

Reporte de Sostenibilidad

2023 - 2024



En BahíaMotors creemos en la importancia de informar de manera clara y periódica sobre el camino que hemos trazado hacia una gestión más sostenible. Esta memoria incluye información de Bahía Motors S.A. y Bay Motors S.A., y reúne los principales avances, retos y compromisos asumidos por nuestra organización durante los años 2023 y 2024, como parte del esfuerzo continuo por mejorar nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza.

Los datos recopilados corresponden al periodo entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre del año 2024 y hemos usado como referencia las guías de Global Reporting Initiative (GRI). El informe anterior se publicó en 2023 y correspondió al periodo 2021-2022.

Para más información: info@bahiamotors.com o al teléfono 300-1500, referencia Reporte de Sostenibilidad.

“ Lo que sea que
hayamos elegido hacer,
hagámoslo bien. Todos
los roles son igual de
importantes”

Francisco Salerno,
Fundador



ÍNDICE

Mensaje del CEO

- 06 Mensaje del CEO

Quiénes somos

- 09 BahiaMotors: Nos movemos contigo
- 10 Hitos de nuestra evolución
- 12 Crecimiento con enfoque de sostenibilidad

Nuestra visión de la sostenibilidad

- 15 Una ruta compartida hacia el futuro
- 16 ¿Cómo definimos nuestros temas prioritarios?
- 17 Matriz de materialidad
- 19 Cinco pilares, una estrategia integral

Gobernanza y ética empresarial

- 21 Una estructura para actuar con coherencia
- 23 Relaciones con proveedores y organizaciones sociales

We're Bahia

- 25 Un equipo que crece, se capacita y se conecta
- 26 Formación integral: Academia Bahia
- 31 Inclusión laboral y promoción de la equidad
- 32 Clima laboral y bienestar

Green Mobility

- 35 Eficiencia con conciencia ambiental
- 37 Acción climática continua

Bahia Xperience

- 39 Acciones que refuerzan la confianza de nuestros clientes
- 40 Transformación digital para servir mejor
- 40 La privacidad del cliente, una prioridad
- 43 Campañas de seguridad en los vehículos

Bahia Balance

- 45 Impacto social alineado a nuestra estrategia
- 48 Impulsando el cambio desde la voz empresarial

Anexo

- 50 Índice de Contenidos Global Reporting Initiative
- 51 Índice de contenidos relacionados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Mensaje del CEO

El bienio 2023-2024 fue un periodo de crecimiento y fortalecimiento, lo que nos llevó a un mejor posicionamiento. Invertimos en infraestructura en todo el país, tanto en espacios de exhibición como en talleres, centros operativos y áreas para nuestros colaboradores. Duplicamos nuestra capacidad de almacenamiento de repuestos y mudamos nuestro recinto aduanero propio para ahora contar con un centro de preparación de autos nuevos (PDI) con mayor flexibilidad y espacio. Desde luego, también expandimos la capacidad física de nuestros talleres y nuestro servicio de taller móvil.

Nuestra premisa fue crecer manteniendo nuestros valores, estándares y nuestra esencia. La orientación al cliente es nuestro norte; la ética y la responsabilidad son los instrumentos de navegación que guían nuestras acciones. Un ejemplo tangible es nuestro liderazgo en la reducción de huella de carbono en el sector automotriz de Panamá, con inventarios auditados y un Plan de Acción Climática actualizado y enfocado en la neutralidad de carbono al año 2050.

Impulsados por la confianza de nuestros clientes, iniciamos nuevas líneas de negocio. Ahora compramos vehículos Geely, Honda y Acura, y ofrecemos seminuevos certificados con garantía. Además, incorporamos la opción de arrendamiento

operativo mediante Bahia Renting, ampliando nuestras soluciones de movilidad. Esta fue una etapa de siembra para el futuro, sobre todo, para crear oportunidades para nuestro Capital Humano.

Entre 2022 y 2024 duplicamos la inversión en formación a través de la Academia Bahia, logrando que el 100% de nuestros colaboradores participara en programas de capacitación presencial o virtual.

Quisiéramos decir que la pandemia ha quedado atrás, pero somos conscientes de que su impacto económico no ha sido totalmente superado en el país. Peor aún, el rezago educativo, que ya era un problema en 2019, sigue haciendo sombra en las nuevas generaciones.

En términos sociales, el desafío para BahiaMotors en los últimos dos años y en el futuro cercano es similar al de Panamá: proyectar la cultura de aprendizaje continuo y adaptación a las nuevas tecnologías. Esto implica acompañar tanto a personas con muchos años de experiencia, como a los jóvenes que ingresan al mercado laboral. Estos últimos nacieron en un entorno digital, pero la formación en valores sigue dependiendo del contacto humano y del ejemplo cotidiano.

Es tiempo de diálogo intergeneracional y de abrir oportunidades para los jóvenes, sin perder los valores

que nos identifican. Con esa convicción, fortalecimos la experiencia de pasantías, acogiendo a más de 100 practicantes en estos dos años. También continuamos con nuestras inversiones sociales en educación integral, aquella que promueve la convivencia pacífica y abre puertas sin dejar a nadie atrás.

Para todos en BahiaMotors, estos dos años han pasado volando. Nos concentramos en construir el futuro, con todo el esfuerzo que ello implica. Y el mercado está respondiendo de forma excepcional: Geely se convirtió en la marca china más vendida en Panamá, en tan solo año y medio. Honda y Acura

mantienen un desempeño satisfactorio y Honda Motos superó todas las expectativas, con un crecimiento de 49% en 2024 y marcando un récord histórico para la marca en el país.

En 2026 celebraremos 30 años de ofrecer el mejor servicio y atención postventa en Panamá. Somos optimistas, porque sabemos que cada colaborador comprende y vive nuestro compromiso con los clientes y la sociedad.

Ante este panorama, solo podemos decir que ¡Lo mejor está por llegar!

¡VAMOS POR MÁS!



Anthony Salerno
CEO de BahiaMotors





Quiénes
somos

BahiaMotors: Nos movemos contigo



Somos una empresa panameña que conecta marcas, personas y territorios a través de soluciones de movilidad. Con casi 30 años de historia, representamos a Honda, Acura, Honda Motos y Geely en Panamá, y nos hemos consolidado como una de las agencias automotrices más respetadas del país.

Hoy, nuestra operación está conformada por Bahia Motors S.A. y Bay Motors S.A., y se extiende por múltiples territorios con una red de sucursales, centros logísticos, talleres y nuevos modelos de negocio.

*Acompañamos a
nuestros clientes en
cada etapa del recorrido:
desde la compra hasta el
mantenimiento, y ahora
también en nuevas formas
de acceso a la movilidad.*



Hitos de nuestra evolución

1996

Fundación de Bahía Motors S.A. como distribuidor exclusivo de la marca Honda.

1999

Inicio de la comercialización de Honda Motos.

2006

Ampliación de la cobertura con una nueva sucursal en Calle 50.

2008

Inauguración de la sucursal de Costa del Este.

2009

Apertura de la sucursal en la ciudad de David, provincia de Chiriquí.

2012

Panamá se convierte en el sexto país en el mundo en vender la marca Acura.



