal Albrook
- 02 Sucursal Ave. Nacional
- 03 Sucursal Vía Brasil
- 04 Vía Ricardo J. Alfaro
- 05 Sucursal Vía España
- 06 Sucursal Costa Del Este
- 07 Sucursal Penonomé
- 08 Sucursal Vía Tocumen
- 09 Sucursal Milla 8
- 10 Taller Móvil
- 11 Sucursal La Chorrera - Costa Verde
- 12 Sucursal Interboquete
- 13 Sucursal Chitré
- 14 Sucursal Villa Daniela

1998

Se consolida toda la distribución de Toyota a nivel nacional, **adquiriendo la franquicia e inventario** de la empresa TOYOPAN

2011

Inicia la **transición de empresa familiar a familia empresaria**, incorporando estándares de gobierno corporativo.

2019

Implementación de la nueva filosofía corporativa alineándose a las coyunturas de la nueva década

1980

Asume la dirección de la empresa Doña Leila Pérez de Altieri convirtiéndose **la primera mujer que dirige una compañía en el sector**, y permanece dirigiendo el grupo durante 15 años.

2018

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

1956

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

1946

Nace **RICARDO PEREZ, S.A.**

Por más de seis décadas, hemos sido el distribuidor oficial de la marca Toyota en Panamá, siempre creciendo con la marca, referente de innovación en los diferentes segmentos del mercado con nuestros autos, manteniendo el compromiso con el servicio, la calidad y movilidad segura pensando en la mejor forma de transportar a todos los panameños.

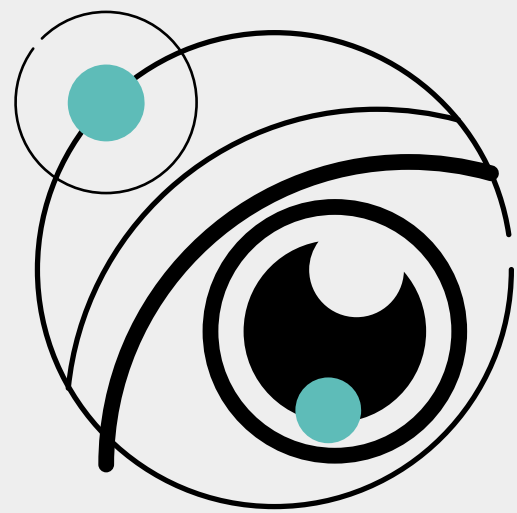
A partir de la alianza estratégica de Ricardo Pérez S.A. con ITOCHU Corporation, llevada a cabo en 2018, iniciamos la revolución de nuestra cultura organizacional, reestructurando la filosofía corporativa para alinearnos a las coyunturas de la nueva década.

La experiencia y los recursos que nos otorga esta alianza con el segundo Sanpo Yoshi (Empresa de importación y exportación) del Japón, representan una ventaja competitiva inigualada en el mercado panameño, fortaleciendo nuestra relación privilegiada con Toyota Motor Corporation.

Como organización tenemos experiencia enfrentando muchos desafíos, convencidos de que cuando las cosas se ponen difíciles, Toyota se pone en marcha. Apostamos por movernos siempre de la mano con nuestros 4 valores que norman nuestra conducta y aseguran nuestra adhesión a ella, mientras nos mantenemos en constante evolución, como el organismo dinámico que somos.

Hoy estamos seguros de que llevar esta filosofía corporativa a cada rincón de la compañía, fue nuestra base para tomar las importantes decisiones que determinaron nuestras acciones durante el año 2020 y así enfrentar los retos que se nos presentaron a nivel económico, social, cultural y tecnológico.

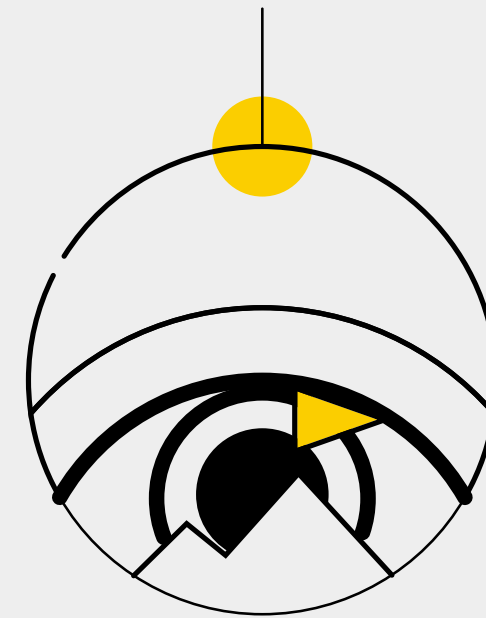
Nos mueve un impulso común de liderazgo audaz, cumplimiento y bienestar, que inspira nuestra Visión, Misión y Valores.



VISIÓN

“Los mejores de la ciudad”

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



MISIÓN

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

Liderar en la creación de una emocionante Sociedad de Movilidad significa aportar soluciones integrales no sólo de transporte – vehículos particulares y comerciales, partes y servicios – sino de invertir en el futuro de la movilidad diseñando y ofreciendo nuevas movildades personales y colectivas: Uni-móviles, soluciones para personas con discapacidad, alternativas para transporte colectivo más humano y eficiente, educación y aportes sociales.

Hasta que hagamos presente ese gran futuro de la movilidad, aseguramos los mejores autos, el mejor servicio y experiencia de posesión en Panamá.

VALORES



APRECIO

Recibir nuestro Aprecio es un derecho fundamental de cada colaborador, cliente y miembro de nuestra sociedad. Así lo manifestaremos todos los días, en cada relación y en cada transacción, que suman valor.



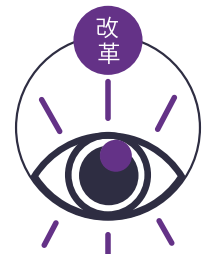
AGILIDAD

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

Pronosticando los posibles riesgos y minimizando los contratiempos, detectamos rápidamente las dificultades y tomamos todas las medidas para resolverlas, con decisiones oportunas y sensatas. **¡Incluyendo la posibilidad de cambiar de dirección!** La gestión de riesgo significa tomar acciones preventivas a la vez que indicamos una dirección clara.

Y si bien la tecnología es una herramienta poderosa que potencia nuestra agilidad y velocidad, tan importante como ella es nuestro enfoque y compromiso personal con el negocio, para resolver, apalancando nuestra experiencia en la experticia de todos nuestros colaboradores, creando así una ágil y veloz cadena de valor para asegurar un mejor entendimiento.

Cada oportunidad tiene un costo; a mayor agilidad de respuesta correcta y eficiente, menor será el costo. A menor costo, corresponde mayor ganancia. Y la ganancia de cada uno de nuestros colaboradores es la ganancia de la empresa en pro de nuestro crecimiento sostenible.



VISIONARIO

Ser visionario significa tener un retrato claro o una imagen definida de un futuro deseado y comunicar esa visión, conduciendo a otros a hacia su logro. Nuestro desafío es estar a la vanguardia de los tiempos, visionando el futuro de las personas y superando las adversidades para crecer y desarrollarnos. Mantenemos nuestros ojos abiertos al cambio, para tomar acción proactiva.



INNOVACIÓN

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

Aceptamos diariamente el desafío de la Innovación. No importa cuál sea la tarea, comenzamos mirando las posibilidades desde la perspectiva "sí, podemos"

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

Nuestro compromiso se mueve junto a nuestras audiencias:

Nos mantenemos en permanente comunicación bidireccional con nuestros diferentes grupos de interés, estableciendo una relación cerca y positiva, lo que nos permite recibir continua retroalimentación de nuestra gestión:

Grupos de interés para Ricardo Pérez S.A.:



Gobernanza para la Sostenibilidad



- Prácticas Laborales
- Prácticas Justas de Operación





Gestión transparente y ética

Gobernar la organización bajo lineamientos de transparencia, ética e integridad es fundamental para nuestra gestión empresarial. En cada oportunidad de relación con nuestros grupos de interés, garantizamos el cumplimiento de nuestro Código de Ética empresarial y su integración a lo largo de toda la organización.

Modelo de gobernanza

Nuestro modelo de Gobierno Corporativo tiene por objetivo recoger los principios generales que rigen a los tres órganos que componen la estructura de Gobierno Corporativo de la compañía, Asamblea de Accionistas, Junta Directiva y Comité de Junta, garantizando una mayor transparencia, eficacia y certeza a las actuaciones de estos, así como buenas relaciones con todos los grupos de interés.

