



# Reporte de Sostenibilidad

2023-2024 ♡





## REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023-2024

### CRÉDITOS

#### Publicación

Toledano se reserva todos los derechos sobre este Reporte de Sostenibilidad 2023-2024 y sus contenidos. Queda por tanto prohibida la reproducción total o parcial de esta publicación, por cualquier medio digital o impreso, sin su autorización expresa.

⇒ GRI 2-1

#### Toledano

Corregimiento de Juan Díaz, Costa del Este,  
PH Plaza del Este, Piso 15.  
Ciudad de Panamá  
Panamá

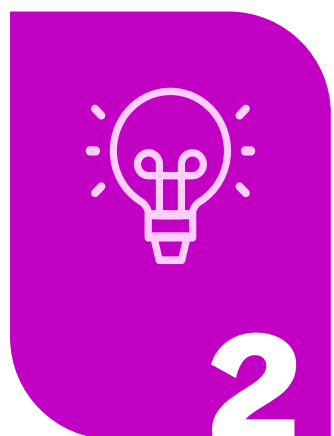
**ÍNDICE**  
DE CONTENIDOS



PREFACIO



SOMOS TOLEDANO



GOBERNANZA  
SOSTENIBLE



ALIMENTAR BIEN



GESTIÓN LABORAL



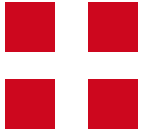
DESARROLLO  
SOCIAL



RESPONSABILIDAD  
AMBIENTAL



APÉNDICE



# PREFACIO

# **1.** PERFIL DE NUESTRO REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023-2024

---

## **2.** MENSAJE DE NUESTRO CEO



# 1

## Perfil de nuestro Reporte de Sostenibilidad 2023-2024

⇒ GRI 2-3, GRI 2-4

Por segunda ocasión<sup>1</sup>, compartimos nuestros resultados en materia de sostenibilidad, con la divulgación transparente y voluntaria de información contrastada y equilibrada sobre nuestra gestión económica, ambiental y social. Con ello, pretendemos proporcionar a nuestros grupos de interés insumos que les permita valorar de forma razonable nuestro desempeño y progreso en estos ámbitos.

### ***Cobertura y alcance***

Nuestro Reporte ha sido preparado utilizando de forma referencial los Estándares GRI 2021, dando nuestros primeros pasos en la aplicación de este marco internacional para la elaboración de informes de sostenibilidad<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> **GRI 2-3:** Toledano viene publicando reportes de sostenibilidad desde el año 2021 sobre la base de un ciclo consecutivo de presentación bienal. **GRI 2-4:** durante este periodo, no se han detectado errores, ni se han generado cambios con relación a la información presentada en nuestro informe anterior que sean lo suficientemente significativos como para proporcionar una actualización en el presente Reporte.

<sup>2</sup> **GRI:** Global Reporting Initiative. La elaboración de informes de sostenibilidad utilizando “como referencia los Estándares GRI” se establece en la parte final de la Sección 3 del Estándar GRI 101: Fundamentos 2021 de los Estándares GRI 2021. En el índice de contenidos, se especifican debidamente los Estándares GRI seleccionados.





➔ GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-5

Con una cobertura comprendida entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2024, su alcance abarca las actividades de PRODUCTOS TOLEDANO, S.A. A efectos prácticos, a lo largo de este documento nos referimos a esta sociedad bajo la denominación abreviada de Toledano.

La información financiera expuesta proviene de nuestros estados financieros anuales 2023 y 2024, auditados por una firma independiente, mientras que la no financiera procede de nuestros sistemas de gestión de la información que responden a criterios de integridad, transparencia y fiabilidad.

### **Principios de elaboración**

Para elaborar este Reporte, hemos aplicado de forma parcial seis de los ocho principios establecidos por el GRI para este fin:

 PRECISIÓN	 EQUILIBRIO	 CLARIDAD
 COMPARABILIDAD	 CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD	 VERIFICABILIDAD

### **Verificación y trazabilidad de la información**

Este documento no ha sido verificado externamente en relación con la aplicación de los Estándares GRI. Sin embargo, determinados contenidos económicos, ambientales y sociales reportados han sido contrastados externamente y de forma independiente en el marco de procesos de aseguramiento a los que nos sometemos anualmente.

### **Consultas e información adicional**

Para ampliar información sobre nuestra compañía o este documento, visite nuestra web:

<https://www.pronaca.com/contactanos/>



## 2

### Mensaje de Nuestro CEO

➔ GRI 2-22

Durante más de siete décadas, el espíritu que dio origen a nuestra organización ha guiado nuestro camino: una manera de trabajar basada en el respeto, la integridad y el compromiso con las personas y con los territorios que nos acogen. Ese legado, construido con esfuerzo y visión por nuestras familias fundadoras, no solo forma parte de nuestra historia; es la base que sostiene cada decisión que tomamos y la razón por la cual seguimos creciendo con sentido y responsabilidad.

En Panamá, ese legado cobra una dimensión especial. Toledano es hoy parte de La Estancia —junto a nuestras operaciones en Ecuador y Estados Unidos— y se ha convertido en un pilar fundamental de nuestra visión regional.

➔ GRI 2-22

Con profundo orgullo asumimos este camino, conscientes de que nuestro papel como empresa alimentaria va mucho más allá de producir alimentos: implica generar confianza, aportar estabilidad y contribuir al bienestar de las familias panameñas.

Nos complace presentar el Segundo Reporte de Sostenibilidad de Toledano | Pronaca, un ejercicio que realizamos cada dos años como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas. Este documento busca ofrecer a nuestros grupos de interés una visión completa, clara y equilibrada de nuestro desempeño Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG), permitiendo una toma de decisiones informada y reforzando nuestra relación de confianza con colaboradores, clientes, aliados y la sociedad panameña.

Los años 2023 y 2024 han sido períodos de retos significativos para Panamá. La inestabilidad política y social, las movilizaciones ciudadanas, la desaceleración económica marcaron la agenda nacional e impactaron la vida de miles de familias y organizaciones. En este contexto, nuestra responsabilidad como empresa panameña fue mantenernos firmes en nuestro propósito, actuando con respeto y transparencia, priorizando el bienestar de las personas y contribuyendo a la estabilidad de la industria alimentaria.



## ➔ GRI 2-22

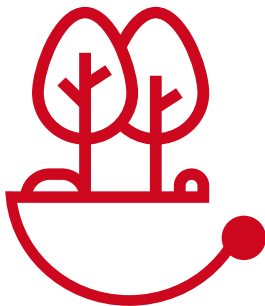
En el ámbito del negocio, 2024 fue un año clave para la evolución de Toledano como una empresa de alimentos. Fortalecimos nuestro portafolio con productos orientados a la nutrición y reconociendo las preferencias de las familias panameñas, reforzamos nuestra infraestructura productiva y logística, y avanzamos en nuestra presencia regional. Todo ello reafirma nuestra vocación de largo plazo y nuestra determinación de aportar a un sector alimentario más moderno, robusto y sostenible en Panamá.

Nuestra visión de sostenibilidad se expresa en hechos:



### **En materia de gobernanza**

Reforzamos los mecanismos de gestión responsable y control interno, asegurando una operación alineada a estándares éticos, transparencia y cumplimiento normativo.



### **En materia ambiental**

Inauguramos cinco parques solares que hoy abastecen entre un 65% y un 100% de la demanda energética de nuestros centros CEDIH, Kathia, Las Anas, Churubé y Cermeño, generando 1,519,079 kWh de energía limpia. Esto representa un avance significativo hacia operaciones más eficientes, responsables y bajas en emisiones.



### **En materia laboral**

Logramos una reducción destacada en los índices de accidentabilidad y severidad, producto de una cultura preventiva sólida, capacitación continua y el compromiso de todos nuestros colaboradores con la seguridad y el bienestar.

➔ GRI 2-22



### **En materia social**

Incrementamos de manera significativa nuestras donaciones a bancos de alimentos, contribuyendo a atender las necesidades alimentarias de familias en situación de vulnerabilidad y fortaleciendo nuestra responsabilidad con las comunidades.

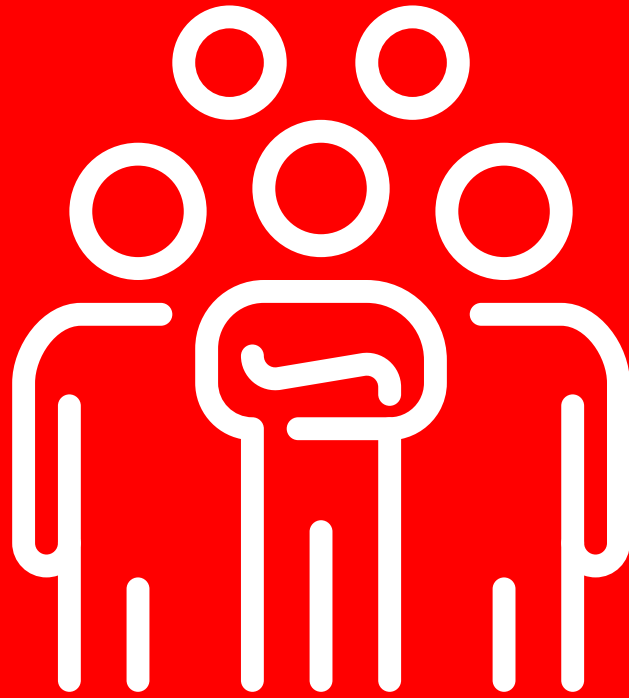
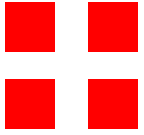
Para Toledano, la sostenibilidad no es un complemento, sino el eje que orienta nuestra forma de producir y servir. Estamos convencidos de que alimentar bien es un acto de responsabilidad hacia las personas, los animales, el planeta y el futuro.

Los invito a leer este Segundo Reporte de Sostenibilidad, conocer nuestros avances, reconocer nuestros desafíos y acompañarnos en la construcción de una industria alimentaria más fuerte, más humana y más sostenible para Panamá.

**Gabriel Bader Rehpani**

CEO

**PRONACA**



CAPÍTULO

1

# SOMOS TOLEDANO

## **1.** ACERCA DE TOLEDANO

---

## **2.** TOLEDANO A CIERRE DE 2024

---

Un legado de **70 años de nutrición y compromiso:** tradición e innovación al servicio de los hogares panameños.



# 1

## Acerca de Toledano

⇒ GRI 2-1, GRI 2-6

Fundada por la familia Toledano Melhado en 1954, nuestra organización lleva siete décadas dedicada a alimentar a las familias panameñas. Contamos con un variado portafolio de productos de alta calidad, enfocado en proteína animal y alimentos de valor agregado.

### **Evolución empresarial**

Productos Toledano S.A fue constituida hace setenta años por Don Robert Toledano Melhado, bajo la denominación de Hacienda La Istmeña S.A., asentándose en los terrenos donde hoy se ubica su moderna planta de proceso.

A lo largo de esta trayectoria, se ha consolidado como empresa líder de la industria avícola nacional, reconocida por su sabor y tradición. En la actualidad, su principal actividad es la avicultura, incluyendo la incubación, venta de huevos fértiles y comerciales, procesamiento de aves, así como la producción y distribución de alimentos derivados de esta industria. Además, elabora productos procesados de proteína animal.



El liderazgo del que goza nuestra empresa encuentra sus cimientos en su constante esfuerzo por adaptarse a las diversas expectativas de clientes y consumidores, junto con responder a las últimas tendencias alimentarias y nutricionales del mercado, ofreciendo siempre productos de alta calidad a precios convenientes y bajo los más estrictos estándares de seguridad, calidad e inocuidad. Esta visión forma parte del legado de la familia Toledano, así como del compromiso de los actuales accionistas de la compañía, centrada en mantener la promesa de alimentar bien a los hogares panameños.

➔ GRI 2-23

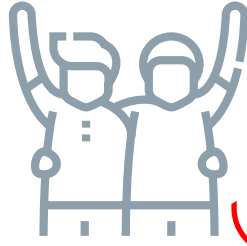
## **Estrategia y cultura corporativa**

Nuestra organización está enfocada en la creación de valor sostenible y en la consolidación de su liderazgo en el mercado, apostando por la innovación, la eficiencia y el desarrollo de su talento humano como ejes centrales de su estrategia.

En un entorno de incertidumbre y desafíos, la empresa busca constantemente transformar los retos en oportunidades, impulsando la rentabilidad de sus negocios, el crecimiento sostenible y la excelencia operativa.

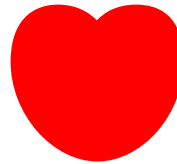


⇒ GRI 2-23



## Nuestro Propósito

Somos una Familia que trabaja para servirte de forma Humana, Sostenible, Eficiente e Innovadora. Reconociendo que existimos para Alimentarte y Brindarte Bienestar.



## Nuestros Valores



### Respeto:

RECONOCER, ACEPTAR Y VALORAR LAS CUALIDADES DEL PRÓJIMO Y SUS DERECHOS.

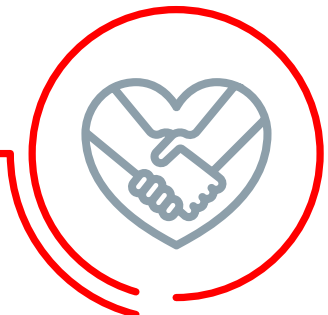


### Integridad:

VALOR DE VIVIR CON RECTITUD, PRINCIPIOS MORALES Y HONRADEZ.