2016

Inicio de ventas de vehículos Honda en Chitré, Herrera, a través de un subconcesionario.

2021

Inicio de la implementación de proyectos de energías limpias y cosecha de agua de lluvia, en el marco de la Estrategia de Sostenibilidad. Firma de la Declaratoria "50 Primeras empresas carbono neutrales al 2050".

2023

Inicio de operaciones de Bahía Renting y Bahía Certificados.

BahíaMotors asume la comercialización de todas sus marcas en provincias centrales.

Apertura del taller multimarcas Bahía Service Center en Brisas del Golf, Ciudad de Panamá.

2018

Inauguración de la primera sucursal en La Chorrera.

2022

Designación de BahíaMotors como distribuidor exclusivo de Geely, que se convierte en la marca china más vendida en Panamá y entra al Top Ten general al completar su primer año en el mercado.

2024

Puesta en funcionamiento de la plataforma Academia Bahía para el desarrollo del talento humano.

Inauguración de la sucursal de BahíaMotors en Costa Verde.

Nuestro propósito: Acompañar a nuestros clientes en cada kilómetro de recorrido hacia sus destinos y metas de calidad de vida



Crecimiento con enfoque de sostenibilidad

Entre 2023 y 2024, impulsamos una etapa clave de expansión: Fortalecimos la cobertura nacional, optimizamos nuestras operaciones logísticas y actualizamos nuestra imagen corporativa para reflejar esta nueva etapa.



Pasamos de 8 a 10 sucursales de venta, incluyendo nuevas sedes propias en Santiago y Chitré, ahora bajo nuestra gestión directa (antes operadas por un subdistribuidor).



Inauguramos una nueva sucursal multimarcas en Costa Verde, que reemplaza las dos anteriores en La Chorrera, e integra showroom, taller, salas de espera y áreas para colaboradores.



Mudamos nuestro Centro de Distribución a un espacio con más del doble de capacidad.



Añadimos un patio aduanero en Tocumen Commercial Park, para una mejor gestión logística.



Mantenemos el funcionamiento del patio de Pre Delivery Inspection (PDI) en Santa María.



Abrimos dos Bahia Service Centers (Brisas del Golf y Terpel/RJA) como talleres multimarcas para mecánica liviana.



Comenzamos los trabajos de remodelación en las sucursales de Honda y Acura en Costa del Este, y renovamos la sala de atención postventa de Honda Ricardo J. Alfaro.

Renovación de marca

Como parte de esta transformación, en 2024 lanzamos una nueva identidad visual, con logotipo e isotipo renovados, la tipografía exclusiva BT BahiaMotors Sans y una paleta de colores ampliada.

Esta actualización refleja mejor nuestra evolución, pero manteniendo la esencia que desde 1996 nos ha llevado a alcanzar niveles de satisfacción de los clientes de 95%.



Nuevos negocios, nuevas soluciones

Conscientes de los cambios en el comportamiento del consumidor y las nuevas formas de movilidad, sumamos dos líneas de negocio:

Bahia Renting

Una solución de arrendamiento operativo que ofrece vehículos nuevos con todo incluido en contratos a tres años, bajo un esquema práctico, sin costos ocultos ni preocupaciones por mantenimiento o seguro.

Bahia Certificados

Programa de compra y venta de autos seminuevos que cumplen con los estándares de mantenimiento de BahiaMotors. Las unidades son inspeccionadas por nuestros talleres y cuentan con garantías para los nuevos propietarios.

Nuestro equipo, nuestra fuerza

Los logros de BahiaMotors son el resultado del compromiso y la excelencia de las más de 280 personas que conforman nuestro equipo.

2023 - 2024

- Duplicamos la inversión en formación a través de la Academia Bahia.
- 100% de los colaboradores participaron en capacitaciones presenciales o virtuales.
- Recibimos a más de 100 practicantes, fortaleciendo nuestra apuesta por el desarrollo del talento joven.
- Mantenemos una cultura de aprendizaje continuo, basada en valores y adaptabilidad tecnológica.





Nuestra
visión de la
sostenibilidad

Una ruta compartida hacia el futuro

En BahíaMotors entendemos que toda actividad humana genera impactos. Por eso, trabajamos para maximizar los positivos y reducir, mitigar o compensar aquellos que son negativos. Esta convicción parte de un principio ético: actuar hoy pensando en las generaciones que vienen.

La sostenibilidad no es tarea de un área o una empresa aislada. Es el resultado de reconocer nuestros

impactos, establecer alianzas de valor y mantener relaciones transparentes con todos nuestros grupos de interés.

En nuestro caso, implica ofrecer productos y servicios responsables, con una visión de movilidad que respete los derechos humanos, promueva la equidad y minimice nuestra huella ambiental.

Actualización de nuestra estrategia

Luego de publicar el Informe de RSE 2021-2022, iniciamos un proceso de revisión de nuestra estrategia de sostenibilidad desarrollada en 2019, que implicó:

- Participación en la Mesa DESOS (Desarrollo de Estrategia de Sostenibilidad) de Sumarse.
- Formación del equipo en temas de sostenibilidad, como igualdad de género (Plan de Formación de Sumarse e Iniciativa de Paridad de Género del MIDES).
- Evaluación interna con herramientas como IndicaRSE (basada en la Guía ISO 26000).

• Realización de la Encuesta de Sostenibilidad 2024, con participación de colaboradores y clientes (201 respuestas).

• Análisis de ODS y mapeo de impactos potenciales y reales en nuestras operaciones.

Este proceso derivó en una estrategia más ajustada al contexto actual, con una visión compartida entre áreas y validada por el Comité de Sostenibilidad.

Nuestra contribución a los ODS

Luego del autodiagnóstico de ODS realizado para la actualización de la estrategia de Sostenibilidad, comprendimos que debíamos añadir a la lista de objetivos priorizados, los ODS 5, 6 y 7.

Sabemos que nuestras acciones contribuyen directa o indirectamente a la mayoría de los ODS, no obstante, en la nueva versión de nuestra Estrategia de Sostenibilidad priorizamos los siguientes:



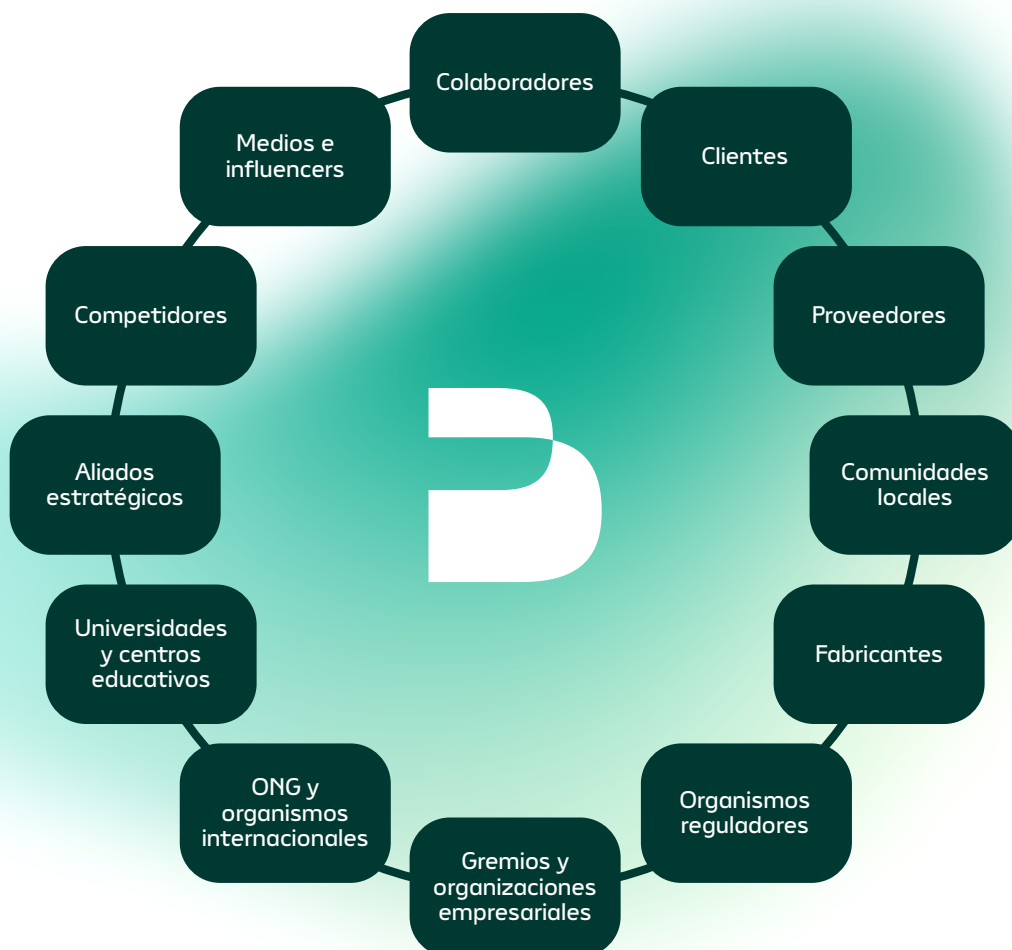
¿Cómo definimos nuestros temas prioritarios?

El análisis de materialidad partió de un cruce entre distintas fuentes:

- Operación y actividades actuales de Bahia Motors S.A. y Bay Motors S.A.
- Diagnóstico de ODS, análisis de acciones 2019–2023
- Revisión de temas materiales de los fabricantes de las marcas que comercializamos (Honda y Geely)
- Aplicación de herramientas internacionales para el sector: ESG Materiality Map (S&P Global Ratings), Materiality Finder (SASB Standards) y ESG Materiality Map (Car Retail, MSCI).

De un total de 116 temas identificados, se consolidaron 25 y luego se priorizaron 17 en función de su impacto y relevancia para el negocio y sus grupos de interés.

Grupos de interés

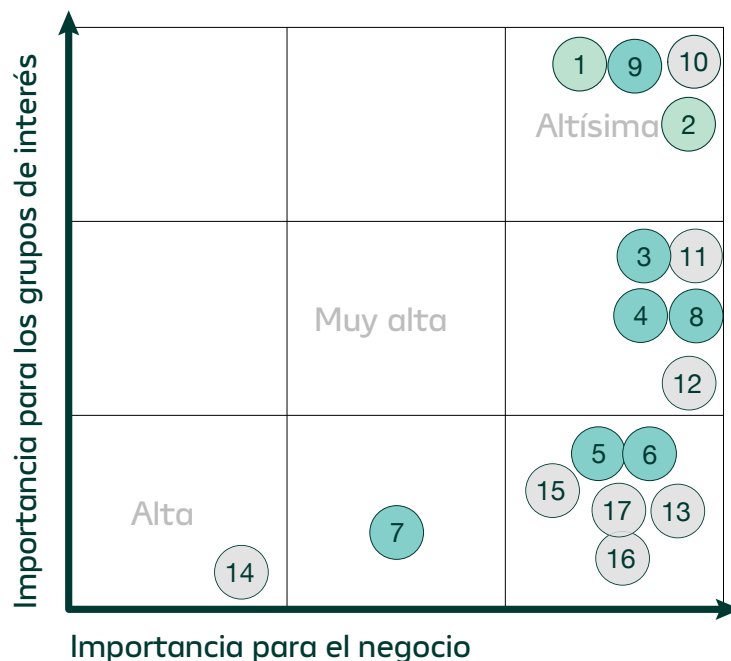


Cultura Bahia

Promovemos una relación directa y cercana con nuestros grupos de interés. Cada área gestiona sus vínculos específicos, mientras que todo el equipo —en especial el Customer Success Center— está capacitado para canalizar eficientemente cualquier contacto externo.

Matriz de materialidad

1	Huella de carbono
2	Gestión integral de residuos
3	Ética y cumplimiento
4	Seguridad de la información
5	Eficiencia de los procesos
6	Competencia justa
7	Comunicación de la RSE
8	Protección de datos personales
9	Satisfacción de los clientes
10	Calidad y seguridad de los productos
11	Salud y Seguridad Ocupacional
12	Desarrollo del Capital Humano
13	Clima e integración
14	Inversión social/filantropía
15	Promoción de la seguridad vial
16	Inclusión (género, jóvenes, PcD)
17	Movilidad eléctrica



Ejes estratégicos

Bahia Xperience (Clientes)

- Competencia justa
- Comunicación de la RSE
- Calidad y seguridad de los productos
- Promoción de la seguridad vial
- Satisfacción de los clientes (indicador de servicio)

Gobernanza

- Ética y cumplimiento
- Seguridad de la información
- Protección de datos personales
- Eficiencia de los procesos (monitoreo y control)

We're Bahia (Bienestar)

- Salud y Seguridad Ocupacional
- Desarrollo del Capital Humano y formación continua (Eliminar)
- Inclusión laboral (PcD, género, jóvenes)
- Clima e integración

Green Mobility (Ambiente)

- Huella de Carbono
- Gestión Integral de Residuos
- Movilidad eléctrica

BahiaBalance (Inv. Social)

- Inversión social: Enfoque en Educación (incluyendo deporte y cultura) e Inclusión (PcD, género, jóvenes).

Estrategia de sostenibilidad

2019



2025





Cinco pilares, una estrategia integral

Nuestra estrategia se organiza en cinco ejes estratégicos que guían nuestras acciones y agrupan los temas materiales:

1

Gobernanza

Revisión periódica de nuestras políticas y procesos, para promover la ética, la coherencia en la toma de decisiones y el cumplimiento normativo, garantizando la seguridad de las personas y fortaleciendo la eficiencia operativa.

2

Green Mobility

Gestión responsable de nuestros impactos ambientales, con enfoque en economía circular, con el compromiso de alcanzar la neutralidad de carbono al 2050 y desempeñando un rol proactivo en la promoción de una cultura de respeto y protección del medio ambiente en la sociedad panameña.

3

We're Bahia

Consolidación de una cultura organizacional basada en nuestros valores, que fomente la equidad, la inclusión y el bienestar integral de todas las personas que forman parte de nuestro equipo.

4

Bahia Xperience

Acciones concretas para la mejora continua de la experiencia de nuestros clientes, abarcando desde una comunicación clara y transparente, hasta un servicio postventa eficiente y responsable, garantizando así relaciones duraderas basadas en la confianza y el respeto mutuo.