Órganos que componen la estructura de Gobierno Corporativo:



ASAMBLEA DE ACCIONISTAS:

Órgano supremo deliberante dentro de la organización a través del cual se manifiesta la voluntad social y se articulan los derechos de los accionistas.

Accionistas de capital extranjero: 70%

Accionistas de capital nacional: 30%



JUNTA DIRECTIVA:

Órgano de gobierno encargado de ordenar el buen funcionamiento y supervisar la administración de las actividades de negocio velando por el debido cumplimiento de los objetivos estratégicos y los valores de la organización. Está compuesta por siete miembros y su regulación se encuentra contenida en el Reglamento de las Juntas Directivas y el Código de Gobierno Corporativo.



COMITÉ DE JUNTA:

La misión del Comité de Junta es servir de instrumento y apoyo a la Junta Directiva en la toma de decisiones objetiva y transparente.

En 2020

Se realizaron en modalidad virtual:



12 sesiones ordinarias

1 sesión extraordinaria

Apoyo al Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá

El Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá es una organización sin fines de lucro que promueve las buenas prácticas de gobernanza a nivel nacional. En el año 2020 fuimos parte de la Mesa Redonda Empresarial "Enfrentar la nueva normalidad", celebrada en el mes de mayo. Durante el evento se presentaron las mejores prácticas implementadas en el mercado en tiempo de crisis, resaltando la gestión de nuestra empresa en este ámbito.

Resaltando acciones como:

- Revisión del esquema de evaluación y aprobación del plan de acción, así como la aprobación de acciones de gestión significativas en el negocio ante la Pandemia (Covid-19).
- Aprobación y Monitoreo del Plan de Auditoría Interna, Cumplimiento, Riesgo, Capital Humano.
- Seguimiento y Soporte del Comité de Crisis.



Dirección de Gobierno Corporativo


La Dirección de Gobierno Corporativo facilita y gestiona los procesos que se requieren para asegurar el cumplimiento de las políticas corporativas dando cobertura a todos los miembros de la organización tanto a nivel de dirección como de operación.



Gestión de cumplimiento

Comprometidos con el cumplimiento de las legislaciones aplicables a nuestro negocio, asumimos una política de cumplir en toda la extensión posible con las leyes y requerimientos regulatorios, asegurándonos de tomar las medidas apropiadas contra cualquier acto ilegal, criminal o de violación a las políticas y normas de la empresa.

Con la implementación de nuestro programa de cumplimiento corporativo en el 2019, buscamos promover una cultura permanente de prevención y cumplimiento, con control y monitoreo que nos permita detectar posibles irregularidades y prácticas corruptas. Nuestros procedimientos, políticas, controles nos ayudan a:

 <p>Prevenir A través del análisis de riesgos, políticas y procedimientos, cultura de cumplimiento y brindar asesorías.</p>	 <p>Detectar Para lo cual se cuentan con canales de denuncias, programas de monitoreo y auditorías preventivas.</p>	 <p>Mejora Continua Corregir deficiencias e implementar los planes de mejora.</p>
--	---	---

Políticas y Códigos Corporativos Vigentes

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

Gestión de riesgo

El modelo de gestión integral de riesgo implementado desde el 2020 recoge la manera a través del cual el gobierno corporativo mide, da seguimiento, controla, mitiga, y reporta a los diferentes órganos de gobierno los tipos de riesgo a los cuales estamos expuestos.

La gestión de riesgos de Ricardo Pérez se rige según los siguientes principios:

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

Gestión de auditoría interna

Concedores de la importancia que conlleva la aplicación del procedimiento de auditoría interna, la empresa ha asignado a profesionales con conocimientos técnicos suficientes para ello, quienes tienen bajo su responsabilidad realizar su trabajo de manera imparcial, independiente y objetiva y manteniéndose siempre bajo el rigor profesional.

Nuestro programa de auditoría interna se gestiona sobre la base de un plan previamente redactado y diseñado por la Gerencia de Auditoría Interna, revisado por la Vicepresidencia de Gobierno Corporativo y aprobado por parte del Comité de Junta.

El plan de auditoría formulado para el año fiscal 2020 se reajustó como consecuencia de la pandemia y se enfocó en las áreas más vulnerables del negocio consideradas en el universo de riesgo.





Comité Especial de Higiene y Seguridad (Implementado en 2020)

Como parte de las disposiciones de las autoridades para la reapertura de nuestras operaciones, implementamos un Comité Especial de Higiene y Seguridad que rige los lineamientos a seguir en cada una de nuestras sucursales como medidas de prevención y respuesta inmediata en caso de alerta a un posible contagio de COVID-19. Este Comité verifica diariamente el cumplimiento de las normativas de sanidad y los protocolos exigidos por las autoridades.

Comité de Crisis

Producto de la crisis sanitaria en nuestro país, se activó el Comité de Crisis de la empresa, el cual se encargó de gestionar rápidamente todas las medidas de contención de las áreas de enfoque y el manejo de las comunicaciones internas y externas.

Este comité se encuentra conformado por los miembros de la alta gerencia (10 ejecutivos), cuya Presidencia es asumida por el CSO/CAO y el Coordinación de este está liderada por la VP de Gobierno Corporativo. Dicho Comité reporta al Comité de Junta.

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

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

Acciones implementadas por el Comité de Crisis durante el año 2020:

- ✓ Definición el plan de continuidad del negocio considerando las acciones necesarias para mantener la operatividad a un nivel mínimo aceptable durante la crisis sanitaria.
- ✓ Definición el nuevo modelo de ventas y atención, con la implementación de un nuevo esquema virtual de fortalecimiento de herramientas y canales virtuales.
- ✓ Administración de aproximadamente 49 proyectos tecnológicos, focalizado en aplicaciones de negocio, seguridad e infraestructura, riesgo y cumplimiento, cuyo beneficio estaban focalizados en eficiencia humana, experiencia del cliente, mitigar riesgos de cumplimiento, entre otros.
- ✓ Aprobación del esquema de teletrabajo, buscando mantener una comunicación constante con todos sus colaboradores y un ambiente de seguridad, sin perder la eficiencia en el servicio que le debemos a todos nuestros grupos de interés.
- ✓ Aprobación y establecimiento de todas las medidas de higiene y seguridad a nivel nacional, con sus respectivos indicadores de medición y seguimientos de los protocolos.
- ✓ Aprobación de la asignación de un presupuesto especial para la implementación de un Plan de Bienestar Corporativo, dirigido a brindar las herramientas necesarias a nuestros colaboradores y para cumplir con los protocolos de salud asignados por las entidades gubernamentales enfocados en 4 pilares.
- ✓ Establecimiento de canales de comunicación internos y externos para la administración de información sobre COVID-19, manteniendo la transparencia y la armonía organizacional.

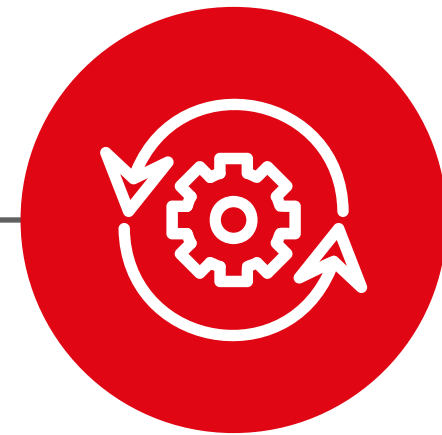
ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Nuestra estrategia empresarial está basada en cuatro puntos cardinales: compromiso con nuestro capital humano, experiencia en el servicio al cliente, inspiración social y sostenibilidad. Con base en estos enfoques desarrollamos nuestra estrategia de sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los objetivos empresariales manteniendo alineación con la filosofía corporativa.



Bienestar:

El bienestar de los 830 colaboradores y sus familias es nuestra prioridad. Mejorar la calidad de vida de nuestros talentos nos permite aportar una mejor atención y servicio a nuestros clientes.