### Compromiso:

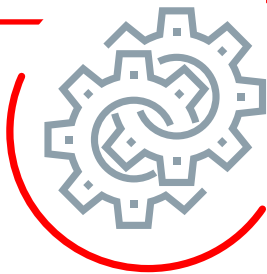
CUMPLIR CON RESPONSABILIDAD Y ENTUSIASMO TODOS NUESTROS DEBERES Y OBLIGACIONES.



# Nuestra Estrategia

BUSCAMOS SER LA EMPRESA DE ALIMENTOS LÍDER EN EL MERCADO CON CAPACIDADES DIFERENCIADORAS, ENFOQUE EN PROTEÍNA ANIMAL, PRODUCTOS ALIMENTICIOS DE CONSUMO MASIVO Y COMPLEMENTARIOS, A TRAVÉS DE:

LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRO NEGOCIO EN PANAMÁ.



EL CRECIMIENTO EN OTRAS CATEGORÍAS DENTRO DEL GIRO DEL NEGOCIO EN CUALQUIER PROTEÍNA ANIMAL, TALES COMO EMBUTIDOS Y PRODUCTOS DE VALOR AGREGADO, LOGRANDO ASÍ EL LIDERAZGO EN EL MERCADO PANAMEÑO.

# Nuestros Objetivos



POTENCIAR NUESTRA CULTURA CORPORATIVA.

**CULTURA CORPORATIVA**

**VALOR AGREGADO**

DIVERSIFICAR EL VALOR AGREGADO.

CRECER EN EL ESLABÓN DE NUTRICIÓN ANIMAL.

**NUTRICIÓN ANIMAL**

POSICIONAR LA MARCA TOLEDANO.

**POSICIONAR MARCA**

**TRANSFORMACIÓN COMERCIAL**

IMPLEMENTAR UN MODELO COMERCIAL Y DE MERCADEO ESTRATÉGICO, A TRAVÉS DE LA TRANSFORMACIÓN COMERCIAL.

PROMOVER LA EFICIENCIA Y MEJORA CONTINUA.

**EFICIENCIA Y MEJORA**



# 2

## Toledano a cierre de 2024

➔ GRI 2-1, GRI 2-6

Nuestra organización se desempeña a través de un conjunto de unidades operativas que engloba de forma integrada todas las fases de la elaboración de nuestros productos y que se encuentran distribuidas en seis de las 10 provincias del país.



⇒ GRI 2-1, GRI 2-6

## Instalaciones y operaciones

A cierre de este periodo, nuestras operaciones cuentan con fincas reproductoras, ponedoras y de engorde, plantas de incubación, clasificación y empaque de huevos, procesadoras de aves y de valor agregado, así como plantas de elaboración de alimentos balanceados.



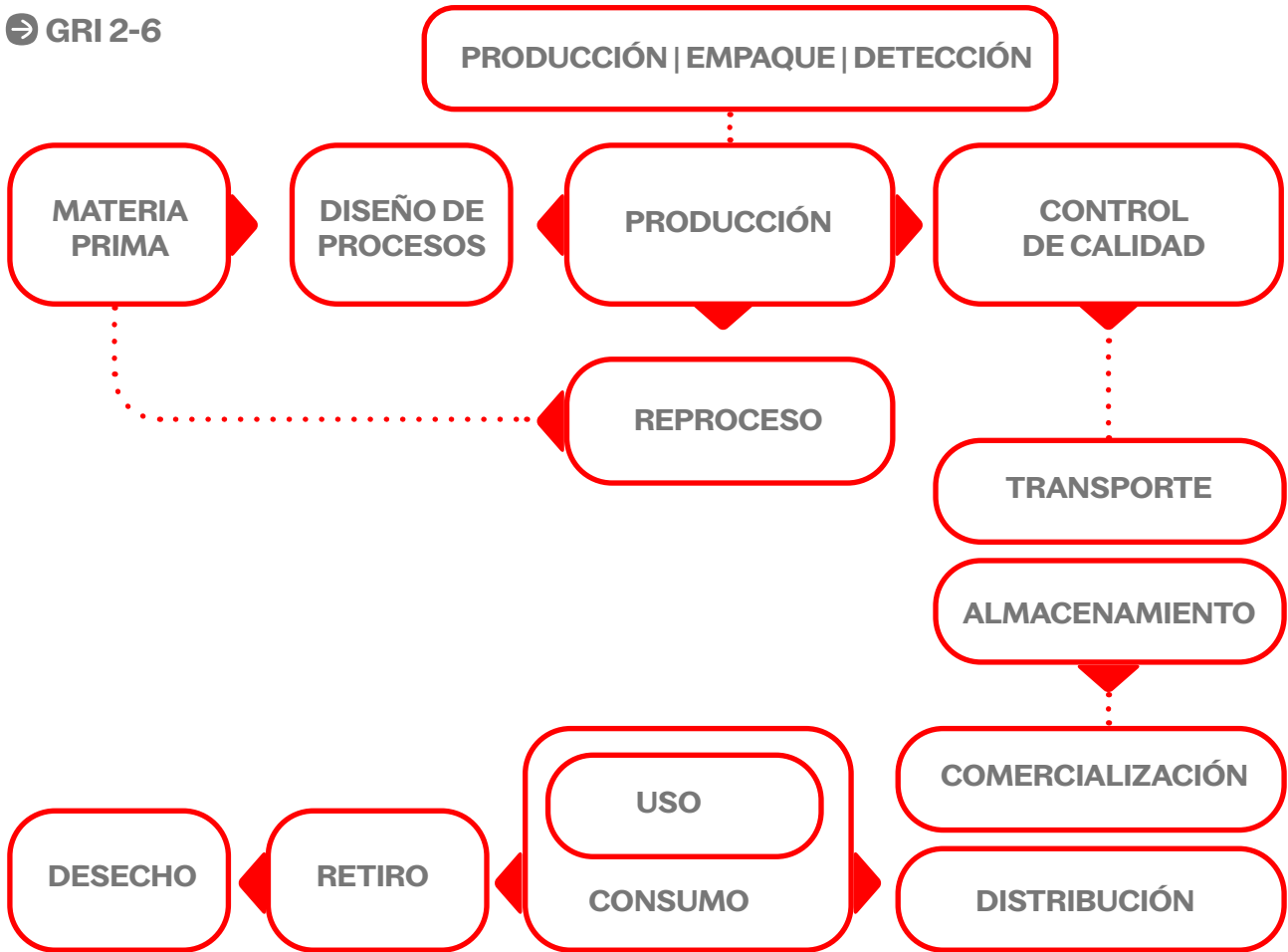
PROVINCIA	OPERACIONES			
Panamá	1	Planta de procesamiento de aves	1	Centro de distribución
	1	Planta de Valor Agregado	1	Finca de Engorde
			2	Fincas Ponedoras
Panamá Oeste	1	Planta de Alimentos balanceados para animales	1	Planta de Incubación
	6	Fincas Ponedoras	1	Centro de compostaje
	1	Centro de empaque y distribución de huevos	4	Fincas Reproductoras
Coclé	2	Fincas de Engorde	13	Fincas Reproductoras
Herrera	1	Centro de distribución		
Chiriquí	1	Centro de distribución	10	Fincas Ponedoras
Bocas del Toro	1	Centro de distribución		

⇒ GRI 2-6, GRI 3-3 (TM5)

El modelo operacional que desplegamos integra todas las actividades, tanto directas como indirectas, de nuestra cadena de valor, garantizando la continuidad y eficiencia de todos los procesos involucrados en la entrega oportuna y segura de nuestros productos.



⇒ GRI 2-6



Nuestra área de cadena de suministro es la encargada de coordinar las distintas funciones que intervienen en este modelo para garantizar el flujo continuo de las operaciones, un alto nivel de servicio al cliente y costos eficientes. Se enfoca en mejorar y optimizar la competitividad y rentabilidad de nuestra cadena de valor, impulsando una gestión exitosa en términos de gasto, costo, servicio y niveles de inventario.



⇒ GRI 2-6, GRI 3-3 (TM5)

## Nuestra producción pecuaria

Para ofrecer un portafolio variado de productos de calidad y seguros, nuestras operaciones se apalancan sobre una producción pecuaria eficiente, basada en la mejora continua de nuestros procesos y en el desarrollo de prácticas de producción responsables. A continuación, se presentan los principales resultados productivos alcanzados en 2023 y 2024:

PRODUCCIÓN PECUARIA	UNIDADES PROCESADAS EN 2023	UNIDADES PROCESADAS EN 2024
Aves procesadas	23,764,174	23,526,004
Huevos de mesa	133,116,625	136,788,321
Huevos incubables	46,264,272	44,500,995
Pollitos recién nacidos	26,496,537	25,980,411



## Desempeño operacional y económico

Durante el periodo 2023-2024, nuestro país se enfrentó a un panorama complejo marcado por una notable inestabilidad social con protestas sociales masivas, la desaceleración de la economía y la celebración de elecciones generales en un clima de desconfianza política.

Si bien la economía panameña mostraba en 2023 una fuerte recuperación postpandemia, con un crecimiento del 7.3%, impulsado por sectores clave como la construcción, el transporte, la logística y el comercio, en 2024 el país experimentó una notable desaceleración del crecimiento del PIB al 2.9%. La suspensión de la minería de cobre, con incidencia directa en las exportaciones, el empleo y la producción industrial nacional, junto con la sequía que afectó las operaciones del Canal de Panamá, contribuyeron a un clima de incertidumbre en materia de inversión, así como a importantes desafíos fiscales.



### ⇒ GRI 3-3 (TM5, TM7, TM8)

Ante este panorama retador, nuestra organización se ha centrado en fortalecer un enfoque resiliente y estratégico, reafirmando su compromiso de ofrecer alimentos de calidad y generar un impacto positivo en el país y la sociedad. Para ello, implementamos una serie de iniciativas clave, entre las que destacan:

- **Optimización operativa y comercial:** se priorizaron la eficiencia en costos y la mejora de procesos productivos y comerciales para mitigar los efectos de un entorno económico complejo.
- **Diversificación del portafolio:** la expansión en productos de nutrición animal y nuevas líneas de valor agregado se convierten en prioridad, buscando aprovechar oportunidades de crecimiento.
- **Innovación y desarrollo:** se intensificaron los esfuerzos en I+D para mejorar nuestra capacidad de respuesta ante un entorno volátil y fortalecer la competitividad en el mercado

A través de esta estrategia integral centrada en consolidar un modelo de negocio resiliente, nuestra compañía no solo ha demostrado su preparación para afrontar los desafíos del entorno y aprovechar las oportunidades del mercado, sino que ha dado pasos contundentes en la consolidación de su liderazgo en el sector.

Considerando los últimos 10 años, Toledano ha experimentado una tasa de crecimiento anual compuesta en ventas por encima del 4%, enfocando sus esfuerzos en atender la demanda, capturar cuota de mercado y expandir sus márgenes operativos a través de un ambicioso programa de inversiones en alimentos balanceados y procesamiento de productos.

### ⇒ GRI 203-1

En el marco de este programa, en 2023 y 2024 ejecutamos diversos proyectos de inversión, especialmente importantes para nuestra estrategia de crecimiento sostenible:

- 5 parques solares
- Estrategia de Economía Circular
- Renovación de la flota vehicular
- Instalación de software y medidores de agua en la Planta de Procesamiento de Aves

➔ GRI 201-1

## Creación de valor compartido

Desde Toledano, consideramos que nuestro éxito está intrínsecamente ligado al desarrollo económico del país y al bienestar de la sociedad panameña. Nuestro compromiso con la creación de valor compartido se traduce en el despliegue de una estrategia que busca fortalecer la sostenibilidad financiera de nuestra organización, pero también maximizar el impacto económico en todo el ecosistema productivo vinculado a nuestra actividad.

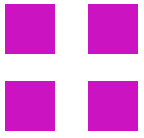
A través de la creación de empleo directo e indirecto, las compras de bienes y servicios, las inversiones realizadas y el pago de impuestos, generamos efectos económicos positivos a lo largo de toda nuestra cadena de valor lo que dinamiza la economía nacional.

Es así como, tanto en 2023, como en 2024, nuestra gestión se ha traducido en una significativa contribución económica dirigida a nuestros principales grupos de interés, apoyando la construcción de un entorno económico más competitivo, próspero y sostenible.

### VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO - 2023 Y 2024

EN MILES DE USD	2023	2024
Valor económico directo generado	180,933	177,901
Valor económico total distribuido	187,262	187,205
Valor económico retenido	-6,330	-9,305





CAPÍTULO

2

# GOBERNANZA SOSTENIBLE

# 1. GOBIERNO CORPORATIVO

---

# 2. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

---

# 3. CUMPLIMIENTO E INTEGRIDAD

---

Los sólidos **principios y valores** que forman parte de nuestro legado familiar nos guían día a día para impulsar un liderazgo ético, responsable y sostenible



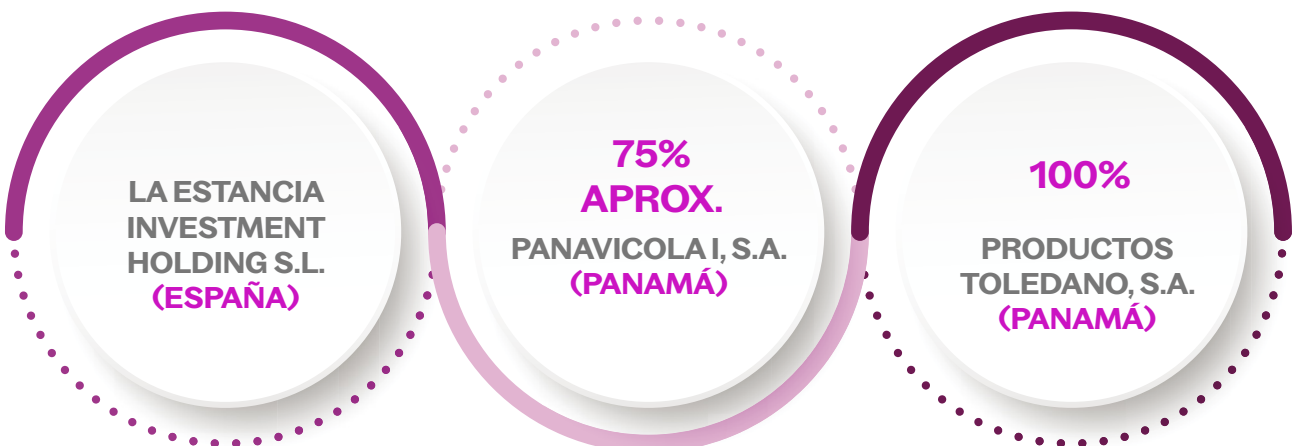
# 1

## Gobierno Corporativo

⇒ GRI 2-1

Productos Toledano, S.A. es una sociedad anónima de capital privado, domiciliada en la Ciudad de Panamá y constituida bajo las leyes de la República de Panamá. Su estructura está compuesta por un único accionista, Panavícola I S.A., holding panameño, cuyo capital está constituido en un 75.08% por La Estancia Investment Holding S.L., de nacionalidad española, mediante inversión extranjera directa.

### ESTRUCTURA ACCIONARIAL



⇒ GRI 2-9, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 3-3 (TM2)

Productos Toledano, S.A. está gobernada por la Junta General de Accionistas y tiene una Junta Directiva que ejerce los poderes y facultades de la sociedad, salvo aquellos reservados para la Junta General de Accionistas. La representación legal la ejerce la presidencia de la sociedad.

Nuestro accionista, la compañía Panavícola I, S.A., está gobernada por su Junta General de Accionistas y es administrada por la Junta Directiva que ejerce los poderes y facultades de la sociedad, salvo aquellos reservados para la Junta General de Accionistas. La representación legal la ejerce la presidencia de la sociedad o quien la Junta Directiva disponga.



Por su parte, La Estancia Investment Holding, S.L. está administrada por un Consejo de Administración que tiene como principal función determinar las políticas de gestión y desarrollo de la sociedad, vigilar que el equipo ejecutivo cumpla y se ajuste a dichas políticas, así como tomar decisiones estratégicas.

Nuestro sistema de gobierno corporativo regula la estructura, organización y funcionamiento de nuestros órganos de gobierno y administración, garantizando que nuestras operaciones se desarrollen en un marco de transparencia, independencia, responsabilidad y respeto por la legislación vigente.



⇒ GRI 2-9, GRI 2-13, GRI 3-3 (TM2)

## Comité de Dirección

Adicionalmente, contamos con un **Comité de Dirección**, encargado del direccionamiento y seguimiento del plan de negocio, transformación y estrategia, así como de asuntos así como de gestión del talento, sucesión y cultura; el **Comité de Nombramientos y Compensación**, encargado principalmente de evaluar el desempeño de los ejecutivos del grupo, sus subsidiarias y de asesorar al Consejo de Administración; y, el **Comité de Auditoría**, encargado de monitorear el negocio y el cumplimiento de las políticas corporativas, financieras y legales de aplicación al grupo, sus subsidiarias y asesorar al Consejo de Administración.

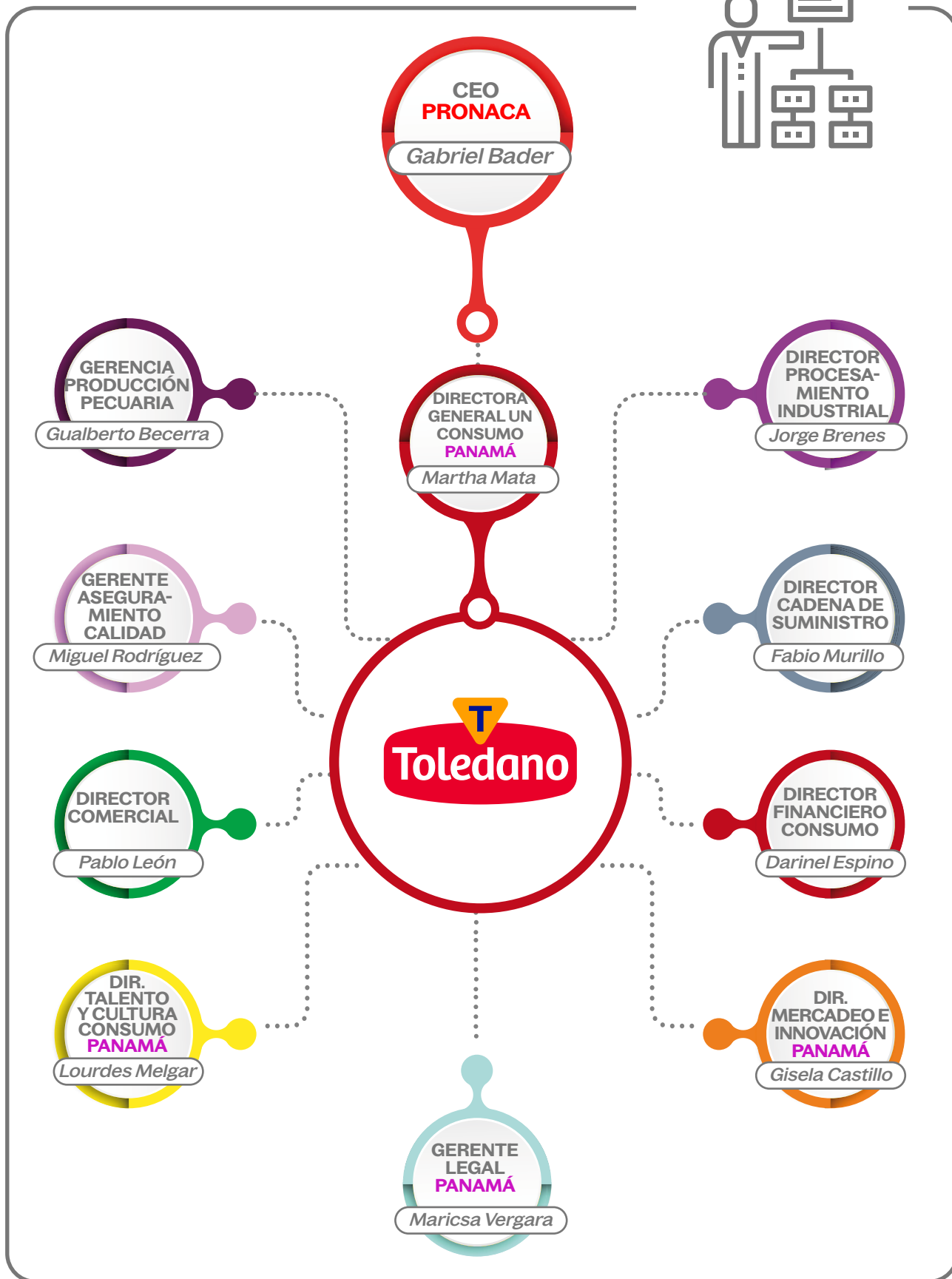
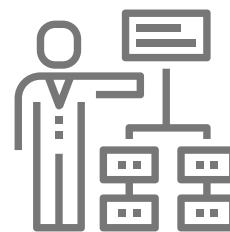


⇒ GRI 2-9, GRI 2-13, GRI 3-3 (TM2)

## Equipo liderazgo Unidad de Negocio Consumo Panamá

A nivel administrativo, el **Equipo de Liderazgo** es el que define y hace seguimiento a todos los planes estratégicos y táctico de la Unidad de Negocio Consumo Panamá, asegurando que el propósito y los valores empresariales sean la guía de cada iniciativa. Parte de sus funciones también se centra en apoyar y revisar los aspectos relacionados con nuestros colaboradores, el negocio y la sostenibilidad de la compañía. Es la guía que permite que toda la compañía esté alineada desde la Dirección General con los objetivos que nos hemos planteado.

## Estructura Organizacional





## GRI 2-9, GRI 2-13, GRI 3-3 (TM2)

Nuestra **Directora general** es designada por la Junta Directiva y sus responsabilidades se orientan a:



Responsabilizarse del **desempeño y ejecución** en materia de: Liderazgo Estratégico, Calidad e Inocuidad, Gestión Operativa, Comercialización y Marketing, así como Representación Institucional.

Desarrollar e implementar las **estrategias de negocio**.



Desarrollar el **talento** y la **sucesión** de cargos.

Realizar el **reporte operativo** al CEO, quien posteriormente, lo comunica al Presidente Chairman y al Comité de Dirección.



Proponer **temas para la agenda** del Comité de Dirección, en coordinación con el CEO.

Ejecutar **rediseños organizacionales**.



**Liderar la gestión** de los negocios.

# 2

## Compromiso con la sostenibilidad

⇒ GRI 2-23, GRI 2-24

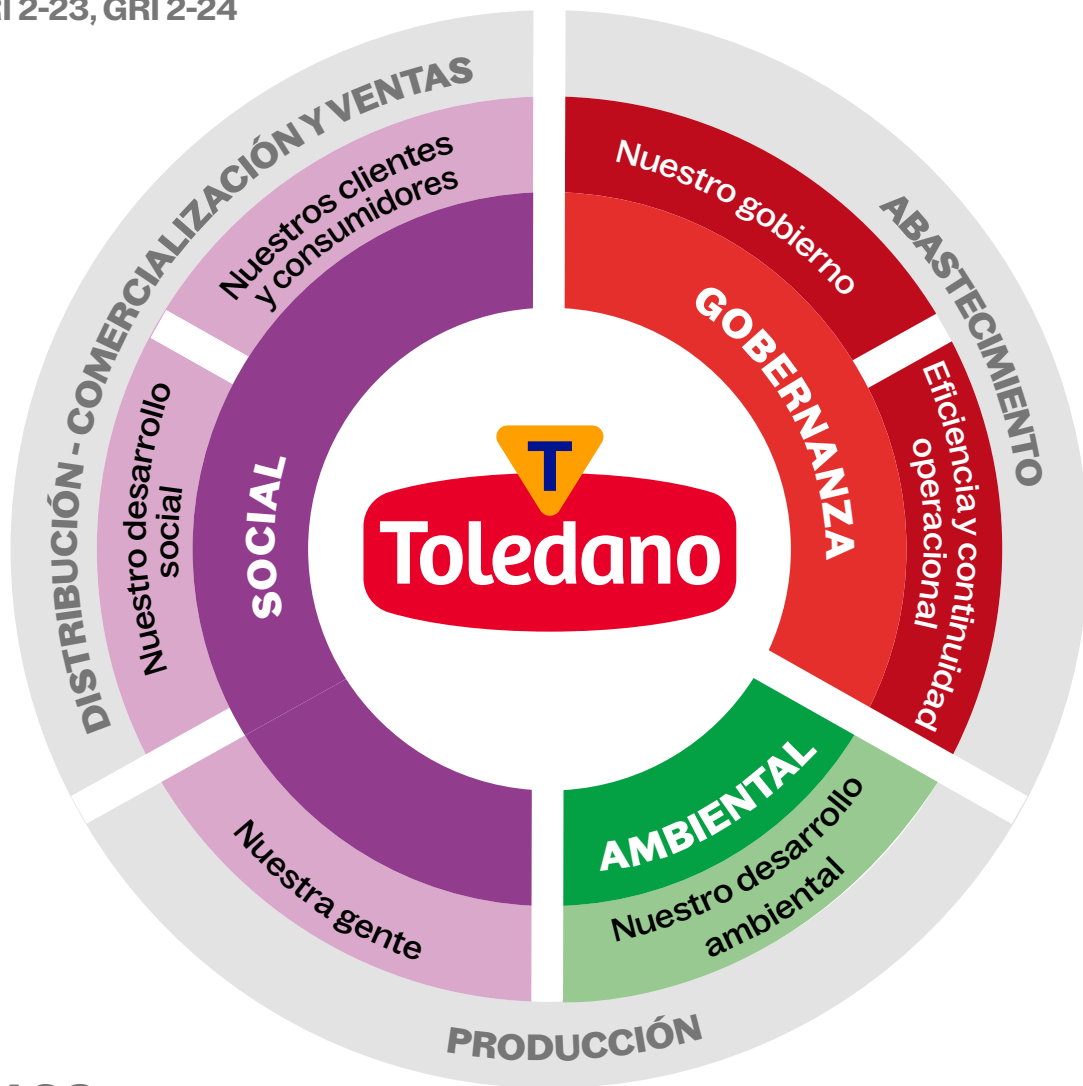
Con base en nuestro propósito, la sostenibilidad constituye un eje transversal de nuestra estrategia corporativa. Nuestro modelo de negocio busca crear valor a largo plazo para el conjunto de nuestros grupos de interés, integrando aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en todas las actividades que desarrollamos, desde el abastecimiento, producción y procesamiento, hasta el transporte y la distribución de nuestros productos.

Siendo una de las principales empresas de alimentos en Panamá, buscamos ser un actor empresarial próspero, resiliente y sostenible que aporte al logro de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.