5

Bahia Balance

Colaboraciones con organizaciones sin fines de lucro que generan impactos positivos en el desarrollo sostenible, especialmente aquellas que ofrecen oportunidades de educación integral e inclusiva o promueven la cultura de conservación ambiental.

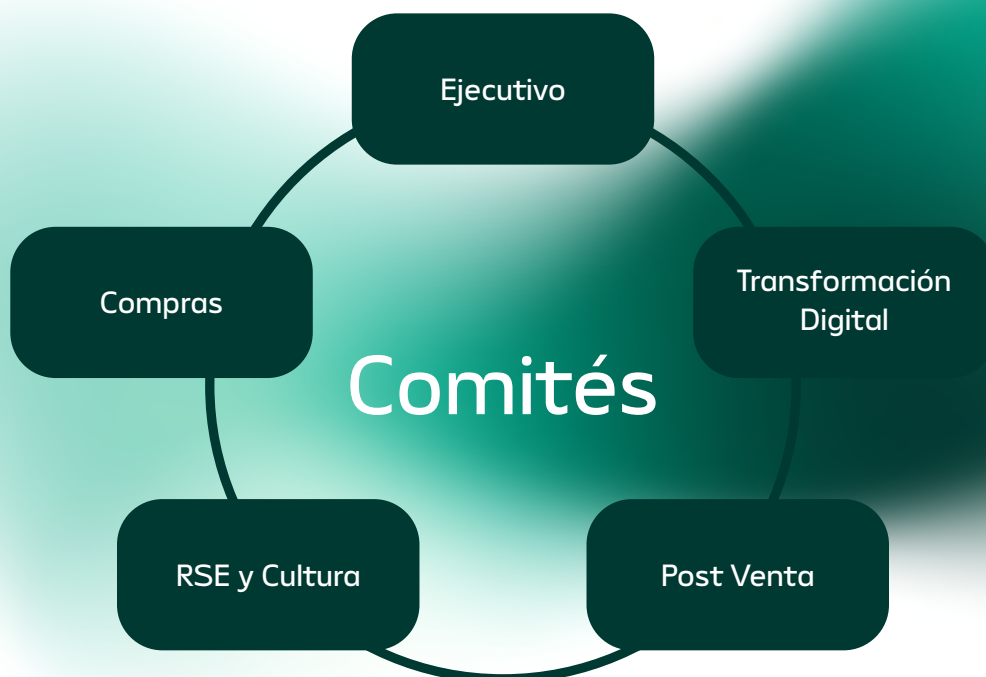




Gobernanza y ética empresarial

Una estructura para actuar con coherencia

BahiaMotors es una empresa familiar panameña integrada por las familias Motta y Salerno, que mantienen el control de sus operaciones a través de Bahia Motors S.A. y Bay Motors S.A. La dirección general está a cargo de Anthony Salerno, quien también preside la Junta Directiva y lidera la gestión mediante comités funcionales.



Junta Directiva

Anthony Salerno | Presidente

Carlos Alberto Motta | Vicepresidente

Alberto Motta | Tesorero

Miguel Heras | Secretario

Comité de Sostenibilidad

Jorge Barrios
Gerente Senior de Finanzas

Indira Samudio
Gerente Senior de Capital Humano

Alejandro Sánchez
Gerente Senior de Innovación

Shirley Guerra
Gerente Senior de Operaciones

Freddy Rodríguez
Gerente Senior de Postventa

Emilson Almengor
Auditor Interno

María Victoria De León
Gerente de Mercadeo

La coordinación está a cargo de Zoraida Chong, Gerente de Sostenibilidad. Este comité se reúne cada dos meses, toma decisiones de forma colegiada y funciona también como promotor de alianzas con organizaciones externas.

Cumplimiento normativo y atención a grupos de interés

La vigilancia del cumplimiento legal y regulatorio está distribuida entre los miembros del Comité de Sostenibilidad y el área especializada para ello, con apoyo de asesoría legal externa. Entre la normativa vigente aplicable a nuestro negocio, destacan las referentes a:

- Prevención de lavado de dinero
- Protección de datos personales
- Normas de competencia y defensa del consumidor
- Legislación ambiental
- Legislación laboral

Además de lo relativo a temas de cumplimiento, buscamos proyectar apertura y transparencia a todos nuestros grupos de interés, respondiendo a todas las solicitudes de información o consultas recibidas. Para ello, contamos con una plataforma denominada Customer Success Center, que tiene entre sus funciones garantizar que las solicitudes de información que llegan por correo, mensajería instantánea, líneas telefónicas o redes sociales, sean atendidas por el área correspondiente de forma oportuna y con información actualizada.



Relaciones con proveedores y organizaciones sociales

Mantenemos actualizado nuestro proceso de debida diligencia para proveedores, que deben registrarse en nuestra plataforma digital, entregar documentación legal y adherirse a nuestro Código de Ética de Proveedores. En algunos casos, sea por condiciones especiales o por muestreo, se realizan visitas a sus instalaciones.

Las organizaciones sin fines de lucro con las que colaboramos deben contar con personería jurídica y reportes periódicos de sus actividades y resultados. De manera excepcional, contribuimos con proyectos en proceso de formalización que estén alineados con nuestra estrategia, siempre que sean aprobados por el Comité de Sostenibilidad.





We're Bahia

Un equipo que crece, se capacita y se conecta

BahiaMotors es una organización en constante evolución, integrada por 283 colaboradores, distribuidos entre las provincias de Panamá, Panamá Oeste, Veraguas, Herrera y Chiriquí. Nuestra estructura organizacional ha crecido en línea con la expansión

territorial y la incorporación de nuevas unidades de negocio, por lo que hemos impulsado un ejercicio para fortalecer nuestra cultura corporativa, a fin de mantener la cohesión y transmitir el 'know how' de la empresa a los nuevos integrantes.



Total de colaboradores

Diciembre de 2024

283

85
Mujeres

30%

198
Hombres

70%

Diciembre de 2023

267

75
Mujeres

28%

192
Hombres

72%

Diciembre de 2022

237

54
Mujeres

23%

183
Hombres

77%



Formación integral: Academia Bahia

En 2023 iniciamos un proyecto para integrar todos los aspectos de capacitación en una plataforma interna, a la que denominamos Academia Bahia. El lanzamiento con los colaboradores se llevó a cabo en diciembre de ese año y el periodo de formación, que es anual y se divide por trimestres, comenzó en enero de 2024.

En Academia Bahia, brindamos herramientas virtuales y presenciales para el desarrollo de capacidades y habilidades técnicas, comerciales y gerenciales, así como cursos de habilidades blandas y desarrollo personal. Adicionalmente, incluimos la formación en temas de Sostenibilidad, que refuerzan la estrategia para la gestión de impactos socioambientales.

Un ejemplo de ello es cómo nuestra cultura de respeto a todas las personas y a la legislación nacional se refuerza desde el primer día: Además de firmar nuestro Código de Ética, todos los colaboradores pasan por capacitaciones iniciales y refuerzos periódicos sobre la protección de datos personales, especialmente en áreas sensibles como las ventas. Este proceso incluye módulos online obligatorios y cursos presenciales.