Educación Técnica:

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

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



Medio Ambiente:

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



Movilidad:

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

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

Económicos

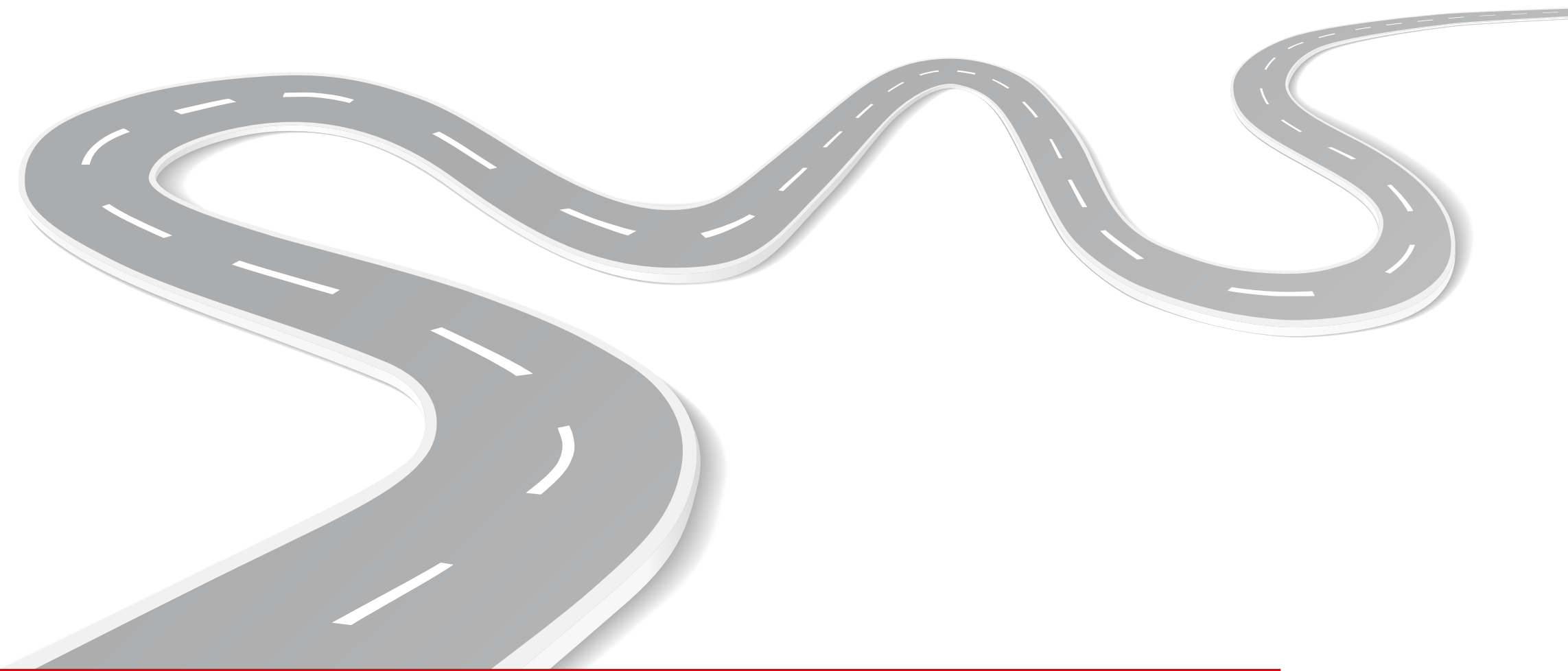
Ambientales

Sociales




**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

En el año 2020 nuestro desempeño como empresa socialmente responsable nos llevó a priorizar nuestras acciones destacando algunos Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.



NUESTRA RUTA EN EL 2020

Frente a los retos que se presentaron en el 2020, reenfoCAMOS todos nuestros esfuerzos en brindar una respuesta visionaria, ágil e innovadora, apalancados en nuestra filosofía corporativa y nuestros valores, garantizando la continuidad del negocio. En nuestra respuesta a los acontecimientos predominó nuestro compromiso con el bienestar de todos nuestros colaboradores, así como salvaguardar la salud y seguridad para todos nuestros grupos de interés.

El 13 de marzo fue declarado Estado de Emergencia Nacional, 5 días después de la confirmación del primer caso de COVID-19 en Panamá, como efecto de la pandemia mundial declarada por la OMS dos días antes. En respuesta a este Estado de Emergencia nacional, las autoridades panameñas decretaron cuarentena total con medidas de restricción de la movilidad a nivel nacional, con el fin de contener los contagios y salvar la mayor cantidad de vidas humanas.

La pandemia del COVID-19 nos empujó a tomar medidas en el corto plazo mientras atravesamos el año 2020. La cuarentena decretada implicó que, por un periodo de 3 meses, todo nuestro equipo técnico se mantuviera inactivo, debido a que los talleres se encontraban cerrados.

Bajo esta premisa, nos centramos en reducir la incertidumbre de nuestros colaboradores y clientes, manteniendo la operación del negocio y nuestros servicios seguros. De igual forma, el equipo de liderazgo local trabaja de la mano junto a Toyota Motor Corporation haciendo planes para todas las posibilidades del momento que finalice la pandemia por COVID-19.



Bienestar

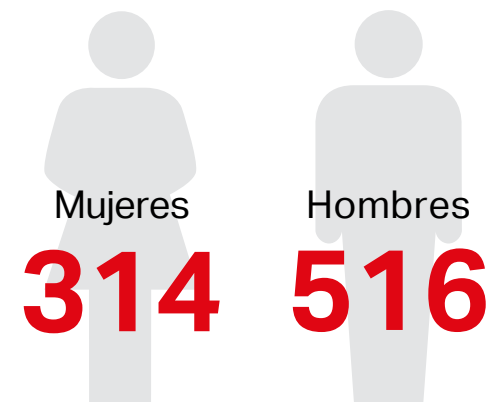


- Prácticas Laborales
- Derechos Humanos
- Gobernanza

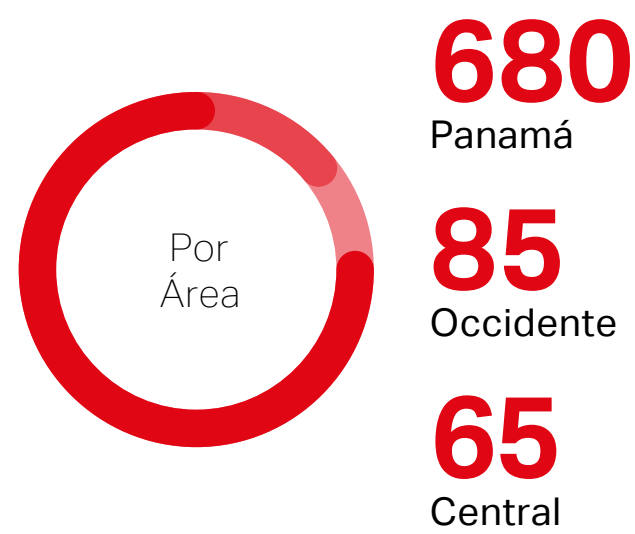
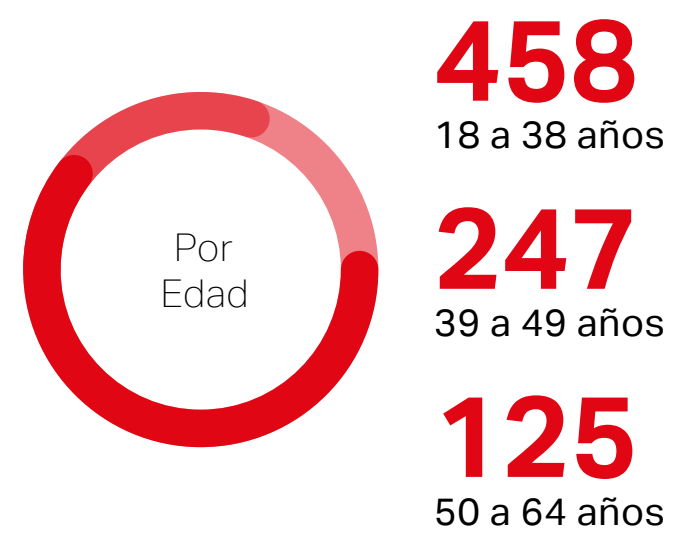
Ponte en el lugar / la situación del otro.

NUESTRA GENTE...

Nuestro principal motor es nuestra gente



1 Presidente	7 Vicepresidentes	72 Supervisores	151 Técnicos
3 Directores	47 Gerentes	102 Ejecutivos de Venta	447 Otros Administrativos



En Ricardo Pérez S.A. pensamos siempre en nuestra gente, expresando nuestro aprecio y agradecimiento sincero a todos los colaboradores por ser parte fundamental de la estrategia corporativa. Durante el 2020, la ejecución de todas nuestras acciones se enfocó en hacer sentir a todos nuestros colaboradores cuán importante es cada uno, el bienestar físico, mental y económico de nuestros colaboradores.