➔ GRI 2-23, GRI 2-24



## Eje ASG

### AMBIENTAL

Foco:

#### DESARROLLO AMBIENTAL

Líneas de acción:

- Gestión del agua
- Gestión de la energía
- Emisión de gases efecto invernadero
- Manejo de residuos y materiales peligrosos
- Empaques sustentables
- Sanidad y bienestar animal

⇒ GRI 2-23, GRI 2-24

## SOCIAL

Foco:

### COLABORADORES

Líneas de acción:

- Salud y seguridad ocupacional
- Atracción y retención del talento
- Diversidad e inclusión
- Capacitación y desarrollo del capital humano

### CLIENTES Y CONSUMIDORES

- Calidad y seguridad del producto
- Comunicación efectiva y responsable

### DESARROLLO SOCIAL

- Inversión y desarrollo social en comunidades

## GOBERNANZA

Foco:

### GOBIERNO

Líneas de acción:

- Estructura y funcionamiento de gobierno
- Relacionamiento estratégico
- Cumplimiento regulatorio
- Cultura de ética

### EFICIENCIA Y CONTINUIDAD OPERACIONAL

- Ciclo de vida del producto
- Optimización de procesos
- Abastecimiento responsable
- Innovación de productos y servicios



⇒ GRI 2-29

## Nuestros grupos de interés

En Toledano, comprendemos la importancia de mantener relaciones sólidas, directas y bidireccionales con nuestros grupos de interés para asegurar la sostenibilidad de nuestra organización. Este enfoque nos permite mantener informadas a todas nuestras partes interesadas sobre los aspectos clave de nuestra empresa, así como captar sus respectivas necesidades y expectativas. Sobre esta base, nos enfocamos en:

- Identificar oportunidades de mejora en su calidad de vida y mitigar riesgos socioambientales.
- Generar un impacto positivo en estos grupos, atendiendo a sus necesidades reales.
- Fortalecer la confianza en nuestra la empresa.

Identificamos a nuestros grupos de interés sobre la base de varios criterios clave vinculados a nuestras operaciones:



IMPACTO DIRECTOS E INDIRECTOS

PROXIMIDAD GEOGRÁFICA

NORMATIVA DE APLICACIÓN

INTERACCIONES DENTRO DE LA CADENA DE VALOR



⇒ GRI 2-29

ACCIONISTAS



PROPUESTA DE VALOR	CANALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sólida industria, líder en el mercado panameño, con 70 años de trayectoria.</li> <li>■ Firme compromiso con el mejoramiento continuo, visión a largo plazo y clara estrategia de crecimiento y expansión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juntas Directivas.</li> <li>• Reportes anuales.</li> <li>• Informes financieros y no financieros.</li> </ul>

COLABORADORES



<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mecanismos establecidos que garantizan la igualdad de oportunidades para todos.</li> <li>■ Estabilidad y seguridad laboral, en un ambiente seguro y que promueve el respeto mutuo.</li> <li>■ Libertad de asociación.</li> <li>■ Plan de crecimiento y desarrollo profesional continuo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales digitales internos.</li> <li>• Programas continuos de sensibilización y capacitación.</li> <li>• Encuestas de clima laboral.</li> <li>• Reuniones por áreas.</li> <li>• Sindicatos y negociación colectiva.</li> <li>• Línea ética de denuncias.</li> </ul>
---	--

CLIENTES



<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Portafolio diversificado de productos.</li> <li>■ Procedimientos que aseguran la calidad, inocuidad y seguridad alimentaria.</li> <li>■ Productos accesibles para todos los niveles socioeconómicos con puntos de venta extendidos a nivel nacional.</li> <li>■ Cumplimiento de promesa de servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntos de venta.</li> <li>• Canales digitales (web, redes sociales).</li> <li>• Publicidad en medios tradicionales.</li> <li>• Línea de reclamos.</li> </ul>
--	---

PROVEEDORES Y SOCIOS COMERCIALES



<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Licitaciones y requerimientos que cuentan con procesos de selección transparentes y oportunos.</li> <li>■ Aprendizaje continuo a través de programas de capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación directa con áreas relacionadas.</li> <li>• Capacitaciones y sensibilizaciones.</li> <li>• Encuestas.</li> <li>• Línea de ética y denuncias.</li> </ul>
---	--

AUTORIDADES Y ENTES REGULADORES



<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identificados por las normativas y licencias que rigen sus actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación bidireccional: fomentando un diálogo abierto y escuchando activamente a los grupos de interés.</li> </ul>
---	---



## ⇒ GRI 2-29

### COMUNIDADES



- Involucramiento continuo en desarrollo e implementación de iniciativas con las comunidades de nuestras áreas de influencia.
- Inclusión y respeto garantizado en todas las ubicaciones donde operamos.
  - Participación en programas de desarrollo social.
- Transparencia y continua oferta de oportunidades laborales.
- Políticas, procedimientos y mecanismos impuestos para el apropiado manejo de los desechos y uso responsable de los recursos naturales locales.

- Canales digitales (web, redes sociales).
- Campañas y sensibilizaciones.
- Voluntariado.
- Programas sociales y ambientales.

## ⇒ GRI 2-28

### Alianzas para la sostenibilidad

Formamos parte de organizaciones y asociaciones que nos permiten mantener estrechos vínculos con actores clave de la sociedad y de nuestra industria. Creemos en el valor de las iniciativas colaborativas para avanzar hacia objetivos comunes, tanto de negocio como de sostenibilidad. Por eso, participamos en diversos espacios para trabajar conjuntamente en el desarrollo del país y la sociedad, aunando esfuerzos y promoviendo el intercambio de conocimientos y experiencias.

#### SINDICATO DE INDUSTRIALES DE PANAMÁ (SIP)



Institución que agrupa, representa y defiende los intereses de la industria nacional. Sirve como ente de comunicación, información y educación entre sus afiliados.

★ Durante este periodo, participamos en su Junta directiva y asumimos la presidencia de la Comisión de Sostenibilidad y de la de Energía y Agua.

★ Participamos en los Simposios 2023 y 2024 del SIP como parte del comité organizador y en calidad de patrocinadores y expositores.

#### CONSEJO NACIONAL DE EMPRESA PRIVADA (CONEP)



Tiene como misión unir, coordinar y representar a organizaciones empresariales para fortalecer el sector privado e impulsar la economía y la transformación social.

## ⇒ GRI 2-28

### ASOCIACIÓN NACIONAL DE AVICULTORES DE PANAMÁ (ANAVIP)



Durante este periodo, participamos en su Junta directiva y el Comité ambiental.

Con el objetivo de desarrollar la avicultura en Panamá, promueve la discusión y aprovechamiento de adelantos técnicos y científicos junto con la colaboración, el intercambio de ideas y experiencias en torno a problemas avícolas

### ASOCIACIÓN NACIONAL DE PORCINOCULTORES (ANAPOR)



Organización que representa a productores de cerdos del país para promover y fortalecer la porcicultura panameña, trabajando en conjunto con el sector público para abordar temas como normativas ambientales y sanitarias.

### ASOCIACIÓN PANAMEÑA DE EXPORTACIÓN (APEX)



Gremio modelo que apoya y respalda la gestión exportadora, reconocido por su compromiso y dinamismo con el crecimiento competitivo de las exportaciones panameñas de forma sustentable y sostenida.

### CÁMARA DE COMERCIO, INDUSTRIAS Y AGRICULTURA DE PANAMÁ (CCIAP)



Agrupación de gremios empresariales de diversos sectores del país. Su misión es promover y defender los intereses del sector privado, fomentando el diálogo, la concertación y participación en materia económica, social e institucional.



⇒ GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 3-3 (TE1)

## Lineamientos ASG en la cadena de abastecimiento

La gestión de compras es crucial para la continuidad y eficiencia de nuestro negocio. Nuestra área de Cadena de Suministro es la encargada de asegurar la calidad de los insumos y servicios utilizados en nuestras operaciones, así como su entrega oportuna y eficiente. Paralelamente, buscamos garantizar que las organizaciones con las que entablamos relaciones comerciales estén en consonancia con nuestros valores corporativos y estándares ambientales, sociales y éticos.

Con este enfoque, buscamos reducir los impactos sociales y ambientales a lo largo de nuestra cadena de suministro y fomentar la adopción de buenas prácticas en sostenibilidad, especialmente en términos de erradicación del trabajo infantil y del trabajo forzoso, así como de reducción de las desigualdades y discriminación.

A continuación, se exponen los mecanismos de mayor relevancia implementados en la contratación de proveedores:

Asegurar el cumplimiento de la legislación y normativas vigentes en la República de Panamá.

Implementar un sistema de mejora continua para seleccionar, evaluar y capacitar a nuestros socios.

Generar alianzas estratégicas con los proveedores para garantizar la oferta de calidad y servicio con un sentido de ganar-ganar.

Fortalecer el relacionamiento con los proveedores, dando prioridad a un trato justo y pago oportuno.

Promover un comportamiento ético y responsable.

Realizar encuestas para conocer las buenas prácticas de los proveedores e incentivar la mejora continua.

Impulsar la eficiencia como principio en los procesos de compra.

⇒ GRI 3-3 (TE1), GRI 408-1, GRI 409-1

## Lineamientos ASG en la cadena de abastecimiento

De forma complementaria, desplegamos un proceso de auditoría anual a proveedores enfocado en asegurar su cumplimiento con estándares laborales, de derechos humanos y ambientales.

NÚMERO DE  
AUDITORÍAS  
ANUALES A  
PROVEEDORES



2023

9

2024

9



Con este sistema de evaluación, fortalecemos nuestra gestión de control de riesgos dentro de nuestra cadena de suministro.





# 3

## Cumplimiento e Integridad

⇒ GRI 3-3 (TM1, TM6)

La ética y la responsabilidad son pilares esenciales de la conducta de Toledano que reflejan nuestra convicción de que la integridad es una guía fundamental en el despliegue de nuestras operaciones. Nuestro Código de Ética se aplica a todos los colaboradores, indistintamente de su cargo o nivel organizacional, abarcando también a directores y ejecutivos. A través de este instrumento, promovemos una cultura transparente, asentada en valores y principios, en todas las conductas y actividades que se emprenden, tanto dentro de la organización como fuera de ella.

### Cumplimiento normativo

⇒ GRI 2-27, GRI 3-3 (TM6)

Asumimos el compromiso de desarrollar todas nuestras operaciones de acuerdo con la normativa vigente, a la vez que respetamos el conjunto de obligaciones y compromisos asumidos en nuestras relaciones contractuales con terceros.

Este comportamiento, junto con el apoyo proactivo de nuestra área legal, ha contribuido a que, en el periodo 2023-2024, hayamos gestionado adecuadamente las situaciones planteadas por las instituciones de control, asegurando un alto estándar de cumplimiento en nuestras actividades.

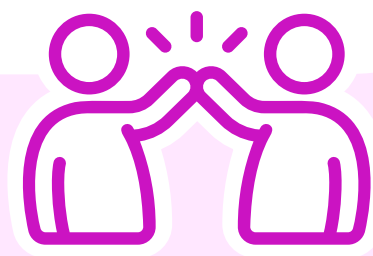
## Anticorrupción

### ⇒ GRI 3-3 (TM1)

En materia de anticorrupción, nos comprometemos no solo a evitar el soborno y otras formas de corrupción, sino también a implementar de manera proactiva medidas internas y dentro de nuestra cadena de valor. Para enmarcar nuestras acciones, además de nuestro Código de Ética, contamos con un Reglamento Interno de Trabajo y nuestra Política General de Compras, de aplicación a todos los colaboradores, independientemente del cargo o nivel organizacional. Entre nuestras principales reglas de conducta, se establecen las siguientes:



**Evitar conflictos de intereses.**



**Asegurar la integridad de los registros contables.**



**No aceptar obsequios o algún otro tipo de atención.**



**Cumplir con normas de anticorrupción y antisoborno.**



**Hacer un uso adecuado de los fondos de la organización.**

Para respaldar estos lineamientos, nos asentamos en un esquema organizacional que estructura las diferentes responsabilidades para prevenir y mitigar riesgos.

Bajo el liderazgo y la supervisión del Comité de Auditoría, nuestras áreas de Finanzas, Control Interno, Compras y el área Legal, son las encargadas de asegurar que las reglas de conducta establecidas en materia de anticorrupción se observen y apliquen. También son responsables de implementar los mecanismos pertinentes en términos de prevención, control y mitigación de los riesgos correspondientes.



## Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

⇒ GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 205-2

Disponemos de diversos mecanismos para prevenir la ocurrencia de eventos de corrupción y soborno, entre los que destacan:



- ✓ Énfasis en los valores corporativos, por medio de procesos periódicos de difusión y comunicación, rescatando que la integridad es uno de los principales principios de actuación de la cultura organizacional.
- ✓ Aplicación de un riguroso proceso de selección de proveedores, con base en criterios objetivos y transparentes, así como en definiciones claras para evitar conflictos de interés y asegurar el cumplimiento de estándares éticos y legales.
- ✓ Realización de evaluaciones periódicas a los proveedores, no solo en términos de calidad y precio, sino también en diversos aspectos de la relación comercial.
- ✓ Establecimiento de un esquema de separación de funciones que garantizan la disociación de los procesos de negociación, solicitud de compra, facturación y aprobación de pagos.
- ✓ Auditorías periódicas e independientes de los procesos de compras, mediante la evaluación del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, lo que permite detectar posibles irregularidades o malas prácticas.