A través de la Academia Bahia, también logramos consolidar el registro y seguimiento de las horas de formación, mejorando la fiabilidad de nuestros indicadores en este aspecto.

En este periodo se contabilizaron:



13,959 hrs

de capacitación (vs. 4,774 horas registradas en 2022).



40,000 USD

de inversión en formación (vs. 22,000 en 2022 y 30,000 en 2023).

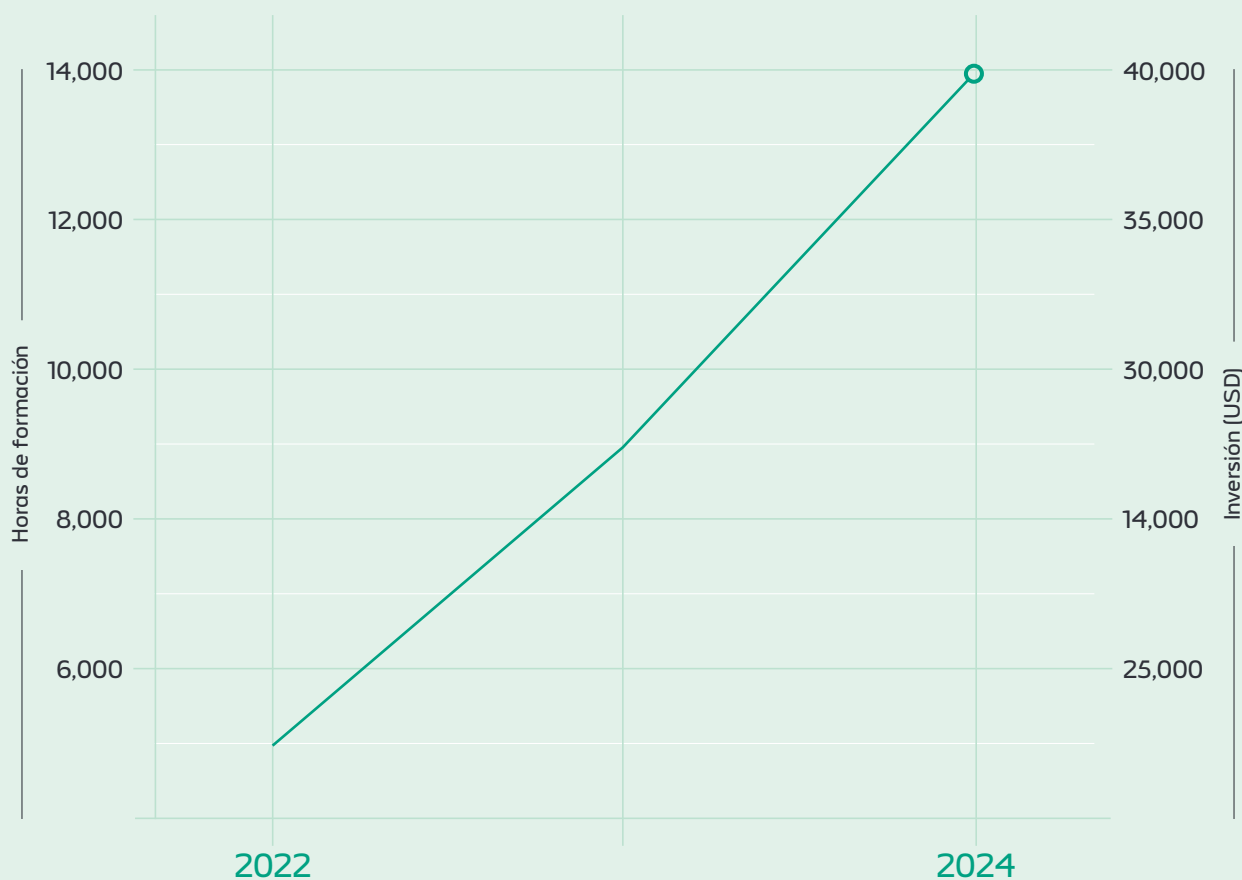


Dentro de la Academia Bahia, tienen un espacio importante los programas de formación especializada de nuestras marcas, que están enfocadas en garantizar la actualización permanente de conocimientos y habilidades entre los colaboradores asignados tanto a los vehículos fabricados por Honda, como los de Geely.

Cabe destacar que antes del año 2024, la capacitación técnica se medía únicamente por las certificaciones obtenidas por los colaboradores en los programas de los fabricantes. A partir de este periodo, mantenemos ese criterio y lo complementamos con el registro de horas invertidas por persona en formación técnica, logrando así un indicador unificado de todos los esfuerzos de capacitación.



Evolución de la formación





SOLO SE
NEGOCIO,
NEGOCIO
BUENO PARA

TIENE UN
SI ES UN
QUE ES
TODOS"

Alberto Motta,
Fundador (1946 - 2016)



Logros de alcance internacional

En 2024 fuimos seleccionados como sede para la realización del Concurso Regional de Habilidades Técnicas de Geely, que se llevó a cabo en la sucursal de Costa Verde (Panamá Oeste) y donde fueron seleccionados los representantes de la región para el concurso mundial de la marca. Además de ser reconocidos a nivel mundial, como la empresa con

la mejor organización de una competencia regional; el técnico Manuel Bravo, de la sucursal de Geely en Chiriquí, obtuvo el primer lugar en concurso regional y el octavo a nivel mundial; mientras que nuestro Gerente Senior de Postventa, Armando Loré, alcanzó el segundo lugar a nivel mundial en la categoría de Directores de Servicio.



Inclusión laboral y promoción de la equidad

Valorar los aportes de todas las personas, respetando las diferencias y evitando la discriminación es fundamental en nuestra cultura organizacional. Somos conscientes de que el sector automotriz en Panamá aún es percibido como un espacio masculinizado, pero reconocemos el gran papel que podemos desempeñar para fomentar la inclusión femenina en todos los ámbitos del negocio.

Generar el diálogo sobre la equidad de género desde los más altos niveles jerárquicos y nuestra participación en programas de formación, o grupos de trabajos como los de Sumarse o la Iniciativa de Paridad de Género, nos ha permitido mover la aguja en la dirección correcta, pasando de tener un 23% de personal femenino en 2022 a 30% en 2024.



Mujeres en puestos gerenciales 2022



Mujeres en puestos gerenciales 2024



En el marco de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, desde 2023 también decidimos prestar especial atención al programa de prácticas profesionales, como una oportunidad para que graduados de diversos niveles y especialidades pongan en práctica sus conocimientos y ganen experiencia en un entorno enriquecedor. Como resultado, recibimos a 101 pasantes en dos años.

Practicantes en 2023

45

5 Mujeres



40 Hombres



Practicantes en 2024

56

9 Mujeres



47 Hombres





Clima laboral y bienestar

Contamos con un programa de beneficios para los colaboradores que abarca todos los niveles jerárquicos y fomentamos espacios que favorecen el bienestar físico, emocional y relacional de nuestros equipos. En esta línea de acción, iniciamos la instalación de

salas de descanso, diseñadas para que nuestros colaboradores puedan tomar la siesta en algún punto de la jornada. Esta iniciativa fue muy bien recibida, especialmente por aquellos que salen de casa muy temprano, para evitar la hora pico del tráfico.