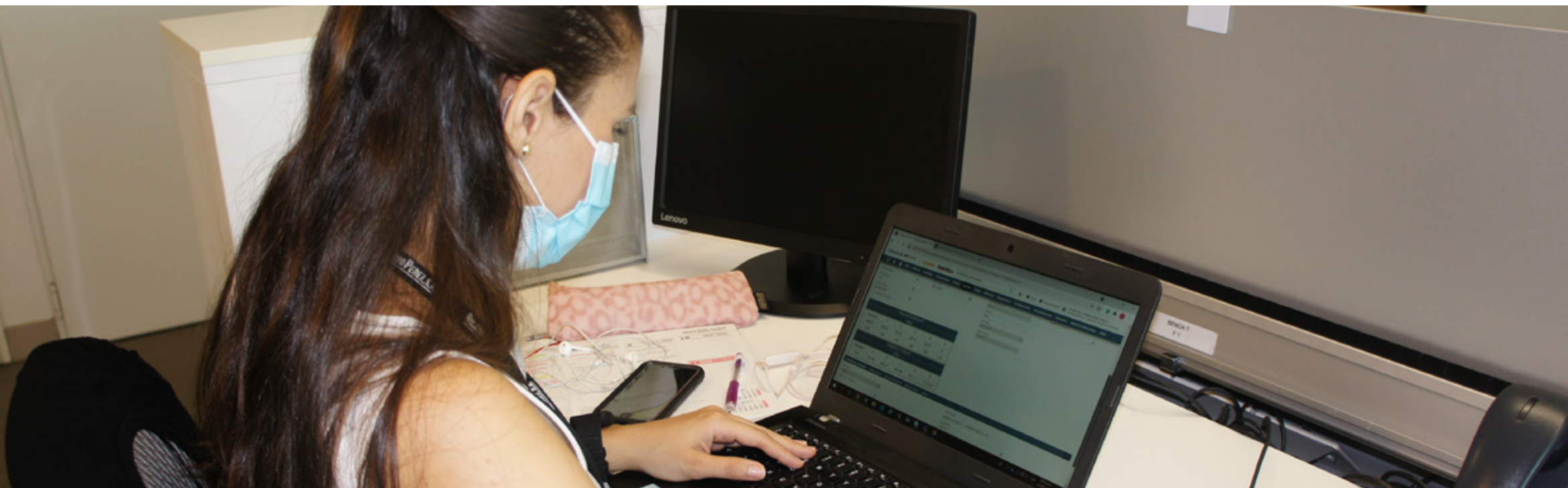


Confianza en el empleo

Como primera medida de respuesta al cierre de las operaciones procuramos asegurar la certidumbre frente a la condición de empleo e ingreso económico, implementando medidas para salvaguardar la salud, los puestos de trabajo y la estabilidad económica.

Desarrollo profesional

Promovemos el crecimiento personal y profesional de todos nuestros colaboradores potenciando sus fortalezas de manera que puedan contribuir tanto a la organización como a sus entornos a través de nuevas competencias y habilidades. Nuestra plataforma de aprendizaje se desplazó hasta sus hogares, ofreciéndole nuevas herramientas del conocimiento para enfrentarse a los retos que nos impone la nueva normalidad.



Horas Hombre de capacitación

12,379.50 hrs

Por área

82 Administrativos	2,947 Autos	572 Líderes	1,910 Postventa	6,688.50 RPSA	71 Autos y Postventa
------------------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------------	-------------------------	--------------------------------

Por enfoque

3,400hrs Conocimiento del producto	1,922hrs Habilidades de ventas	3,545.50hrs Bienestar emocional	1,090.50hrs Herramientas tecnológicas	1,497hrs Higiene y salud ocupacional	915.50hrs Lineamientos corporativos
--	--	---	---	--	---

Becas para hijos de colaboradores

Convencidos que la educación es la llave para el desarrollo de las familias de nuestros colaboradores y es la principal herramienta para seguir evolucionando como empresa, brindamos incentivo de becas para colaboradores e hijos en educación primaria, secundaria y universidad.

80 becas entregadas a hijos de colaboradores Educación primaria, secundaria y universidad.

Comunicación constante y accesibilidad

Mantuvimos comunicación constante, abierta y bidireccional con toda nuestra fuerza laboral, procurando que el personal permaneciera conectado y cercano a pesar de la distancia física, velando principalmente por su salud física y mental. A través de un nuevo portal interno desarrollado para este fin, todos los colaboradores accedían, desde su laptop, celular o tabletas, a los últimos detalles de comunicados, noticias y actividades de la empresa, preservando la seguridad de los datos.

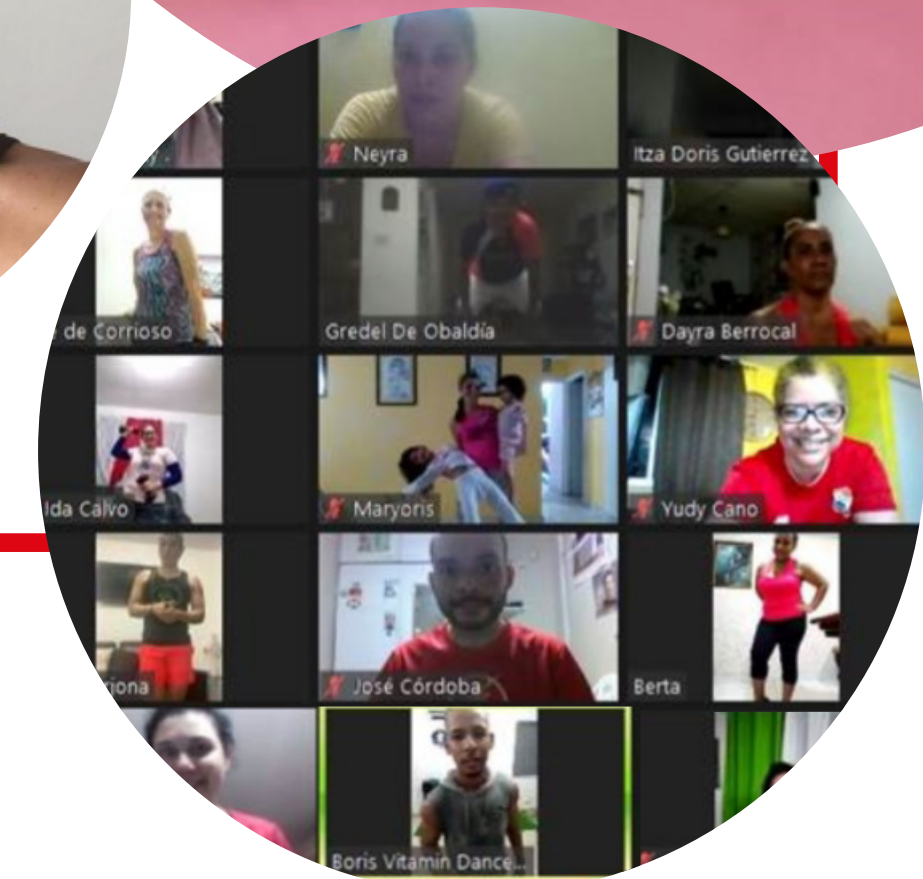
En esta plataforma también compartimos mensajes audiovisuales de nuestros líderes entregando esperanza y tranquilidad frente a la situación que enfrentamos a nivel mundial.

Quédate en tu talla

En la búsqueda de nuevas iniciativas que fomentaran el deporte y la unión entre compañeros, nació el Programa de entrenamiento: Quédate en tu talla. Una actividad que reunió consejos de nutrición y rutinas de entrenamiento semanales, logrando que los participantes mantuvieran su peso ideal, tomando en cuenta que el sobrepeso representa una condición de riesgo frente al contagio de COVID y además una afectación producto de

las medidas de aislamiento domiciliario para controlar la pandemia.

+100 colaboradores de participaron en **Quédate en Tu Talla.**



Seguridad Industrial y Salud Ocupacional... Nuestra prioridad fue estar sanos y seguros

Salvaguardar la vida de todos nuestros colaboradores fue la prioridad que determinó las decisiones que tomamos durante el año 2020. Cumplimos con todas las disposiciones del Gobierno Nacional y nos adaptamos a la nueva realidad garantizando la seguridad e integridad de todos los miembros de nuestra fuerza laboral.

Preparación para el retorno seguro

Se les brindó capacitación a todos los colaboradores sobre las nuevas medidas para el retorno seguro a las actividades y los nuevos procesos dentro de las instalaciones para asegurar la salud y seguridad de todos los colaboradores y clientes. Guardando todas las medidas de bioseguridad necesarias, esta formación se realizó utilizando las plataformas virtuales.