### ➔ GRI 415-1

Adicionalmente, hemos definido normas claras de conducta en materia de contribuciones a partidos políticos y organismos gubernamentales. A continuación, se presentan algunos de los elementos más relevantes:

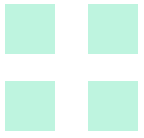


-  Prohibición de ofrecer contribuciones de fondos o servicios a organizaciones o candidatos políticos, así como cualquier favor, servicio, entretenimiento, comida, regalo u otro elemento de valor, directa o indirectamente, a funcionarios o colaboradores gubernamentales, incluidos familiares.
-  Prohibición de realizar contribuciones directas o indirectas a cualquier funcionario gubernamental (incluidos sus representantes o familiares) con el objeto de obtener un trato preferente, de influenciar o de asegurarse una ventaja no apropiada con el fin de obtener una venta o retener un negocio.

Las contribuciones voluntarias que normalmente realizamos responden a aportaciones económicas y en especie, particularmente donaciones de alimentos, que se canalizan hacia fundaciones y organizaciones que cuentan con programas de ayuda alimentaria a grupos vulnerables.

### ➔ GRI 205-3

Nuestra cultura de tolerancia cero frente a la corrupción ha propiciado que a lo largo del periodo 2023-2024 no hayamos registrado ningún incidente confirmado de corrupción o soborno en nuestras operaciones.



CAPÍTULO

3

# ALIMENTAR BIEN

# 1. NUESTROS PRODUCTOS

---

## 2. CALIDAD, SEGURIDAD E INOCUIDAD

---

## 3. CUIDAMOS DE NUESTROS CLIENTES

---

Existimos para **alimentar bien** y brindar bienestar.

Nuestra razón de ser es ofrecer a nuestros clientes y consumidores productos al alcance de todos con los más altos estándares de calidad y seguridad



## ¿Cómo contribuimos al desarrollo sostenible alimentando bien?



Nuestra razón de ser radica en **producir alimentos de alta calidad y ricos en proteína**. Ofrecemos una extensa variedad de productos alimentarios que favorecen una alimentación nutritiva a precios asequibles.

Gestionamos nuestros centros de operación bajo rigurosos procedimientos y controles que **garantizan la seguridad, inocuidad y máxima calidad** de nuestros productos.

Invertimos en la **mejora continua de nuestras instalaciones, infraestructura y tecnología** para asegurar operaciones eficientes, seguras y sostenibles en un entorno de innovación constante.

## 1

## Nuestros productos

⇒ GRI 2-6, GRI 3-3 (TM10)

Desde Toledano, promovemos una alimentación equilibrada y saludable, a través de un amplio portafolio de productos de alto valor nutricional, asegurando estrictos estándares de calidad y seguridad. Elaboramos alimentos bajo el riguroso cuidado de todos los procesos involucrados, desde el abastecimiento responsable de materia prima, hasta el producto final.

Buscamos satisfacer las diversas necesidades y expectativas de nuestros clientes y consumidores, respondiendo a las últimas tendencias alimentarias y nutricionales del mercado. Nuestra amplia gama de productos abarca múltiples ámbitos, desde cortes frescos, productos de valor agregado, hasta alimentos de nutrición animal. A cierre de 2024, nuestro portafolio se componía de más de 200 productos de calidad, frescura y sabor, cada uno dirigido a satisfacer necesidades específicas:





## ⇒ GRI 2-6

### POLLO

- Alas
- Encuentros
- Muslos
- Pechuga entera
- Filete de pechuga
- Pollos enteros



### HUEVOS

- Medianos
- Grandes
- Jumbos



### VALOR AGREGADO

- Chorizos
- Jamón de pollo
- Salchichas
- Jamón de pechuga
- Rollo de pechuga
- Rebanados
- Mortadela



### ALIMENTOS CONGELADOS

- Chicken pops
- Hamburguesas
- Milanesas
- Nuggets y tenders
- Alitas criollas y picantes



### OTROS

- Huevos fértiles
- Crece verde

➔ GRI 2-6, GRI 3-3 (TM8, TM10)

## Innovación al servicio del consumidor

En materia de desarrollo de productos, desplegamos una estrategia enfocada en el consumidor, donde la innovación constante y la creación de nuevos productos son elementos fundamentales anclados en nuestra cultura de servicio.

La situación económica y social del país ha marcado considerablemente nuestro rumbo en materia de innovación en el periodo 2023-2024. Hemos trabajado de forma sostenida en ampliar la accesibilidad y asequibilidad de nuestro portafolio con el lanzamiento de productos competitivos al alcance de la economía del consumidor. Algunos ejemplos se presentan a continuación:



Todas las innovaciones introducidas durante este periodo han mantenido nuestra promesa de alimentar bien, proporcionando alimentos con alto contenido nutricional y sin comprometer nuestros estándares de calidad.

### NUEVOS PRODUCTOS LANZADOS EN 2023 Y 2024

Categoría	Extensión	Innovación	Total
Congelados	9	11	20
Embutidos	4	7	11
Pollo	11	37	48
Total	24	55	79



# 2

## Calidad, seguridad e inocuidad

### ⇒ GRI 3-3 (TM10)

Con el propósito fundamental de “Alimentar bien” y apalancados en nuestra Política de Calidad e Inocuidad, nos enfocamos en desarrollar y ofrecer alimentos de calidad, saludables e innovadores, bajo las más estrictas condiciones de seguridad alimentaria e inocuidad.

Nuestros procesos productivos se dan con base a un sistema de gestión de calidad asentado en la norma internacional ISO 22000 que asegura la inocuidad de los alimentos que producimos, en todo el ciclo de vida, contemplando de forma integrada las distintas fases operativas involucradas. Con ello, garantizamos que nuestros productos sean seguros para el consumo al controlar los riesgos a lo largo de la producción pecuaria, el procesamiento industrial y la distribución, integrando principios de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC/HACCP) y fomentando la comunicación interactiva y la mejora continua.



### ⇒ GRI 3-3 (TM10)

Nuestro sistema de gestión pone especial atención en los siguientes aspectos:

- Controles operacionales eficaces y continuos en todas las fases de nuestros procesos.
- Recursos para la mejora de la infraestructura, equipos y capacitación del personal relacionado con los procesos productivos y comerciales.
- Medidas de prevención de riesgos alimentarios para evitar la contaminación y adulteración de materias primas, insumos y productos terminados en los procesos productivos y comerciales.



## Evaluación permanente de la calidad

⇒ GRI 416-1

Para controlar la calidad e inocuidad de nuestros productos, realizamos evaluaciones sistemáticas en nuestros distintos procesos, a través de un índice estandarizado que nos permite medir el desempeño de nuestros distintos centros operativos.

Nuestro **Índice de Calidad** integra un conjunto de ocho parámetros que levantamos, calculamos y analizamos semanalmente en cada una de nuestras plantas.



## Certificaciones y recertificaciones

Gracias a nuestra estructura de procesos y al firme compromiso de todos los integrantes de Toledano, en este periodo logramos certificar nuestra operación de procesamiento de aves de Pedregal bajo el esquema *FSSC 220000 Development Program Nivel 2*. Este esquema corresponde al segundo nivel de evaluación de inocuidad alimentaria bajo los requisitos de la Norma *FSSC 22000 del Food Safety System Certification*, alineados con el programa de Mercados Globales del Global Food Safety Initiative (GFSI). Con esta certificación, hemos conseguido elevar los estándares de nuestra planta de proceso de aves, facilitando nuestra apertura comercial a mercados exigentes locales e internacionales.

Nuestra organización también alcanzó la aprobación del esquema de auditoría para continuar siendo un proveedor de clase mundial de YUM! BRANDS, confirmando su cumplimiento de los requerimientos de calidad, bienestar animal y seguridad alimentaria de esta franquicia internacional.

### ⇒ GRI 416-2

Durante este periodo, cabe señalar que nuestra organización ha cumplido estrictamente la normativa nacional relacionada con impactos de nuestros productos en la salud o seguridad del consumidor, específicamente observando lo dispuesto en los decretos 352 del 10 de octubre de 2001, 81 del 31 de marzo de 2003 y 1787 del 17 de noviembre de 2014 que regulan las operaciones de manufactura y logística en nuestro país.

### ⇒ GRI 3-3 (TM4)

## Trazabilidad de nuestra cadena de valor

En el marco de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, centramos nuestros esfuerzos en garantizar la trazabilidad de nuestros productos a lo largo de sus respectivas cadenas de valor, desde el abastecimiento de materias primas, pasando por la producción, manejo logístico, transporte y distribución, hasta la entrega a puntos de venta. Disponemos de la información necesaria para controlar adecuadamente los riesgos sanitarios a lo largo de la vida útil de nuestros productos y, de ser el caso, intervenir oportunamente para mitigarlos.

Nuestras operaciones se abastecen de un amplio portafolio de suministros, tales como materias primas, empaques y diversos tipos de insumos, todos ellos necesarios



para la elaboración y comercialización de nuestros productos. Contamos con una Política Corporativa de Abastecimiento Responsable que garantiza la trazabilidad de los insumos que obtenemos de terceros, especialmente de aquellos con capacidad de incidir en la inocuidad, calidad, legalidad y autenticidad de nuestros productos. Para estos insumos críticos, contamos con un sistema de trazabilidad integral que contempla el registro completo desde su origen hasta su destino final.

### ➔ GRI 3-3 (TE11-1)

## Bioseguridad y salud animal

Para ofrecer productos inocuos a nuestros consumidores, es fundamental asegurar la salud de nuestras aves. La planificación de la salud animal en nuestras operaciones se asienta en un enfoque preventivo, fundamentado en los lineamientos de la Organización Mundial de Salud Animal (OMSA).

Contamos con un Sistema de Bioseguridad que contempla la aplicación de controles, medidas de higiene y de manejo que facilitan un buen estado sanitario en nuestras fincas. Adicionalmente, se despliegan monitoreos, diagnósticos y controles de calidad, entre otros aspectos.

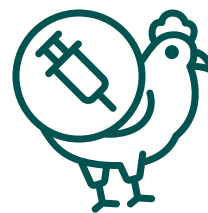
Nuestra gestión en salud animal se acomete bajo dos programas cuyo objetivo principal consiste en evitar el ingreso de enfermedades a nuestras fincas (*bioexclusión*) y, ante la presencia de alguna enfermedad, limitar su diseminación a otras unidades de producción (*biocontención*).

### PROGRAMA DE VACUNACIÓN



Este programa es fundamental dentro de nuestra estrategia de prevención de enfermedades, desde el nacimiento de las aves y posteriormente complementado en campo con vacunaciones en el agua de bebida.

### PROGRAMA DE VIGILANCIA SANITARIA



Ejecutado por el equipo de veterinarios de nuestro Departamento de Salud, este programa se apoya en evaluaciones semanales, que incluyen Buenas Prácticas Avícolas (BPA) y un programa profiláctico de diagnóstico de laboratorio para vigilar la salud de las aves.



## Cuidamos de nuestros clientes



Colocamos al consumidor en el centro de nuestra propuesta de valor y servicio, trabajando con responsabilidad, entrega y compromiso para brindar bienestar a los hogares panameños.

⇒ GRI 417-1

### **Nutrición responsable y comunicación transparente**

Asumimos la responsabilidad de brindar información transparente acerca de nuestros productos, dando cuenta de sus respectivos ingredientes y valores nutricionales.

En primer lugar, nos aseguramos de que todos nuestros productos aporten los nutrientes apropiados para una dieta balanceada. Por medio de un análisis constante, determinamos de manera exacta la proporción de proteínas, grasas, minerales y vitaminas que contienen, entre otros elementos, para facilitar la información de manera transparente a los consumidores, conforme lo establece la normativa nacional.



⇒ GRI 3-3 (TE3), GRI 417-1, GRI 417-2, GRI 417-3

Por otro lado, proporcionamos un etiquetado accesible y comprensible de nuestros productos que, además de cumplir con las normas y reglamentos establecidos al efecto por las autoridades competentes, facilitan la toma de decisiones informadas para una alimentación consciente.

A través de nuestros canales de comunicación y presencia en redes sociales, complementamos esta entrega formal de información con el despliegue de campañas informativas sobre nuestros productos y promociones, de forma responsable y bajo criterios de marketing ético. Más allá de la alimentación, también promovemos de forma más integral estilos de vida saludables, impulsando la actividad física y hábitos para un bienestar integral<sup>1</sup>.



1. GRI 417-2, GRI 417-3: Durante el periodo 2023-2024, no hemos sido objeto de ninguna multa, sanción o advertencia relativa a la información o etiquetado de nuestros productos, ni tampoco relativa a nuestras comunicaciones de marketing.