Convención Recargando Motores 2023. Por primera vez, reunimos a todos los integrantes de la empresa en un evento de integración, que incluyó presentaciones de resultados por parte de los líderes de negocio, así como la entrega de reconocimientos. Se prevé realizar esta actividad cada dos años.





Liga de fútbol. Nuestra tradicional liga anual de fútbol es la antesala y entrenamiento para las ligas externas en las que participamos todos los años; entre ellas, la Liga ADAP y la Liga Amistad Motta.



El juego es para todas las edades. En este periodo, introducimos juegos de mesa en las cafeterías de todas las sucursales, mesas de ping pong en las dos sucursales con espacio disponible y una cancha de voleibol.



Al igual que los festejos patrios, ferias y aniversarios laborales, el BBQ Fest Bahia se ha convertido en una tradición para el equipo en todo el país.

Todas estas acciones refuerzan nuestro compromiso con un entorno laboral sano, participativo y alineado con nuestros valores organizacionales. Creemos que un equipo motivado y reconocido es clave para alcanzar nuestros objetivos colectivos.

BahiaMotors un lugar donde las personas quieren estar, crecer y aportar.





Green Mobility

Eficiencia con conciencia ambiental

En BahiaMotors, creemos en el poder de la movilidad como motor de progreso y libertad. Por eso, trabajamos continuamente para ofrecer soluciones de transporte que se adapten a las necesidades de nuestros clientes, mientras impulsamos prácticas que minimicen el impacto ambiental de nuestro negocio.

En este sentido, todos nuestros esfuerzos están orientados a mejorar la eficiencia en el uso de recursos, reducir emisiones y promover tecnologías limpias dentro de nuestro modelo de negocio.



Cosecha de agua de lluvia

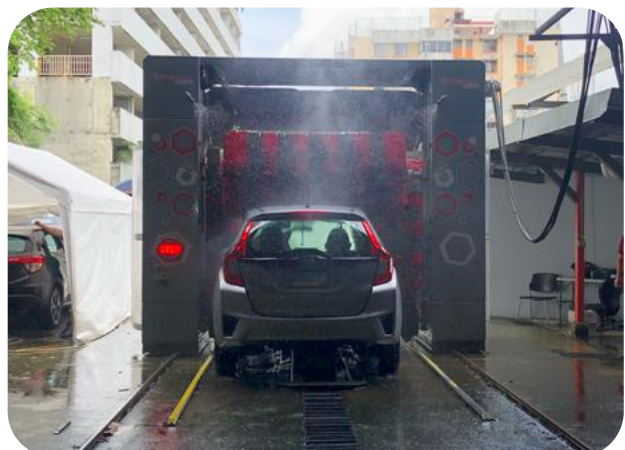
Conscientes de la importancia de usar el agua de forma responsable, contamos con sistemas que recolectan agua de lluvia en las cuatro sedes con mayor demanda de lavado de vehículos.

El agua de lluvia es filtrada y se utiliza exclusivamente en las áreas de lavado de autos, en combinación con máquinas que realizan esta labor de forma automatizada y maximizando la eficiencia en el uso de este recurso. Adicionalmente, contamos con una plataforma digital para monitorear el sistema de cosecha de lluvia.

Hasta 2024, la capacidad instalada en las cuatro sedes permitía recolectar hasta 3,348,000 litros de

agua por año, lo que se traduciría en capacidad para lavar alrededor de 35 mil vehículos en ese periodo. Para 2025 está prevista la entrada en funcionamiento de un sistema adicional de cosecha de lluvia en la nueva sucursal de BahiaMotors Costa Verde.

Un eje transversal en nuestra Estrategia de Sostenibilidad es la cooperación con otros actores de la sociedad, con el objetivo de amplificar los impactos positivos de nuestras acciones. En el eje ambiental, esto se traduce en un mayor alcance en educación ambiental, llegando a público diverso y compartiendo buenas prácticas. Estas alianzas serán abordadas con más detalle en la sección Bahia Balance.



Gestión Integral de Residuos

Nuestro sistema de Gestión Integral de Residuos permite desviar de los vertederos alrededor de 80 toneladas de residuos sólidos cada año, gracias al compromiso diario de nuestros colaboradores en todas las sucursales.

En cada punto de operación, los residuos se separan, acopian y entregan para reutilización, reciclaje o

coprocesamiento. La mayoría proviene de nuestras actividades, aunque también recibimos aportes de colaboradores y clientes.

En categorías generales, los residuos sólidos que gestionamos en BahíaMotors incluyen metales, madera, plásticos y cartón.



Toneladas de residuos sólidos
acopiados para segunda vida o reciclaje

2021 ▶ 38,700 ton

2022 ▶ 79,600 ton

2023 ▶ 77,689 ton

2024 ▶ 83,531 ton

2024

Nuestros talleres recuperan al año más de 140,000 litros de aceite usado, alcanzando un total de 143,917.50 litros.

Acción climática continua

BahiaMotors ha asumido un rol activo en la descarbonización del sector automotriz en Panamá. En 2021 firmamos la declaratoria de "Las 50 Primeras Organizaciones Carbono-Neutro", del Ministerio de Ambiente, y actualmente mantenemos el compromiso con la entrega de la primera actualización de nuestro Plan de Acción Climática al año 2024.

Como parte de este esfuerzo, también formamos parte del programa Reduce Tu Huella Corporativo Carbono, impulsado por la mencionada institución gubernamental. Por tal motivo, presentamos anualmente nuestro Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI), verificado por la empresa Bureau Veritas. Al cierre de esta edición, estamos inscritos en quinto ciclo anual del programa y en todos los años anteriores hemos recibido reconocimientos sucesivos en el nivel 3 del programa, correspondiente a Reducción de Huella de Carbono.

Cabe destacar que nuestro Plan de Acción Climática utiliza la metodología SBTi y establece el objetivo de

reducir en un 63% nuestras emisiones absolutas al año 2035, con base en el año 2023.

El sistema de medición ha permitido identificar el crecimiento real de nuestras emisiones por expansión territorial, pero también los avances en eficiencia, de tal manera podemos destacar que hasta el año 2024:

- Hemos generado más de 3 millones de Kwh de energía limpia, con 5 sistemas fotovoltaicos activos.
- Evitamos la emisión a la atmósfera de más de 1,700 toneladas de CO₂eq., lo que equivale a sembrar 27,000 árboles.
- Instalamos un nuevo sistema solar en Costa Verde, que iniciará operación en 2025.
- Adquirimos 22 vehículos eléctricos, incluyendo dos para transporte de mercancía, y estamos avanzando en la instalación de cargadores eléctricos en todas nuestras sucursales.

Escenarios SBTi





Bahia Xperience

Acciones que refuerzan la confianza de nuestros clientes

En BahiaMotors, la experiencia del cliente es un eje estratégico que orienta nuestras decisiones. Nos hemos consolidado como una empresa que va más allá de la venta de vehículos, ofreciendo un respaldo integral de postventa que incluye atención, garantías, tecnología, seguridad y cercanía.