Una vez finalizado el periodo de restricción de movilidad y el cierre de nuestras operaciones se puso en marcha el plan de preparación para la reapertura de las actividades a través del desarrollo e implementación de las medidas y protocolos de bioseguridad para operar en un ambiente seguro.

Higiene y prevención

Implementamos medidas de higiene y prevención para colaboradores y clientes, desde el anuncio del primer caso de COVID en el país, previo a la declaración del Estado de Emergencia Nacional.

- Medidas de uso racional del agua.
- Suspensión de vuelos de negocios.
- Implementación de teletrabajo.
- Colaboradores de riesgo (mayores de 60 años, embarazadas o con enfermedades crónicas) debían permanecer en sus hogares.

Nuevo Protocolo de Bioseguridad

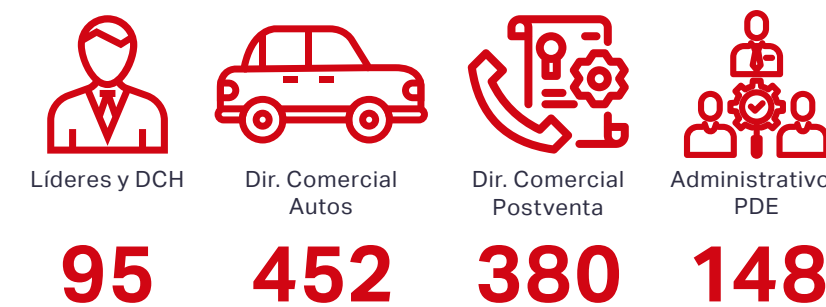
Acatando las nuevas reglamentaciones del Gobierno Nacional, realizamos mejoras físicas en las instalaciones y modificamos los procedimientos de cada actividad que llevamos a cabo durante nuestra jornada operativa, promoviendo las medidas de bioseguridad para mantener un ambiente seguro para colaboradores, clientes y visitantes.



Horas Hombre de capacitación

1,075 hrs

Por área para el retorno seguro



Por tema para el retorno seguro



Nuevo Protocolo de Salud Ocupacional

En cumplimiento con las disposiciones del Ministerio de Salud, implementamos un nuevo protocolo de salud ocupacional, donde otorgamos capacitación a nuestros colaboradores en Primeros Auxilios, RCP, DEA y establecimos todos los lineamientos correspondientes a nuestras Brigadas de Emergencia para llevar a cabo las nuevas medidas.

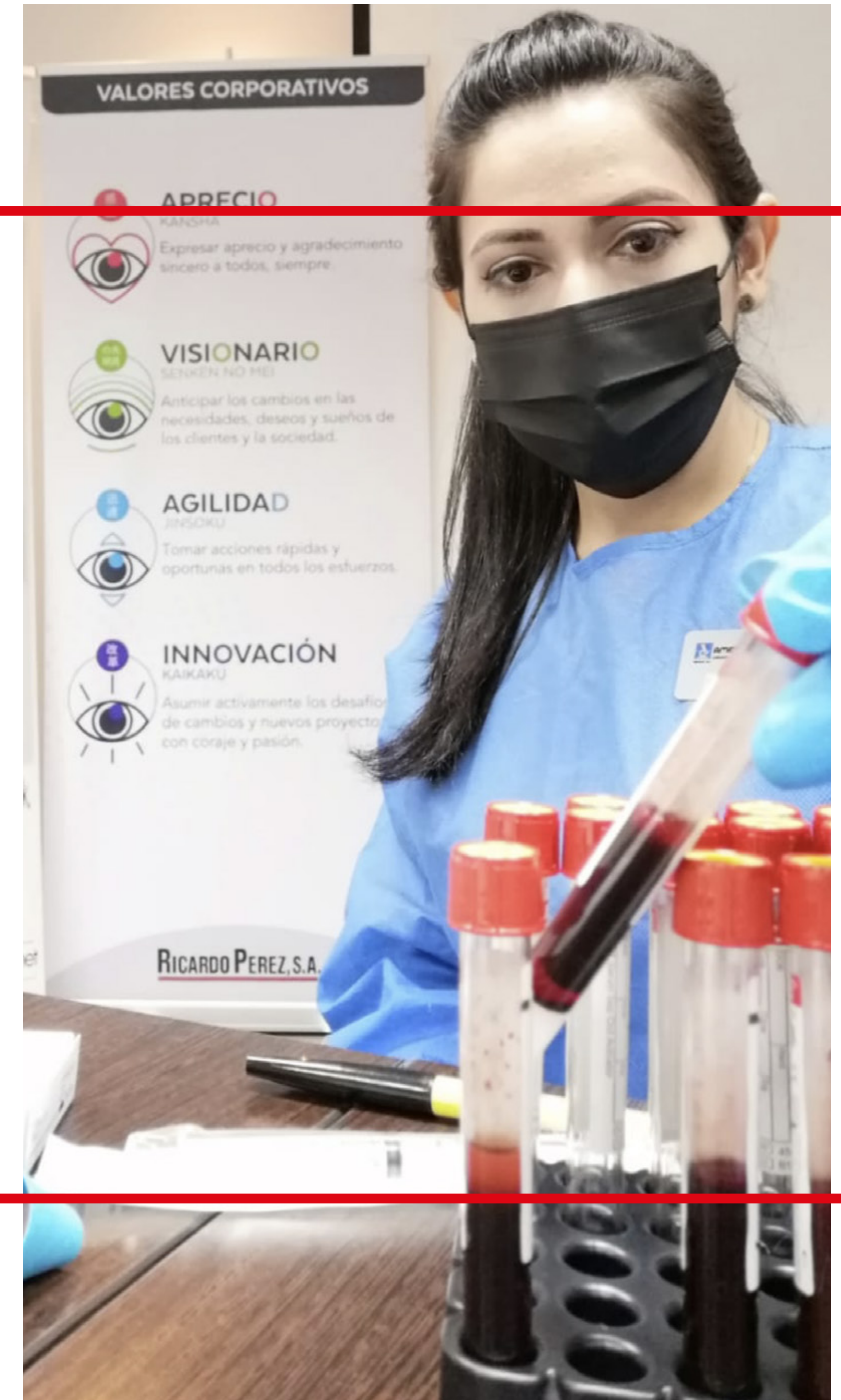
Protocolo para la detección y manejo de casos sospechosos de COVID-19:

Obedeciendo a los lineamientos proporcionados por el Ministerio de Salud, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, desarrollamos un procedimiento para todo nuestro personal que no se encontraba en Teletrabajo, que abarca la detección y registro de los casos positivos y sospechosos de COVID-19, así como también el control de los casos recuperados.

En un protocolo de 16 pasos, en caso de tener un colaborador con síntomas de Covid-19, promovimos la trazabilidad del contagio en comunicación con sus contactos directos, aseguramos la aplicación de pruebas correspondientes, en caso de tener un resultado positivo garantizamos que el colaborador cumpliera el período de cuarentena obligatorio, nos encargamos de dar seguimiento de la evolución del cuadro clínico a través de llamadas, y una vez recibida la certificación por parte de las autoridades de salud, gestionamos el retorno seguro a sus labores.



Contamos con un canal , para reportar cualquier situación que podría derivar un riesgo vinculado al COVID-19 a través del portal web www.resguarda.com o al correo info@resguarda.com





Con el objetivo principal de velar por la buena salud de los colaboradores, desarrollamos un Programa de Vigilancia Médica con el fin de evitar situaciones de riesgo por contagios de COVID-19, complicaciones con enfermedades crónicas y mitigar las ausencias o tardanzas que podía generar la crisis de salud.

Resultados del Programa de Vigilancia médica:

7 
pruebas serológicas
realizadas a los colaboradores

582 
atenciones médicas en sitio del programa
de vigilancia médica

Manejo del Estrés Laboral

Fuimos conscientes que el retorno físico a las instalaciones significaba un conjunto de emociones para todos los colaboradores debido a las posibilidades de contagio, afectando sus habilidades para la toma de decisiones y la calidad de atención a los clientes, y como consecuencia disminuía su productividad.

Con la intención de mitigar estas afectaciones, implementamos un plan para proteger la salud mental de nuestros colaboradores.

Recorrido PSA y Mamografías

Como cada año nos unimos al Mes de la Cinta Rosada y Celeste con pruebas de PSA y Mamografías a todos nuestros colaboradores. Para esta ocasión, recorrimos todas las sucursales realizando diferentes pruebas preventivas de PSA y mamografías. Promovemos estas iniciativas conscientes que la detección temprana salva vidas.