⇒ GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-29, GRI 3-3 (TM9)

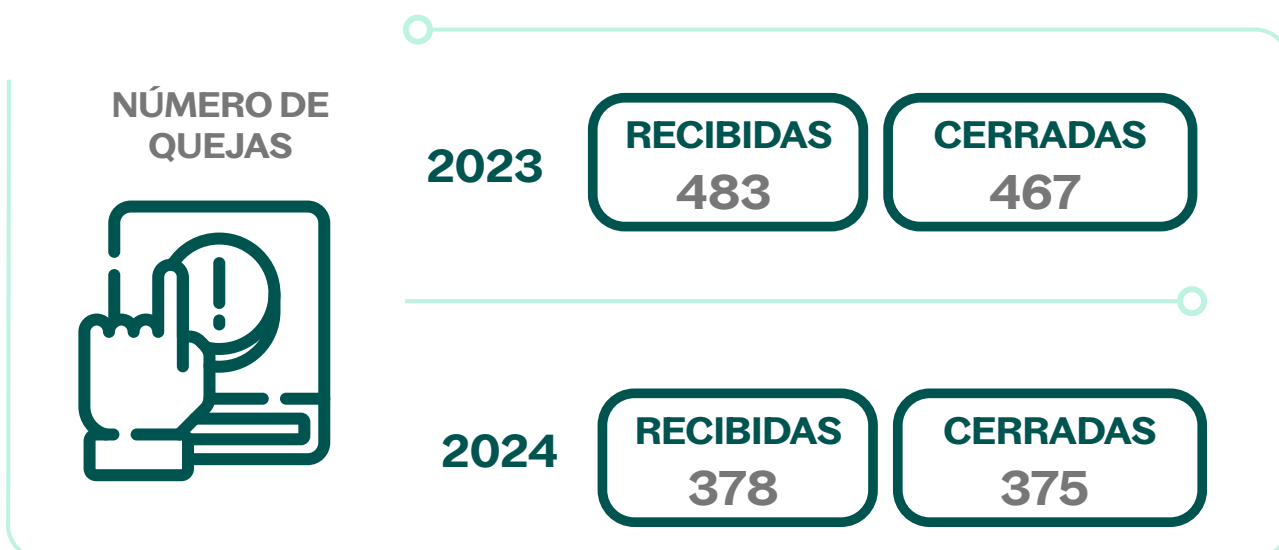
## Sistema de atención al cliente

Nuestra prioridad es generar el mayor valor para nuestros clientes y consumidores, brindando un servicio ágil y eficiente. Prestamos especial atención a lo que quieren conocer o hacernos saber acerca de nuestros productos. Por medio de diversos canales de comunicación, garantizamos un servicio de calidad para responder a sus requerimientos y brindarles una experiencia diferente de atención.



Contamos con un sistema que nos permite registrar y atender con celeridad las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de nuestros clientes o consumidores finales. Tras la recepción y registro de los requerimientos, se generan las acciones pertinentes por las áreas involucradas para resolver de raíz los motivos que hayan generado, de ser el caso, los incidentes respectivos.

Con base en nuestro enfoque centrado en el consumidor, durante el periodo 2023-2024 solventamos el 98% de los casos recibidos de un total de 861 requerimientos generados durante el periodo.



**NINGUNO DE LOS INCIDENTES REPORTADOS HA SUPUESTO AFECTACIONES A LA SALUD DE LOS CONSUMIDORES.**



⇒ GRI 418-1

## Gestión responsable de la información



Mantenemos y desplegamos los más altos estándares de seguridad de la información de clientes y consumidores. Nuestra Política de Gestión de Accesos y Seguridad de la Información nos permite no solo asegurar la privacidad de nuestros clientes, sino también su seguridad en línea, así como el uso responsable de sus datos personales.

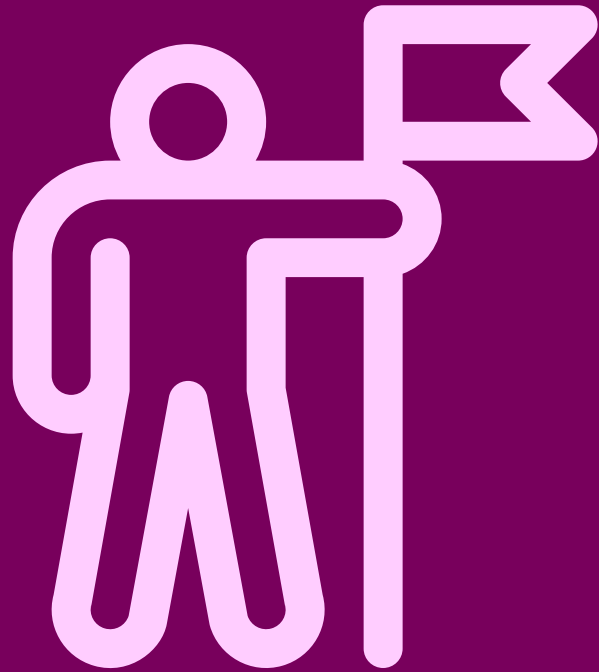
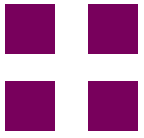
En un entorno digital cada vez más desafiante, la ciberseguridad se ha convertido en un pilar fundamental dentro de la gestión de seguridad de nuestra compañía. Para mitigar los riesgos relacionados con la seguridad de la información, orientamos nuestra gestión en robustecer nuestros sistemas digitales e infraestructura tecnológica, poniendo especial atención al desarrollo de mecanismos que protejan la integridad y confidencialidad de nuestras bases de datos e información. Sometemos periódicamente nuestro sistema de seguridad tecnológica a procesos de revisión interna y externa, a través de los que evaluamos la pertinencia de nuestras políticas, procedimientos y mapeo de riesgos, así como la eficacia de los controles operativos implementados.

En términos de protección de la información personal, administramos nuestras bases de datos con estricta confidencialidad, quedando prohibida su divulgación a terceros. Esta información es tratada como un activo reservado y aplicamos rigurosas medidas de seguridad para su protección.

➔ GRI 418-1

**CON ELLO, DURANTE ESTE PERIODO NO HEMOS REGISTRADO RECLAMACIONES RELATIVAS A INCIDENTES DE SEGURIDAD, FUGAS DE INFORMACIÓN, NI A VULNERACIONES QUE HAYAN AFECTADO LA PRIVACIDAD DE NUESTROS CLIENTES.**





CAPÍTULO

4

**GESTIÓN  
LABORAL**

# 1. EMPLEO Y CALIDAD LABORAL

---

## 2. SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR LABORAL

---

El logro de nuestros objetivos y la excelencia en lo que hacemos dependen en gran medida del **talento y compromiso de nuestros colaboradores**. Con sus capacidades, trabajo y compromiso, hacen posible nuestro éxito.



## ¿Cómo contribuimos al desarrollo sostenible a través de nuestras prácticas laborales?

Somos un importante generador de empleo a nivel nacional y en las comunidades en las que operamos. Ofrecemos condiciones de trabajo estables y de calidad, impulsando el desarrollo y bienestar de nuestra gente.

La seguridad, salud y bienestar de nuestros equipos son prioritarias dentro de nuestra gestión laboral, comprometiéndonos a la mejora continua de las condiciones de trabajo organizacionales.

Promovemos espacios de trabajo diversos e inclusivos que fomentan la igualdad de oportunidades, poniendo en valor la profesionalidad y capacidades de nuestros colaboradores sin discriminación y con respeto a la dignidad humana.

Impulsamos la formación continua de nuestros colaboradores asegurando contantes oportunidades de aprendizaje que fortalecen sus competencias, habilidades y desarrollo profesional.

## 1

## Empleo y calidad laboral

➔ GRI 2-7

Las personas que forman parte de nuestra organización contribuyen con su profesionalismo y motivación a la excelencia de Toledano. A cierre de 2024, nuestro equipo estaba compuesto por un total de 2,220 colaboradores comprometidos con nuestro propósito corporativo.

COLABORADORES	2023		2024	
Total colaboradores	2,205		2,220	
Por tipo de contrato	Fijos	Temporales	Fijos	Temporales
	2,172 (98.52%)	33 (1.48%)	2,189 (98.61%)	31 (1.39%)

A pesar de las dificultades del entorno, a lo largo del periodo 2023-2024 hemos seguido manteniendo nuestro pleno compromiso con la estabilidad laboral de nuestra gente, generando un 99% de empleos permanentes a través de contratos indefinidos. El 100% de nuestra fuerza laboral se ha desempeñado a tiempo completo.



### ⇒ GRI 401-1

Durante el periodo, con una tasa de contratación promedio del 18.5%, se incorporaron a nuestra organización 820 nuevos colaboradores en total entre 2023 y 2024.

	2023	2024	2023-2024
Número de nuevas contrataciones	415	405	820
Tasa de contratación (en % de la plantilla a cierre de periodo)	19%	18%	18.5%
	19%	18%	18.5%

En 2023-2024, registramos un índice de rotación promedio de nuestro personal permanente del 18.16%. Esta ratio, situada por debajo de la tasa de nuevas contrataciones, es bastante similar a la registrada a nivel regional y responde a la tendencia al alza global observada en los últimos años.

	Ingresos del año	Salidas del año	Colaboradores a inicio de año	Colaboradores a final de año
2023	415	410	2,237	2,205
2024	405	382	2,217	2,220

	2023	2024	2023-2024
Índice de Rotación	18.46%	17.22%	17.84%

### ⇒ GRI 3-3 (TE4)

## Prácticas laborales responsables

Nuestras prácticas de empleo se fundamentan en la legislación laboral, dispuesta en el Código de Trabajo, y en principios de ética y responsabilidad laboral. Nuestra normativa interna observa de forma estricta el conjunto de derechos y libertades fundamentales del trabajador, atribuyendo un rol central a las personas, su desarrollo y a la dignidad humana.

## ***Abolición efectiva del trabajo infantil y del trabajo forzoso u obligatorio***

⇒ GRI 408-1, GRI 409-1

Nuestras políticas internas rechazan de manera categórica cualquier práctica laboral que implique trabajo forzoso u obligatorio, así como trabajo infantil. En este sentido, nuestros procesos de selección y contratación de personal impiden la incorporación de menores de edad o la de adultos en condiciones de trabajo forzado que vulneren sus derechos, dignidad o integridad.

Respecto a los horarios de trabajo de nuestro personal, aplicamos los horarios de acuerdo con la estructura del tiempo laboral que esta definida en el Reglamento Interno y el contrato de trabajo, basandose en el Código de Trabajo.

## ***Retribución justa y equitativa***

⇒ GRI 202-1

Nuestras prácticas laborales en materia retributiva se sujetan al cumplimiento de la normativa vigente en la República de Panamá con referencia al establecimiento del salario mínimo, conforme lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 1 del 10 de enero de 2024). En el año 2024, el incremento del salario mínimo abarcó a un total de 1,012 colaboradores (292 mujeres y 720 hombres).

Igualmente, aplicamos herramientas, tales como encuestas salariales en las que participamos junto con entes externos que nos permiten compararnos con el mercado laboral, por tipo de industria y dimensión de empresa. Estos insumos son referentes para asegurar que la retribución sea justa y equitativa.



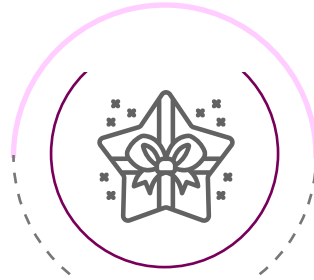


## ➔ GRI 401-2

Además de un salario digno y justo, ofrecemos a nuestros trabajadores beneficios que impactan en su bienestar y desarrollo. A continuación, se listan los beneficios más relevantes otorgados, de acuerdo con los lineamientos y/o requisitos internos que apliquen:



**Reconocimiento por años de servicio**



**Bolsa Navideña de productos**



**Apoyo económico para cobertura de lentes**



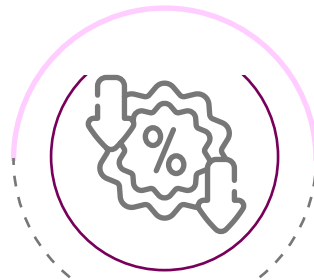
**Apoyo económico por nacimiento de hijo(a)**



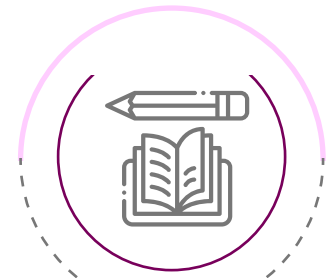
**Apoyo económico por matrimonio y días remunerados**



**Apoyo económico por fallecimiento de familiar**



**Porcentaje de descuento en compra de productos**



**Concurso para apoyo educativo, nivel de estudios de licenciaturas o maestrías que apliquen.**

Adicionalmente, contamos con iniciativas para apoyar a nuestros colaboradores en sus necesidades básicas personales y familiares, tales como un subsidio para educación preescolar y asistencia social.

## ***Libertad de asociación y negociación colectiva***

⇒ GRI 2-30, GRI 3-3 (TM14), GRI 407-1

Reconocemos el conjunto de libertades y derecho vinculado a la asociación sindical y negociación colectiva. Las relaciones laborales que mantiene nuestra organización con sus empleados se configuran con nuestro sindicato mayoritario:

SINATRAAVISA SITRASARP SITRASAPS

El convenio colectivo vigente con el sindicato mayoritario SINATRAAVISA ampara a todo el personal sindicalizado. Este marco regulatorio se articula a través de un secretario general y una Junta Directiva, elegidos democráticamente cada dos años, responsables de convocar asambleas para consultas e información relevante. El secretario general, principal enlace con el personal sindicalizado, participa activamente junto a otros representantes designados en el Comité de Empresas y la negociación de la convención colectiva.



En este contexto, el diálogo entre nuestra organización y el sindicato es constante, formalizado mediante la cláusula número 6 de la convención colectiva, que establece los canales de comunicación entre ambas partes. Ante cualquier inconveniente, el secretario general puede dirigirse directamente a los representantes de área (directores, gerentes o jefes), e informar sobre los problemas que afecten al personal. Adicionalmente, la cláusula número 7 define el procedimiento para la resolución de conflictos, estipulando plazos para alcanzar soluciones a nivel interno antes de elevar las discrepancias al Comité de Empresa. Este Comité, regulado por la cláusula número 9, constituye el máximo nivel jerárquico de la organización al que los representantes del personal validan mensualmente todos los temas a nivel nacional.