Nuevas instalaciones, mismo compromiso

En el bienio 2023-2024 ampliamos nuestra red de atención para estar más cerca de nuestros clientes:

- Inauguramos Bahia Service Centers en Brisas del Golf y Villa de las Fuentes Terpel, talleres de mecánica ligera para nuestras marcas.
- Abrimos nuevas sucursales de Geely en Calle 50 y en David, Chiriquí.
- Incorporamos nuestras primeras sedes multimarcas en Santiago, Chitré y Costa Verde, con servicio integral de ventas y postventa.

- Rediseñamos la sala de Servicio Postventa de la sucursal Honda, Ricardo J. Alfaro.

- Comenzamos la renovación de las sucursales Honda y Acura, Costa del Este, bajo el concepto Shared Facility de Honda.

Estas acciones se alinean con nuestra actualización de marca, que busca reflejar visualmente la calidad de servicio que nos ha caracterizado desde 1996.



Transformación digital para servir mejor

En 2023, lanzamos nuestra app para clientes, disponible para todos los sistemas operativos. Esta herramienta nos permite:

- Programación y seguimiento a citas de mantenimiento.
- Mejorar la trazabilidad de cada vehículo.
- Reducir tiempos de espera.

A nivel interno, digitalizamos procesos logísticos clave, como el registro de unidades desde la salida de aduanas hasta la entrega final. Esto hace más sencillo el trabajo de nuestros colaboradores en esa área y ha contribuido a reducir el consumo de papel, mejorar la trazabilidad y optimizar recursos.



La privacidad del cliente, una prioridad

El proceso que implementa BahíaMotors para garantizar la protección de datos de sus clientes incluye varias etapas importantes:

Cumplimiento Legal: La empresa trabaja de acuerdo con la legislación local sobre la protección de datos. Esto se refleja en sus políticas y procedimientos, que son revisados y actualizados continuamente para cumplir con las normativas vigentes.

Formación de Colaboradores: Desde el primer día, los nuevos empleados reciben formación sobre la importancia de la protección de datos. Esto incluye la firma del Código de Ética que delinea sus responsabilidades respecto a los datos personales. Además, se realizan capacitaciones online diseñadas acorde a los procesos de BahíaMotors y refuerzos presenciales periódicos sobre la legislación vigente.

Aunque todos los colaboradores reciben este tipo de formación, se hace énfasis en el personal relacionado con ventas y recursos humanos, cuyas funciones tienen mayor exposición a estos riesgos.

Mecanismos de seguridad: BahíaMotors utiliza proveedores especializados en tecnología, que aseguran la protección de la información. Esto se traduce en la adquisición de software y sistemas que ayudan a resguardar la seguridad de los datos tratados.

Este enfoque integral no solo busca cumplir con la ley, sino también establecer un ambiente donde la protección de los datos de los clientes sea una prioridad constante para todos los colaboradores de BahíaMotors.



Atención cercana, incluso en temporada alta

En fines de semana festivos, desplazamos nuestros talleres móviles a las zonas de playa para ofrecer mantenimientos preventivos en sitio para los clientes.



Satisfacción del cliente: un indicador en acción

En 2023 y 2024 atendimos más de 96,000 órdenes de servicio, con un índice promedio de 95% de satisfacción del cliente.



En el índice por año de 2024, observamos una disminución de dos puntos porcentuales (de 96% en 2023 a 94%), que estaría vinculada a la transición de las operaciones del subconcesionario a BahiaMotors en provincias centrales, así como el aumento del volumen impulsado por la marca Geely (+8.6%).

Estamos implementando una nueva estrategia de servicio, iniciando en 2025, con el objetivo de superar nuevamente el umbral del 95%.

En el año 2023

Órdenes de servicio atendidas

44,684

Satisfacción del cliente



En el año 2024

Órdenes de servicio atendidas

52,148

Satisfacción del cliente



Campañas de seguridad en los vehículos

La seguridad y el buen estado de los vehículos es una prioridad compartida con las marcas que representamos. En coordinación con ellas, implementamos campañas permanentes de revisión técnica —también conocidas como campañas de seguridad— que permiten detectar y corregir posibles fallas sin costo alguno para los propietarios.

Gracias a estas acciones y a la comunicación permanente y proactiva con nuestros clientes, somos la concesionaria Honda con mayor número de campañas ejecutadas con éxito en la región centroamericana y la segunda a nivel de Latinoamérica, superada únicamente por Puerto Rico.

SEGURIDAD



Esta labor preventiva no se limita al periodo de garantía y es parte del compromiso de BahiaMotors por ofrecer una experiencia de conducción segura y confiable.





Bahia Balance

Impacto social alineado a nuestra estrategia

Estamos seguros de que todas las empresas pueden y deben jugar un papel proactivo en la construcción de una sociedad más equitativa, solidaria y consciente. Por eso, canalizamos parte de los recursos generados por nuestros negocios hacia iniciativas que contribuyen al desarrollo sostenible, especialmente a través de la educación integral e inclusiva y la creación de oportunidades para grupos vulnerables.

Para la asignación de contribuciones financieras, las organizaciones aspirantes deben estar legalmente constituidas y presentar informes periódicos de resultados. La aprobación de fondos para estas organizaciones está a cargo del Comité de Sostenibilidad.

Entre las organizaciones a las que apoyamos en el periodo 2023–2024, se encuentran:

- Abu Saad Shriners
- Aldeas Infantiles SOS Panamá
- Asociación de Damas Guadalupanas
- Asociación Mujer Cultura y Desarrollo
- Asociación Pro Niñez Panameña
- Fundación Alberto Motta
- Fundación Dona Vida
- Fundación Huellas de un Ángel
- Fundación Pide un Deseo
- Fundación Valórate
- Jaguar Educational Fund
- Marea Verde
- Museo de Arte Contemporáneo de Panamá
- Olimpiadas Especiales de Panamá
- Patronato del Teatro Nacional



La cooperación con otros actores de la sociedad nos permite amplificar los impactos positivos de nuestras acciones.



Algunas acciones de impacto en el periodo



3 campañas de donación de sangre con Donavida.



1 limpieza de playa con Marea Verde y autoridades locales.



Celebración del aniversario del Biomuseo unido a la presentación del Geometry C, vehículo eléctrico de Geely.



Patrocinio de la Semana de la RSE 2024.



Patrocinio del congreso "TDAH es real" y al programa Impacta una Escuela.



Patrocinio del festival Centroamérica Cuenta.



Patrocinio de becas para docentes en el congreso Educamente.



Contribuímos con el Hackathon INADEH, una iniciativa dirigida a los egresados del Instituto que premia proyectos de emprendimiento.



En la alianza con Fundación Jesús Luz de Oportunidades, ofrecemos entrenamiento a personas privadas de libertad.



Lucky 7, actividad solidaria a beneficio de Olimpiadas Especiales.



Niñas beneficiarias de programas del Ministerio de Desarrollo Social conocieron la sucursal Honda RJA y recibieron una charla motivacional por parte de mujeres con cargos estratégicos en la empresa.



Impulsando el cambio desde la voz empresarial

Otra de las formas en que buscamos aportar a la construcción de una sociedad cada vez más consciente y activa con relación a los temas sociales y ambientales, es transmitiendo mensajes y campañas a través de nuestras redes sociales.