Digitalización de la compañía... Respondemos con agilidad e innovación.

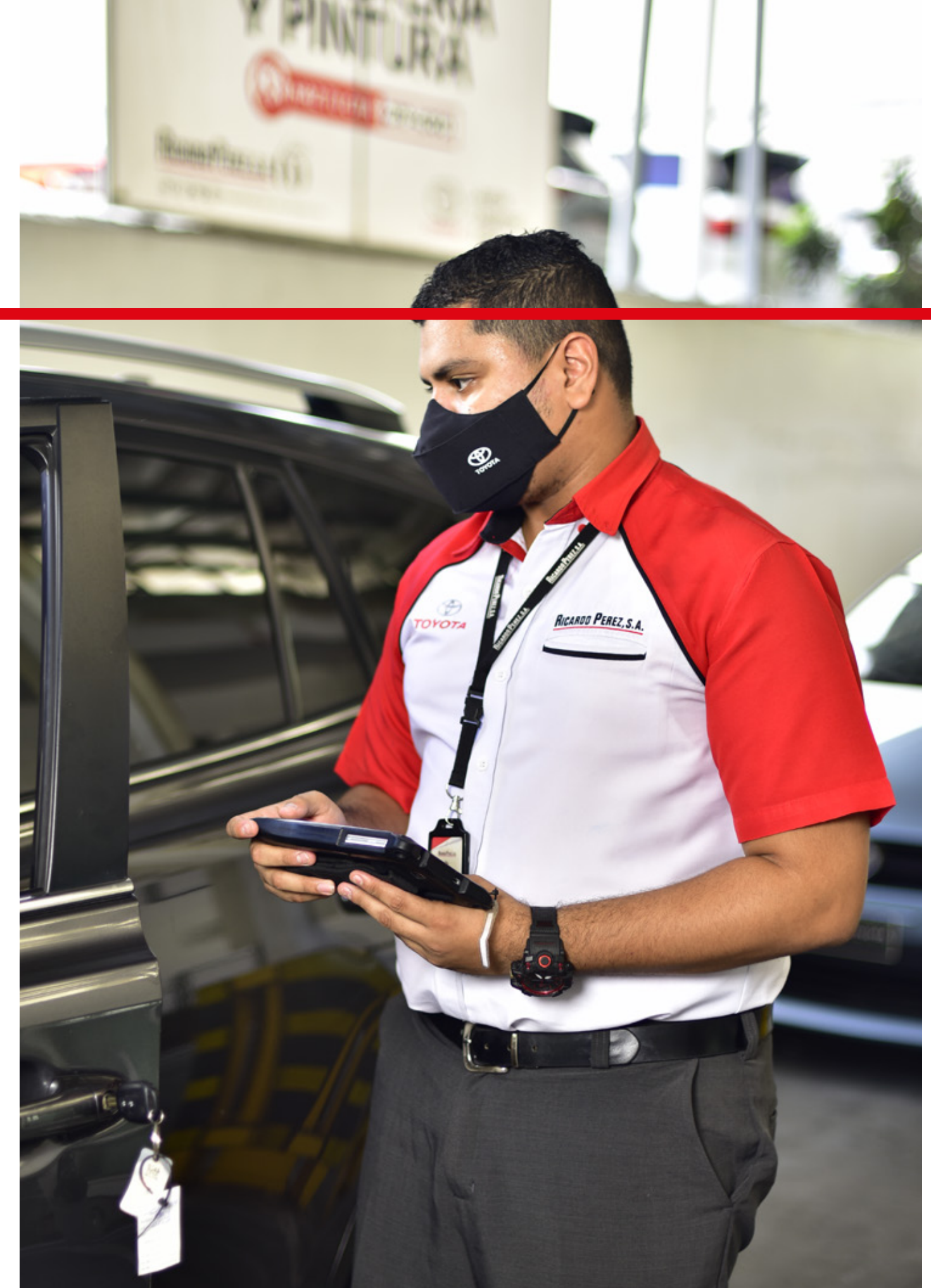
La situación que atravesamos este año dejó de manifiesto la necesidad de implementar nuevos modelos de trabajo, donde la transformación digital se convirtió en el actor principal de nuestra rutina diaria y adaptarnos rápidamente a las nuevas formas de relacionarnos fue indispensable para que las organizaciones siguieran funcionando. En Ricardo Pérez S.A., la separación física con los colaboradores nos impulsó a explorar nuevas habilidades con el uso de la tecnología manteniendo así la comunicación abierta y de forma segura.

Los cambios que se presentaron durante el 2020 nos exigieron ser ágiles tomando en cuenta que la transformación digital que nos planteábamos desarrollar sería permanente para el futuro del negocio. Acompañamos a todos nuestros colaboradores a comprender que este proceso de cambio nos conducía hacia la evolución de nuestra organización.

Invertimos de forma consistente en capacitación para el uso correcto de las herramientas tecnológicas que requeríamos implementar para la continuidad del negocio buscando principalmente bienestar y certidumbre en el desarrollo de sus funciones.

El ser Visionario es tener un retrato claro de la imagen definida a un futuro deseado y comunicar esa visión conduciéndonos a ese logro.

La agilidad en nuestros valores es anticiparnos a lo que viene tener esa visión de lo que viene.



Nueva plataforma

Adquirimos la plataforma Microsoft 365, que nos permitió habilitar la aplicación TEAMS en todos los dispositivos de la compañía, encontrando además un mecanismo para que todos los colaboradores se mantuvieran conectados incluso con sus dispositivos personales.

Accesibilidad para todos

El equipo de tecnología realizó un recorrido de formación individual garantizando el acceso a esta plataforma para nuestros colaboradores, especialmente aquellos que no contaban con experiencia previa sobre el uso de las aplicaciones.

Nuevo Portal Interno

Desarrollamos un microsítio apoyado en la plataforma de Microsoft Office 365, paralelo a nuestro Portal Interno, donde todos los colaboradores podían acceder a todas las comunicaciones.

Dinamismo y conectividad

Este sitio cuenta con una APP para un mayor dinamismo entre los usuarios, permitiendo la accesibilidad desde cualquier dispositivo ya sea computador, celular o Tablet.



Servicio al cliente... Mostramos aprecio para todos nuestros clientes

Seguridad de datos

La confidencialidad en el manejo de los datos de nuestros clientes es un compromiso que mantenemos estrictamente protegiendo su integridad a través de nuestros protocolos y respondiendo con la legislación correspondiente.

Servicio digital

A través del App de servicios U-move, implementado desde 2018, brindamos nuestro servicio de excelencia cuidando las medidas de bioseguridad y nuestros clientes se mantuvieron en comunicación mediante un canal digital amigable, donde pueden solicitar las citas de mantenimiento, acceder a su historial de servicio y consultar las recomendaciones realizadas en sus visitas al taller.



Mercadeo y comunicación responsable

Conservamos una relación transparente y respetuosa con nuestros clientes es nuestro principal compromiso. Nuestra Política de Comunicación Responsable marca los lineamientos en la comunicación veraz, inclusiva y coherente con nuestros clientes y otros grupos de interés, alineada con la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Nos enfocamos en el desarrollo de canales y plataformas no presenciales, implementando video 360, tours virtuales y el desarrollo de la atención a través de chatbot vía WhatsApp.

Principios de nuestra Política de Comunicación Responsable



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



Garantizar relaciones de transparencia y confianza con nuestros grupos de interés.



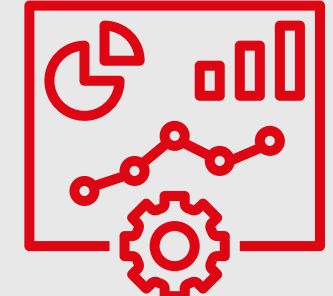
Proteger y garantizar los derechos de los consumidores.



Educar a los consumidores en los usos correctos e incorrectos de nuestros productos y servicios.



Asegurar que las campañas de publicidad sean veraces y promuevan el fortalecimiento de los valores éticos de Ricardo Pérez.



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

Trámites legales y reclamos

Velamos porque nuestras estrategias de mercadeo cubran las disposiciones legislativas, además de respetar a todos los grupos sociales y ser inclusiva, equitativa y justa. Es fundamental para nosotros vigilar de cerca las quejas, sugerencias y reclamos que presentan nuestros clientes, con el fin de brindarles una solución oportuna. Adoptando los reclamos como oportunidades de mejora para nuestra organización.