A cierre de periodo, el porcentaje de colaboradores cubiertos por el Convenio Colectivo de Trabajo ascendía al 76%.



## Diversidad, equidad e inclusión

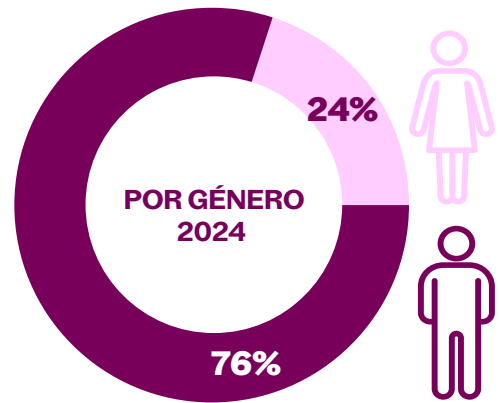
### ⇒ GRI 3-3 (TE6)

Nuestra organización se caracteriza por ser diversa e inclusiva, proporcionar un mismo trato a todas las personas y fomentar permanentemente la igualdad de oportunidades. Ponemos en valor las capacidades de las personas, aprovechando su diversidad para enriquecernos como compañía.

### ⇒ GRI 405-1

A continuación, se presenta información detallada de la distribución del empleo de nuestra organización durante el periodo 2023-2024 con base en diversos criterios de diversidad:

EMPLEADOS POR GÉNERO	HOMBRES	MUJERES
2023	1,704 (75%)	533 (25%)
2024	1,704 (76%)	531 (24%)



EMPLEADOS POR EDAD 2023		
2023	TOTAL	%
<=30 años	589	26%
30-50 años	1,139	51%
>50 años	509	23%

EMPLEADOS POR EDAD 2024		
2024	TOTAL	%
<=30 años	575	26%
30-50 años	1,138	51%
>50 años	522	23%

EMPLEADOS POR CAPACIDADES	CON DISCAPACIDAD
2023	23
2024	21

Empleados con discapacidad

**21**



### ⇒ GRI 3-3 (TE6), GRI 406-1

En Toledano, rechazamos inequívocamente cualquier forma de discriminación, agresión o vulneración de derechos de cualquier persona. A través de nuestra Política de Inclusión, buscamos proteger a todos nuestros colaboradores de cualquier distinción discriminatoria por género, edad, condición social, religión, orientación sexual, grupo étnico, estado civil, opinión política, discapacidad, nacionalidad o por cualquier otra condición. Para ello, contamos además con un reglamento elaborado y aprobado en 2018 que establece medidas de prevención, prohibición y sanción de actos de discriminación como el hostigamiento, acoso sexual o moral, racismo y sexismo.

De manera complementaria, a lo largo de este periodo, se ejecutaron acciones encaminadas a fomentar nuestra cultura de diversidad, equidad e inclusión (DEI), tales como:

- Revisión e ingreso de nuestro Plan de Igualdad al Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.
- Seguimiento a las respectivas acciones del Plan de diversidad, equidad e inclusión 2024.
- Campaña de comunicación de la Política de Inclusión.
- Promoción del bienestar de mujeres en estado de gestación y lactancia, implementando un sistema de control y registro detallado de su evolución, además de garantizar el uso adecuado de lactarios.



**COMO RESULTADO DE NUESTRA GESTIÓN PROACTIVA EN FAVOR DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, EN 2023 NO SE REGISTRA NINGÚN CASO DE DISCRIMINACIÓN EN NUESTRA ORGANIZACIÓN.**



## Desarrollo del talento

➔ GRI 3-3 (TE5), GRI 404-1, GRI 404-2

Contamos con un modelo de desarrollo del personal que impulsa la formación continua de nuestros colaboradores con el objetivo de fortalecer sus competencias y asegurar que desempeñen sus funciones con los más altos estándares de seguridad, calidad y eficiencia.

A través de diversos programas de capacitación y distintas herramientas de aprendizaje, fortalecemos las habilidades y capacidades de nuestros equipos, alineando su crecimiento personal con los objetivos estratégicos y operativos de la organización. Fomentamos un ambiente en el que cada empleado pueda alcanzar su máximo rendimiento, promoviendo su desarrollo dentro de la organización:



### Número total de horas de formación

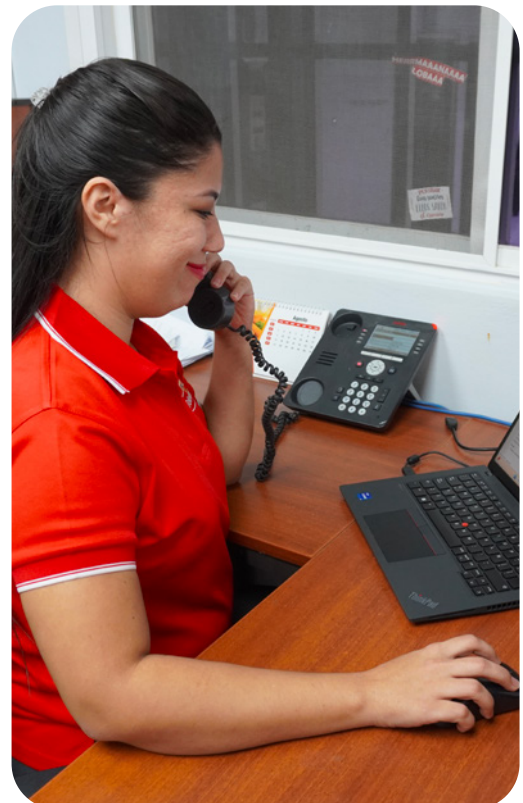
2023  
**4,297**

2024  
**2,011**

Durante este periodo, se alcanzó un alto nivel de participación de nuestro personal en los distintos programas de capacitación ejecutados, asegurando la cobertura de todos los niveles jerárquicos de la organización y la equidad de género en el acceso a la formación.

A nivel de contenidos, se priorizaron capacitaciones orientadas a la seguridad, salud y bienestar de los colaboradores, tales como brigadas de emergencia, primeros auxilios y programas de autoestima, consolidando una cultura preventiva y de cuidado integral.

Estos resultados fortalecen la sostenibilidad de nuestra organización, al contribuir al desarrollo de competencias, a la promoción de la equidad y al fortalecimiento del liderazgo.



# 2

## Seguridad, salud y bienestar laboral

⇒ GRI 3-3 (TM12 y TM13), GRI 403-1, GRI 403-8

Asegurar la seguridad, salud y bienestar de nuestro equipo de colaboradores constituye uno de los principales compromisos de Toledano con las personas. Recogido en nuestra normativa interna, este compromiso se plasma en nuestro sistema de gestión de seguridad industrial y salud ocupacional (SISO), que cubre la totalidad de nuestros colaboradores, contratistas, clientes y visitantes en todos nuestros centros de operaciones a nivel nacional, asegurando un entorno seguro y saludable para todos.

De conformidad con los diversos requisitos legales aplicables en nuestro país<sup>1</sup> y alineada con la norma ISO 45001:2018, nuestra gestión se acomete en torno a cuatro ejes principales de intervención: prevención, formación, vigilancia y mejora continua. Contempla procesos de identificación de riesgos, controles preventivos, programas de capacitación, campañas de salud preventiva, exámenes médicos ocupacionales, inmunizaciones planes de vigilancia y procedimientos de trabajo seguro y de respuesta ante emergencias.

---

<sup>1</sup> Los requerimientos legales más relevantes contemplados en nuestro sistema de gestión abarcan: el Código de Trabajo, el Decreto Ejecutivo No. 2 de 2008 y el Reglamento General de Prevención de Riesgos Profesionales y de Seguridad e Higiene del Trabajo (Resolución 45,588 de 2011, de la Caja de Seguro Social).



## Procesos de identificación y control de riesgos

➔ GRI 403-2

La gestión de la seguridad industrial en Toledano se fundamenta en la identificación temprana de peligros, la evaluación constante de riesgos y la investigación sistemática de incidentes. Este enfoque preventivo nos permite reducir la probabilidad de ocurrencia de eventos, proteger la salud de nuestros colaboradores y contratistas y fortalecer una cultura organizacional orientada al autocuidado y a la mejora continua.

Para asegurar que nuestros procesos cumplen con los más altos estándares de identificación de peligros y evaluación de riesgos, nuestro sistema de gestión se apoya en:



- **Auditorías internas y externas:** se realizan auditorías periódicas para verificar que los procesos de seguridad se están llevando a cabo según lo planificado. Las auditorías externas, realizadas por entidades certificadoras independientes, validan el cumplimiento de normas internacionales como la ISO 45001:2018.
- **Inspecciones de entidades gubernamentales:** el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL) y la Caja de Seguro Social (CSS) realizan inspecciones para asegurar que nuestra empresa cumple con la legislación laboral. Sus hallazgos y recomendaciones son cruciales para mejorar los procesos.
- **Investigación de accidentes e incidentes:** cada evento, por pequeño que sea, se investiga para determinar su causa raíz. Este proceso permite identificar las fallas en los sistemas y procesos de seguridad, así como recopilar información para corregir y mejorar los procedimientos.
- **Indicadores de desempeño:** evaluamos nuestros procesos a través de indicadores clave, como la tasa de accidentes con tiempo perdido, la cantidad de horas de capacitación en seguridad y el porcentaje de cumplimiento de las inspecciones de seguridad.

Los resultados de estos procesos son utilizados para identificar debilidades en el sistema de gestión, convirtiéndose en una herramienta de evaluación continua que facilita la toma de decisiones y la implementación de medidas correctivas. También supone un mecanismo valioso para consolidar una cultura de mejora constante donde la seguridad es responsabilidad de todos<sup>2</sup>.

No solo mitigamos los riesgos en nuestras operaciones, sino que también ejercemos debida diligencia en nuestras relaciones comerciales para garantizar que los estándares de seguridad industrial y salud ocupacional se mantengan a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Este enfoque integral protege a los colaboradores de la organización y a los de sus socios comerciales.

## Comunicación, participación y empoderamiento

### → GRI 403-4

Utilizamos un conjunto de procesos de comunicación para garantizar que la información relevante sobre seguridad industrial y salud ocupacional llegue a todos nuestros grupos de interés. El objetivo es que la información sea comprensible, oportuna y accesible, lo que fomenta una cultura de prevención. Para ello, desplegamos múltiples medios, entre los que destacan: inducciones y capacitaciones, reuniones y charlas de seguridad, comunicaciones escritas y visuales, manuales y procedimientos, carteles y señalización, así como difusión de información a través del correo electrónico.

Adicionalmente, de acuerdo con los requisitos legales vigentes, contamos con un comité formal de seguridad industrial y salud ocupacional que juega un papel fundamental en la cooperación entre la organización y los colaboradores para la prevención de riesgos laborales. Se trata de un órgano paritario, esto es conformado por representantes tanto de la empresa, como de los colaboradores, cuyas responsabilidades incluyen:

- **Inspecciones regulares** en los lugares de trabajo para identificar peligros y evaluar riesgos.
- **Participación en la investigación** de accidentes, enfermedades profesionales y casi-accidentes para determinar las causas y proponer medidas correctivas.

---

**2. GRI 403-2:** es importante resaltar que ninguno de los programas preventivos implementados en Toledano acarrea consecuencias punitivas o cualquier tipo de represalia hacia los trabajadores. El reporte de condiciones inseguras por parte de los trabajadores se encuentra formalmente respaldado por un proceso estructurado que garantiza que sus preocupaciones sean atendidas de manera efectiva y segura a través de canales formales o informales. Además, los colaboradores no están obligados a realizar una actividad que atente contra su integridad o salud.



- **Monitoreo de la seguridad** para vigilar que se implementen y se sigan los programas y las políticas de seguridad industrial y salud ocupacional de la empresa.
- **Promoción de la seguridad** enfocada en fomentar una cultura de prevención en la empresa a través de campañas y capacitaciones.
- **Recomendaciones** a la gerencia sobre las medidas de seguridad necesarias para prevenir riesgos.

## Gestión para la garantía de competencias del personal

### → GRI 403-5

El cumplimiento de procesos de gestión de seguridad y salud ocupacional depende directamente de las personas que los ejecutan. Para asegurar que el personal sea competente, la empresa exige que los responsables de SISO cuenten con las capacidades necesarias.

Para ello, contamos con un plan de capacitación que se articula en torno a dos ejes principales de acuerdo con la normativa de aplicación y las buenas prácticas en la materia:

### ● **Formación general**

Estos cursos son obligatorios y están diseñados para todos los empleados de la organización en función de sus respectivos puestos de trabajo. Su objetivo es proporcionar una base sólida de conocimientos y fomentar una cultura de prevención, cubriendo temas que varían según las funciones desempeñadas:

- Inducción en seguridad y salud ocupacional.
- Comunicación de riesgos, incidentes y accidentes.
- Identificación de riesgos laborales.
- Protección y cuidado de las manos.
- Cómo actuar en caso de emergencia.
- Seguridad operativa.