Así, buscamos que nuestros canales de comunicación vayan más allá del mercadeo de nuestros productos e impulsen valores e ideales para un desarrollo realmente sostenible.

Entre los temas que promovemos, se encuentran la lucha contra el calentamiento global, la conservación de ecosistemas, la inclusión social, la equidad de género y la seguridad vial, entre otros.

Además, participamos en espacios gremiales y académicos donde compartimos buenas prácticas, aprendizajes y experiencias sobre nuestras mejores prácticas y la integración de la sostenibilidad en la estrategia de negocio.

Estas instancias nos permiten influir positivamente en el entorno empresarial, promoviendo una cultura ética y el intercambio de conocimiento para la transformación hacia un modelo económico más inclusivo y responsable.

Todo lo anterior, porque entendemos que, cuando hablamos de Desarrollo Sostenible, hablamos de compartir conocimientos para construir una sociedad cada vez mejor.





Charla para estudiantes en el aniversario de la Facultad de Ingeniería Industrial de la UTP.



Participación en la Mesa sobre Contratación Responsable de ANREH.



Participación en el Congreso Científico de la Región de Azuero.



Capacitación a personal de INADEH sobre autos eléctricos.



Compartimos aprendizajes en el foro de Casos de Éxito del programa Reduce Tu Huella de Miambiente, en 2023.



Nos unimos a la Alianza por la Seguridad Vial, impulsada por la Cervecería Nacional y Sumarse.



Anexo

Índice de Contenidos Global Reporting Initiative

BahiaMotors ha reportado la información citada en este índice para el periodo que va del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2024, con referencia a los GRI Standards. GRI 1: Fundamentos 2021.

Indicador GRI	Tema	Localización / Páginas
GRI 2-1 a, b	Nombre legal y naturaleza de la propiedad	9, 21
GRI 2-2 a	Entidades incluidas en el informe	9
GRI 2-3	Periodo de presentación de informes, frecuencia y contacto	2
GRI 2-9	Estructura de gobierno	20-23
GRI 2-12	Rol del más alto órgano de gobierno en sostenibilidad	21-23
GRI 2-23	Compromisos con políticas de sostenibilidad	15-19
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas anticorrupción	26-27
GRI 401-1	Nuevas contrataciones y rotación	25
GRI 404-1	Promedio de horas de capacitación por empleado	26-27
GRI 404-2	Programas de mejora de competencias	26-27
GRI 405-1	Diversidad en empleados y gobierno	25, 31
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad	45-48
GRI 418-1	Incidentes de incumplimiento de la privacidad del cliente	40
GRI 416-1	Evaluación de impactos en salud y seguridad de productos	43
GRI 302-1	Consumo de energía	37
GRI 302-3	Intensidad energética	37
GRI 303-1	Interacciones con agua	35
GRI 303-3	Consumo de agua	35
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	37
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	37
GRI 306-3	Residuos generados	36
GRI 306-4	Residuos desviados de eliminación	36

Índice de contenidos relacionados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

ODS	Meta	Contribución
ODS 3 - Salud y Bienestar	3.6 - Reducir a la mitad las muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico	Campañas de seguridad vial, revisiones técnicas y mantenimiento preventivo (p. 42-43)
ODS 3 - Salud y Bienestar	3.4 - Promover la salud mental y el bienestar	Programas de bienestar laboral: salas de descanso, deporte, clima organizacional (p. 32-33)
ODS 4 - Educación de calidad	4.4 - Aumentar el número de jóvenes y adultos con competencias técnicas y profesionales	Academia Bahía, 13,959 horas de formación y pasantías para jóvenes (p. 26-27, 31)
ODS 4 - Educación de calidad	4.7 - Educación para el desarrollo sostenible	Formación en sostenibilidad para colaboradores (p. 26)
ODS 5 - Igualdad de género	5.5 - Asegurar la participación plena de las mujeres en todos los niveles de decisión	Incremento de participación femenina de 23% a 30% y promoción en puestos gerenciales (p. 31-32)
ODS 6 - Agua limpia y saneamiento	6.4 - Aumentar el uso eficiente de los recursos hídricos	Sistemas de cosecha de agua de lluvia para lavado de vehículos (p. 35)
ODS 7 - Energía asequible y no contaminante	7.2 - Aumentar la proporción de energías renovables	5 sistemas solares fotovoltaicos, +3 millones kWh de energía limpia (p. 37)
ODS 7 - Energía asequible y no contaminante	7.3 - Duplicar la tasa de eficiencia energética	Reducción de huella de carbono y eficiencia en talleres (p. 37)
ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico	8.5 - Lograr empleo pleno y productivo para todas las personas	Expansión con nuevas sucursales y empleos, condiciones laborales justas (p. 9, 25-26)
ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico	8.6 - Reducir la proporción de jóvenes sin empleo ni capacitación	101 pasantes en 2023-2024 (p. 31)
ODS 9 - Industria, innovación e infraestructura	9.4 - Modernizar infraestructuras para que sean sostenibles	Nuevas sucursales con diseño eficiente, digitalización de procesos (p. 12-13, 39-41)
ODS 10 - Reducción de desigualdades	10.2 - Empoderar y promover la inclusión de todas las personas	Inclusión laboral de mujeres, jóvenes y PcD; apoyo a Olimpiadas Especiales (p. 16, 31, 45)
ODS 11 - Ciudades y comunidades sostenibles	11.2 - Acceso a sistemas de transporte seguros y sostenibles	Movilidad eléctrica y Bahía Renting como alternativas sostenibles (p. 35, 47)
ODS 12 - Producción y consumo responsables	12.5 - Reducir la generación de desechos	Gestión integral de residuos: +80 toneladas y 140,000 litros de aceite recuperados (p. 36)
ODS 13 - Acción por el clima	13.2 - Integrar medidas de cambio climático en políticas y planes	Plan de Acción Climática alineado a SBTi; meta de -63% emisiones al 2035 (p. 15, 37)
ODS 15 - Vida de ecosistemas terrestres	15.1 - Conservar ecosistemas terrestres y de agua dulce	Alianzas con Marea Verde, limpieza de playas y programas de conservación ambiental (p. 47-48)
ODS 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas	16.5 - Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas	Cumplimiento normativo, Comité de Sostenibilidad, debida diligencia de proveedores (p. 21-23, 40-41)
ODS 17 - Alianzas para lograr los objetivos	17.17 - Fomentar alianzas público-privadas y con sociedad civil	Alianzas con ONGs, fundaciones, universidades, gremios y gobierno (p. 15-16, 45-49)



www.bahiamotors.com

Correo: info@bahiamotors.com | Teléfono: 300-1500



Bahia Motors Panamá



BahiaMotorsPma



/Bahia Motors



@bahiamotorspa
@hondapanama
@hondamotospanama
@geelypanama
@acurapanama
@bahiacertificados
@bahiamotors_outlet
@bahiamotorspc

“ El liderazgo es
trabajar más duro
que cualquiera y, al
mismo tiempo, tener
humildad”

Stanley Motta,
Fundador

Reporte de
Sostenibilidad
2023 - 2024
BahiaMotors



Escanea el código para
ver un video resumen
de este reporte.