En 2020 recibimos

6 Quejas de usuarios en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ACODECO:

3 Quejas se mantienen pendiente de audiencia.

3 Quejas se encuentran pendientes de resolución por parte de la Autoridad competente.

No se mantienen causa, proceso, acción o queja por prácticas irregulares, monopólicas o de lesión a la libre competencia. Tampoco sean presentados reclamos o sanciones por parte de la autoridad reguladora, relacionadas con la violación de la confidencialidad, fuga de datos de los clientes hacia terceros, ni ninguna otra relacionada a nuestros productos o servicios.



INNOVACIÓN
KAIKAKU

Educación Técnica



• Prácticas Laborales

*No siempre es inventar la rueda,
sino usar la rueda... encontrar
cómo ponerla a rodar.*

Educación Técnica... En el 2020 visualizamos el potencial de toda nuestra fuerza laboral

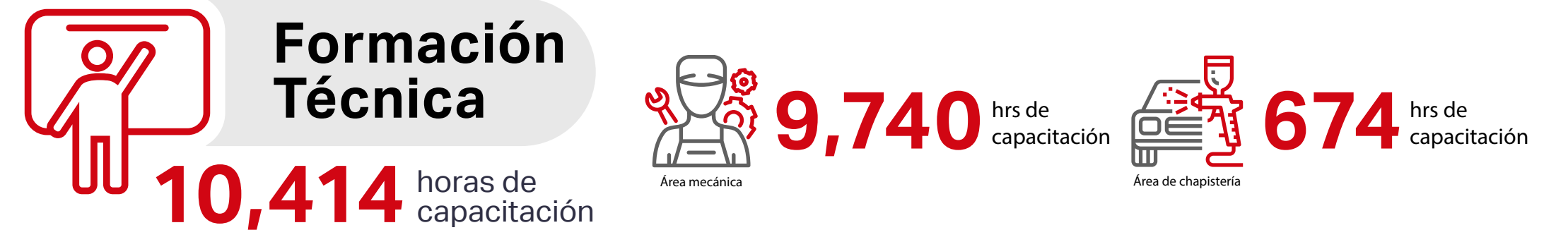
El crecimiento profesional de nuestros colaboradores es una acción que no se detiene. Visionar el futuro de las personas, acompañándolas en la evolución individual. Nos preparamos para superar los retos, por lo que estamos atentos para crecer y desarrollar nuevos conocimientos, esto permite impulsar una gestión corporativa para ofrecer un mejor servicio y atención de calidad a nuestros clientes.

Programa de Formación Técnica

Fortalecemos el talento de nuestro personal, ofreciéndole formación técnica donde puedan adquirir herramientas y conocimientos que le permitan adaptarse a los nuevos requerimientos del mercado. A través de este programa, los participantes desarrollaron nuevas habilidades especializadas en mecánica y chapistería desde la perspectiva técnica. Estas capacitaciones les permite dominar las nuevas tecnologías incorporadas en los nuevos modelos de los autos. Al finalizar satisfactoriamente el programa, el personal recibió una certificación avalada por Toyota Motor Corporation.



Frente a las condiciones existentes, previo al inicio de los programas de formación, nos aseguramos de que todos los participantes contaran con accesibilidad y conectividad desde sus hogares, lo cual incluyó la capacitación y la adaptación de dispositivos para el uso de las nuevas plataformas tecnológicas.



Certificaciones de Mecánica





Medio Ambiente



• Medio Ambiente

Ponte en acción responsable con los recursos que tengas, no esperes 'la situación perfecta.'

Medio Ambiente... Nos mantenemos visionarios en mejora continua

En respuesta a los cambios que enfrentamos a lo largo del año 2020, no detuvimos nuestro compromiso con el medio ambiente y nos mantuvimos con el cumplimiento de los estándares de Toyota Motor Corporation.

Aunque muchas de las actividades establecidas en el Plan de Gestión Ambiental 2020, como el seguimiento de la medición de huella, compensación con reforestación y escalabilidad de los programas de medición a nivel nacional, se vieron afectadas por el cierre de las operaciones y las restricciones nacionales, continuamos con nuestro enfoque de salvaguardar el medio ambiente en todos los puntos de contacto de nuestra cadena de valor.

Logros de los objetivos Anuales


Desarrollamos efectivamente todas las medidas contempladas en el Plan de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA) a ser fiscalizada según la normativa nacional.

Alcanzamos al **100%** el objetivo del Programa de Gestión Ambiental dirigido para las actividades de Servicio de Taller promovido por Toyota Motor Corporation.

Nueva Política Ambiental









Logramos la aprobación de la nueva Política Ambiental de Ricardo Pérez S.A, en la cual se detalla el compromiso para crear un balance entre lo económico, lo social y ambiental incorporando el control los riesgos ambientales de todas nuestras actividades, a través de principios enfocados en la prevención, mitigación y la compensación. Esta política fue desarrollada con base en los resultados del Impacto de huella analizados durante el año 2019.

Divulgamos los principios del compromiso corporativo de minimizar, prevenir, mitigar y compensar nuestros impactos ambientales, declarados en nuestra nueva Política Ambiental, cumpliendo con las legislaciones nacionales mientras implementamos procesos de producción limpia. Esta acción se realizó en todas las sucursales.






Política Ambiental

En Ricardo Perez, S.A. nos comprometemos a minimizar los riesgos ambientales, garantizar el cumplimiento de la legislación panameña en materia ambiental, prevenir, mitigar y compensar impactos ambientales e implementar procesos de producción limpia, basados en los siguientes principios:

-  Desarrollar activamente acciones concretas de prevención de la contaminación.
-  Cumplir con las políticas y procedimientos de la empresa, así como todas las leyes y regulaciones ambientales del país.
-  Hacer uso de los recursos tecnológicos para minimizar los impactos ambientales potenciales.
-  Realizar esfuerzos estratégicos para maximizar la eficiencia energética.
-  Reducir la huella de carbono a través de la gestión responsable de energía, consumo de agua y la correcta disposición de residuos.
-  Impulsar la mejora continua a través de la planificación, medición y evaluación del desempeño ambiental con objetivos medibles en el tiempo.
-  Desarrollar estrategias de reducción de uso de recursos, reutilización de los mismos, así como la correcta gestión de residuos que se generen.
-  Integrar a nuestros principios medioambientales a nuestros proveedores y cliente.

**Comprometidos con una
Gestión Ambiental Responsable**

¡JUNTOS LLEGAMOS LEJOS!

RICARDO PEREZ, S.A.   
www.toyotarp.com

Gestión de Residuos

Gestionamos el manejo de residuos peligrosos de manera responsable en nuestras sucursales. Durante el periodo de cuarentena, la disminución de las actividades de servicios en los talleres dio como resultado una reducción significativa en la cantidad de residuos peligrosos generados.



Medición de Huella de Carbono

Por motivos del cierre de las oficinas y restricción de la movilidad ciudadana con las cuarentenas implementadas en las zonas donde se encuentran las 4 sucursales donde iniciamos la medición de huella de carbono desde el año 2018, no fue posible para el equipo registrar las cifras de consumo de nuestra operación en estas sucursales. Este año se retomará el plan de escalabilidad de estos controles hacia otras sucursales del país.



Movilidad



- Prácticas Laborales
- Prácticas Justas de Operación

Identifica cuál es el aporte que tú— y solo tú— puedes hacer.

Movilidad... Entregamos esperanzas

Ricardo Pérez S.A. somos más que un distribuidor de automóviles, somos un mecanismo de acceso a la movilidad para toda la ciudadanía. Apostamos por la accesibilidad a una vida digna, en todas las ciudades y donde todas las personas tengan la seguridad para desplazarse a su destino.

Start Your Impossible

A través de la campaña Start Your Impossible, acompañamos a Toyota Motor Corporation en su misión de crear una sociedad sin barreras, más inclusiva y sostenible, en la que todo el mundo pueda proponerse lo que parece imposible, no solo metas atléticas olímpicas, sino también retos personales que pueden parecer imposibles- e intentar alcanzarlos y perseverar hasta lograrlos.

Al iniciar el año, todos los colaboradores de la sucursal Ricardo J. Alfaro (Taller) recibieron una charla motivacional titulada "Comiencen su imposible" con el testimonio de lucha y superación de Francisco Cedeño, atleta paralímpico panameño, que ha obtenido diferentes medallas en los Juegos Paracentroamericanos y los Juegos Parapanamericanos, y actualmente se prepara para los Juegos Paralímpicos de 2021.



Nos enorgullece apoyar a estos atletas.



Francisco Cedeño
(Atleta Paralímpico)



Atheina Baylon
(Boxeo Femenino)

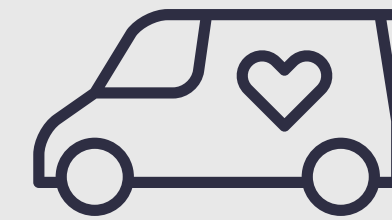


Moviendo Esperanza

Frente a la crisis nacional, en todo momento debe privar el bien común y el trabajo articulado a través de alianzas estratégicas donde cada uno pone lo que mejor sabe hacer. Bajo esta premisa, dirigimos nuestros aportes a la comunidad, ofreciendo movilidad donde los héroes de la pandemia lo necesitaban.

Nos unimos al Programa de ayuda nacional denominado Panamá Solidario y colaboramos con el Instituto Oncológico ofreciendo accesibilidad a la movilidad de doctores, pacientes y personal del MIDES encargado de la entrega de bolsas de alimentación, con flotas de buses, transportando a 225 personas diarias por 6 meses consecutivos.

Nuestra participación en programa también estuvo sujeta al compromiso del Ministerio de Desarrollo Social con la transparencia y rendición de cuentas sobre la gestión y los beneficiarios de nuestra contribución, resaltando los principios de nuestro código de ética corporativa.



Acceso a la movilidad
225 personas diarias
6 meses

40,500
Viajes aprox.

Ayuda comunitaria

Los desastres naturales y la temporada de huracanes no suspendieron su curso durante el año 2020. Y así fue como, a inicios del mes de noviembre, los efectos colaterales del Huracán ETA causaron pérdidas sin precedentes de viviendas y caminos de producción en la zona del país donde Ricardo Pérez estableció su primera sucursal hace más de 60 años y donde residen varios de nuestros colaboradores.

Un equipo de colaboradores se desplazó hacia la zona afectada, con el fin de identificar las necesidades que presentaban los damnificados y encontrar una forma que nuestra contribución fuese del mayor valor posible y alcanzara a la mayor cantidad de personas. Con estos datos, realizamos las gestiones pertinentes para ofrecer a los afectados una estadía digna dentro de los refugios.



+50

Colchones

+100

Estufas entregadas
en alianza con TropiGas
y la Gobernación de Volcán

Voluntariado Corporativo

El bienestar social tiene un impacto directo en nuestro éxito, y nuestra gente, a través del voluntariado corporativo, participa con mucho entusiasmo en los proyectos sociales y alianzas que tenemos con organizaciones locales, influyendo positivamente en la sociedad y promoviendo una comunidad más justa y sostenible.

Fiesta de Reyes Magos

En alianza con Ciudad del Niño, un albergue para niños y adolescentes que viven en áreas de difícil acceso o que no cuentan con alternativa familiar, nuestros colaboradores ofrecieron una Fiesta de Reyes Magos el 06 de enero en nuestras oficinas de Plaza del Este, donde los niños de este hogar recibieron regalos, compartieron con los voluntarios y se divertieron en grande en una sala de juegos infantiles.



Manos a la Obra con Moviendo Esperanzas

A través de esta iniciativa nuestros voluntarios se dedican a movilizar pacientes del Instituto Oncológico, en horario de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y también ofrecen desayunos.



Operación Sonrisa en Chiriquí

Contribuimos a la labora del Programa Operación Sonrisa, que realiza jornadas masivas de cirugía de labio y paladar hendido. En el 2020, nuestros voluntarios brindaron soporte para la captación de pacientes para evaluación durante la jornada realizada en la provincia de Chiriquí.



Jornada de Salud en Comarca Ngäbe Buglé

En una actividad de voluntariado realizada en conjunto con el Ministerio de Desarrollo Social, nuestro personal participó en una jornada de salud e interacción con la comunidad de Peña Blanca, ubicado en la Comarca Ngäbe Buglé.



Reflexiones y compromisos para nuestro camino

Durante el año 2020, las circunstancias nos permitieron hacer las cosas diferentes y adecuarnos rápidamente. Nuestro desafío es evaluar el rendimiento de estos cambios y encontrar nuevos replanteamientos para aquellas inversiones que podemos hacer en el futuro, sin perder de vista la operación del negocio y siempre pensando en nuestra filosofía corporativa.

Continuaremos enfocando nuestros esfuerzos, en el compromiso con el bienestar de nuestra gente, preservando su salud, seguridad y el empleo de calidad, atendiendo la emergencia sanitaria que enfrenta la población a nivel mundial.

Motivados por nuestra filosofía corporativa buscamos extender nuestros impactos dentro del nuevo escenario social:

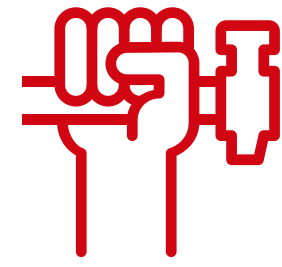
- Generar movilidad y agilidad, realizando cambios estructurales a nivel tecnológico, que beneficiaran a nuestros clientes, colaboradores impactando positivamente en nuestro costo operativo.
- Implementar las nuevas mejoras de estructuras tecnológicas, adquiriendo licencias para tener 100% de conectividad a través de todos los celulares, mientras reforzamos las capacitaciones para lograr el éxito de las nuevas implementaciones.
- Escalar la medición de huella de carbono a nuevas sucursales a nivel nacional
- Retomar la relación con nuestros aliados para contribuir con su desarrollo tomando todas las medidas de bioseguridad.

Declaración de Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas



Derechos Humanos

Aseguramos la protección de los derechos humanos universales, garantizando las condiciones óptimas para el desarrollo personal y profesional de toda nuestra fuerza laboral. Dentro de todas nuestras esferas de influencia construimos un tejido sólido soportado por nuestra filosofía corporativa, garantizando un ambiente seguro, libre de cualquier acto de vulneración de los derechos humanos o discriminación por discapacidad, género, raza, credo u orientación política; y libre de acoso o intimidación de cualquier tipo.



Derechos Laborales

Reconocemos el derecho que tienen todos nuestros colaboradores de asociarse libremente. Actualmente forman parte del Sindicato 585 colaboradores, cifra que representa el 71% de la población total de colaboradores.

Garantizamos el estricto cumplimiento con todas las legislaciones laborales y rechazamos el trabajo forzoso, trabajo infantil, abuso laboral o discriminación en cualquiera de sus formas.

Nuestro principal compromiso es con nuestra gente, y estamos convencido que la formación es la clave para el desarrollo de nuestros colaboradores y mejorar la calidad de vida de sus familias, por este motivo, promovemos el crecimiento personal y profesional a través de nuestras plataformas de aprendizajes a disposición de todos los miembros de la organización.

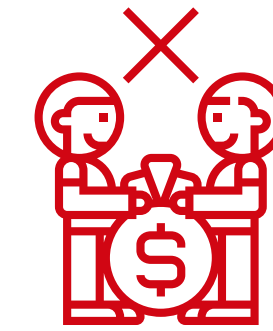


Medioambiente

Nuestro compromiso con el control de riesgos ambientales en todas nuestras actividades se encuentra detallado en la nueva Política Ambiental de Ricardo Pérez S.A., la cual contempla los principios enfocados en la prevención, mitigación y compensación de nuestros impactos ambientales.

Nos mantenemos en constante mejora desarrollando iniciativas con enfoque preventivo frente a los retos ambientales y alentamos el desarrollo y la difusión de tecnologías amigables con el medioambiente, tanto en nuestros productos como en los servicios que brindamos.

Desde el año 2018 iniciamos la medición de huella de carbono en 4 sucursales, continuamos dedicando esfuerzos para retomar el plan de escalabilidad de estos controles hacia otras sucursales del país.



Anti-Corrupción

Los lineamientos de transparencia, ética e integridad son factores que intervienen en todos los procesos de gestión de la organización. Cumplimos estrictamente con las disposiciones legales y con los principios fundamentales de transparencia que nos permiten trabajar para combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.

A través de la estructura de nuestro modelo de gobierno corporativo llevamos a cabo los procesos de gestión, control y normas para la toma de decisiones. Esto nos permite mantener la comunicación directa, transparente y bidireccional entre cada uno de los gestores de gobierno corporativo y la administración, armonizando y regulando la integración y funcionamiento de todos los órganos de gobierno de la empresa.



RICARDO PEREZ, S.A.