### ● **Formación específica**

Esta formación está dirigida a trabajadores expuestos a riesgos de alto riesgo, actividades peligrosas o situaciones específicas de peligro inherentes a su labor. Su contenido es mucho más detallado y práctico:

- Trabajos en altura.
- Espacios confinados.
- Manejo de sustancias químicas.
- Riesgos eléctricos

→ GRI 403-5

## ○ **Formación de brigadistas**

Los trabajadores que conforman las brigadas en cada uno de nuestros centros de trabajo reciben cursos específicos para desempeñar eficientemente la responsabilidad correspondiente:

- **Primeros auxilios básicos:** se trata de un curso esencial que capacita a nuestros brigadistas para responder de forma eficaz a emergencias médicas comunes en el lugar de trabajo, como cortes, quemaduras o desmayos, hasta que llegue la ayuda profesional.
- **Manejo de extintores y respuesta a incendios:** este curso capacita sobre los diferentes tipos de extintores, cómo usarlos correctamente y los procedimientos a seguir en caso de un incendio.

## Promoción de la salud y del bienestar

→ GRI 403-3, GRI 403-6

Como parte de nuestra estrategia de bienestar integral, facilitamos el acceso de nuestros colaboradores a servicios médicos en el trabajo y de cuidado de la salud no relacionados con el ámbito laboral, a través de una variedad de programas y enlaces con centros médicos.

Nuestros servicios de salud laboral son un componente dinámico dentro de nuestra gestión de la seguridad industrial y salud ocupacional, utilizando la medicina preventiva, el análisis de riesgos y la educación para



identificar y controlar peligros, minimizando así los riesgos laborales y promoviendo un ambiente de trabajo saludable y seguro. Para asegurar su calidad, nos enfocamos en tres áreas principales: profesionales calificados, protocolos y equipamiento adecuados, así como enlaces con las entidades gubernamentales competentes.

Para ir más allá del cumplimiento legal, la empresa tiene implementado servicios y programas voluntarios de promoción de la salud que abordan riesgos no laborales. Estos programas benefician, tanto a los colaboradores al mejorar su calidad de vida, como a la empresa, reduciendo el ausentismo y aumentando la productividad.



## Nuestros programas de promoción de la salud



### Bienestar físico:

- **Campañas de vacunación:** se facilita el acceso a vacunas en el lugar de trabajo o a través de los centros médicos cercanos a los centros de trabajo.
- **Asesoramiento nutricional:** se ofrecen charlas con nutricionistas, planes de alimentación personalizados y se promueven opciones de comida saludable en la cafetería de la empresa.

### Salud mental y bienestar emocional:

- **Talleres de manejo del estrés:** se imparten sesiones sobre técnicas de relajación, pausas activas y manejo del tiempo para reducir los niveles de estrés laboral y personal.



### Prevención de enfermedades crónicas:

- Por medio de chequeos médicos preventivos, se facilita la realización de pruebas de detección de enfermedades, como la diabetes y la hipertensión.



## Resultados de nuestra gestión

→ GRI 403-9, GRI 403-10

Llevamos a cabo un seguimiento riguroso a diversos indicadores, prestando especial atención al reporte de incidentes y cuasi accidentes para la detección y establecimiento temprano de acciones de mejora.

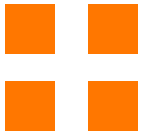
Los resultados alcanzados en 2023 y 2024 en los distintos ámbitos de la seguridad y salud ocupacional respaldan los importantes esfuerzos desplegados durante el periodo por el conjunto de nuestra organización:

### ○ *Indicadores de seguridad*

	2023		2024	
	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa
Cantidad y tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0	0
Cantidad y tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0	0	0	0
Cantidad y tasa de lesiones por accidente laboral registrables	126	0.42	63	0.24
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Golpes.</li> <li>- Caída al mismo nivel.</li> <li>- Caída de material.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Golpes por objetos.</li> <li>- Caída al mismo nivel.</li> <li>- Golpe contra objetos.</li> <li>- Ergonómico (mal movimiento al levantar un peso).</li> </ul>	
Cantidad de horas trabajadas	5,548,608		5,533,632	

### ○ *Indicadores de salud ocupacional*

En materia de salud ocupacional, no registramos en el periodo 2023-2024 ningún fallecimiento, ni tampoco ningún caso de enfermedad relacionada con el trabajo entre nuestros colaboradores directos. Los contratistas y subcontratistas cuyos lugares de trabajo están bajo control de nuestra organización no reportaron casos de enfermedad ocupacional.



CAPÍTULO

5

**DESARROLLO  
SOCIAL**

# 1. NUESTRAS COMUNIDADES

---

## 2. BUENAS PRÁCTICAS COMUNITARIAS

---

Contribuimos al **desarrollo social de nuestras comunidades** vecinas, generando un impacto positivo y desempeñándonos como un actor de cambio en las zonas de influencia de nuestras operaciones.



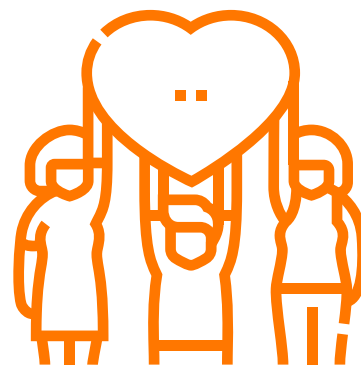
⇒ GRI 2-29, GRI 3-3 (TE7)

Reconocemos la importancia de mantener un relacionamiento armónico y respetuoso con las comunidades próximas a nuestras operaciones. Por ello, promovemos un enfoque que busca generar el diálogo continuo, la transparencia y la colaboración con estas comunidades para la construir relaciones sólidas y fomentar la toma de decisiones informadas por parte de sus actores sociales y líderes comunitarios.

Nuestras políticas internas establecen directrices claras en materia social en cuanto a las interacciones que nuestra organización debe mantener en sus entornos:

**Principios**

**Objetivos**



## Principios

- Involucramiento, integración y receptividad.
- Coherencia entre los procesos de negocios, integridad y respeto a las comunidades.
- Rendición de cuentas y mejora continua.

## Objetivos

- Comprender los impactos, oportunidades y beneficios que nuestras operaciones tienen en la sociedad.
- Lograr una participación mutua y proactiva para fomentar el desarrollo de la comunidad.
- Crear y mantener una comunicación transparente y bidireccional, a través del diálogo y la generación de confianza.

Nuestra organización asegura que su relacionamiento comunitario sea efectivo y valioso a través de:

- **Comunicación bidireccional:** fomentando un diálogo abierto y escuchando activamente a los actores y miembros de las comunidades aledañas.
- **Definición de metas claras:** estableciendo objetivos específicos para cada interacción, tales como la identificación de oportunidades de mejora o el diseño de planes sociales.
- **Medición y seguimiento:** monitoreando el impacto de sus iniciativas para ajustar sus estrategias y reportar los resultados de manera transparente.



# 1

## Nuestras comunidades

⇒ GRI 2-29

Las comunidades con las que interactuamos se asientan las zonas de influencia directa de nuestras operaciones, con base en los siguientes detalles:

Provincia	Corregimiento	Comunidad
Panamá	Pedregal	Rana de Oro
	Jose Domingo Espinar	El Crisol
	Río Abajo	Urbanización los Yoses
	Juan Díaz	Costa del Este
	Chepo	Unión Santeña
	Caimitillo	Calzada Larga
Herrera	Los Canelos	Divisa
Bocas del Toro	Changuinola	San Bernardino
Panamá Oeste	Puerto Caimito	La Arboleda
	Villa Rosario	Villa Rosario
	El Arado	Río Congo
	Los Llanitos	Caimitillo
	El Espino	El Espinito
	Capira	Cermeño
	Nuevo Emperador	Nuevo Emperador
	El Arado	Río Congo
	El Arado	El Lirio
	Nuevo Emperador	Nuevo Emperador
Puerto Caimito	vía Mariano Rivera	

Provincia	Corregimiento	Comunidad
Coclé	Río Grande	Llano Apostol
	Toza	El Cortezo
	El Valle	Altos de la Mesa
	El caño	Churube Arriba
	Nata	Capellanía
Chiriquí	Jaramillo	Estrella los valles
	Jaramillo	Jaramillo Centro
	San Pablo Viejo	El Coquito

En cada una de estas 25 comunidades, contamos con un mapeo de los principales actores, líderes comunitarios, ONG e instituciones locales. Priorizamos nuestras acciones en aquellas comunidades en las que nuestras operaciones tienen mayor incidencia, tomando en cuenta la cantidad de empleados de nuestros centros de trabajo y la envergadura de nuestras operaciones.

## Impacto social y ambiental

### → GRI 413-2

Nuestras operaciones se desarrollan bajo un enfoque de mínimo impacto y máximo beneficio comunitario. Hasta la fecha, no se han identificado impactos sociales negativos significativos en las comunidades locales. Por lo contrario, nuestra presencia ha generado los siguientes beneficios:

- Comunicación a comunidades aledañas sobre riesgos, medidas preventivas y acciones de respuesta ante emergencias.
- Formación y profesionalización para la inserción laboral.
- Fomento del bienestar social en colaboración con fundaciones y organizaciones locales.

Cabe señalar que, en materia ambiental, cumplimos estrictamente con todas las leyes y normativas vigentes y desplegamos una gestión enfocada en la reducción de nuestra huella ambiental, optimizando el uso de recursos y minimizando los impactos negativos de nuestras operaciones en sus entornos.

Para cerciorarnos de la efectividad de nuestras acciones para mitigar los impactos de nuestras actividades sobre las comunidades, durante este periodo llevamos a cabo una evaluación integral de los impactos sociales, económicos y ambientales en las comunidades locales de tres de nuestras operaciones más importantes, a través de procesos de consulta a sus integrantes.



# 2

## Buenas prácticas comunitarias

⇒ GRI 413-1

Para dirigir nuestras acciones comunitarias, contamos con un **Plan de Participación de Actores Sociales y Relacionamento con la Comunidad** que establece las directrices para fortalecer las relaciones existentes y generar nuevos lazos de cooperación con los líderes y actores sociales de estas zonas.

Este Plan también impulsa el involucramiento de las comunidades, mediante consultas y actividades conjuntas, con el propósito de promover su participación y mantenerlas informadas de forma continua.

En este sentido, disponemos de múltiples medios para fomentar el conocimiento de nuestras operaciones por parte de las comunidades, así como de sus riesgos y de las medidas preventivas y acciones de respuesta implementadas:

- Visitas a casas e instituciones.
- Entrevistas con actores sociales.
- Reuniones con líderes comunitarios.
- Grupos focales.
- Visitas a nuestras instalaciones.
- Reuniones de divulgación y espacios

Si bien no hemos identificado impactos negativos significativos de nuestras operaciones en las comunidades, somos conscientes de la importancia de prevenir y atender oportunamente cualquier afectación. Por ello, además de mantener una relación directa con líderes comunitarios, hemos implementado un mecanismo formal de reclamos, solicitudes y gestiones, que cuenta con diversos canales de atención:



Teléfonos con  
buzón de voz



Correos  
electrónicos de  
los encargados



Visitas a  
representantes  
en cada  
comunidad



Cartas  
formales

Por medio de un equipo conformado al efecto, los requerimientos comunitarios son recopilados, procesados y atendidos, contando también con el debido seguimiento.

## Programas comunitarios

### ⇒ GRI 413-1

La colaboración social de Toledano durante el periodo 2023-2024 se manifiesta a través de una serie de acciones y proyectos concretos enfocados en mejorar la calidad de vida de las comunidades locales:



AMBIENTAL



SOCIAL



RESOLUCIÓN



### ● **Proyectos ambientales:**

Se realizaron siembras de árboles en determinadas comunidades de la mano de nuestro voluntariado corporativo.

### ● **Programas sociales:**

Se brindaron charlas en colegios, implementaron programas de bienestar con fundaciones y realizaron donaciones para apoyar a organizaciones locales.

### ● **Resolución de conflictos:**

Se atendieron las quejas de los vecinos sobre ruidos, olores, plagas y vehículos mal estacionados para mitigar el impacto de las operaciones de la empresa en la comunidad.

Para empoderar a la comunidad y mejorar la convivencia, a lo largo de este periodo se diseñaron también programas de capacitación en las siguientes áreas:

- **Inclusión a la vida laboral:** se impartieron talleres para ayudar a los residentes a integrarse en el mercado laboral.
- **Procesos de reclutamiento:** se facilitaron explicaciones acerca de los pasos para aplicar a trabajos con la intención de aumentar las oportunidades de empleo local.
- **Actuación en simulacro:** se capacitó a las comunidades sobre los protocolos de seguridad a seguir en caso de emergencias.

## CAPACITACIONES A NIÑOS SOBRE LA IMPORTANCIA DEL CONSUMO DE PROTEÍNA ANIMAL BASADO EN EL HUEVO



En alianza con la Asociación Nacional de Avicultores de Panamá (ANAVIP), llevamos a cabo una jornada de voluntariado en el Centro de Desarrollo Infantil de Pedregal con la participación de 54 niños de pre jardín y jardín.

Durante esta jornada, se impartieron diversas charlas a los niños sobre la importancia del consumo de proteínas de origen animal para su crecimiento y desarrollo, además de entregar una donación de nuestros productos. Cada una de las actividades realizadas buscó acercar a los niños a un concepto saludable y valioso de la alimentación, inculcándoles conocimientos prácticos.

## Donaciones

### ⇒ GRI 413-1

Con base en nuestra Política de Donaciones, complementamos nuestros programas sociales con donaciones razonables y apropiadas a diferentes fundaciones y organizaciones sin fines de lucro.

Las contribuciones realizadas durante el periodo responden a aportaciones económicas y en especie, particularmente en alimentos. Las donaciones de alimentos se canalizan hacia fundaciones y organizaciones que cuentan con programas de ayuda alimentaria a grupos vulnerables o iniciativas de prevención de la desnutrición crónica infantil en las zonas de influencia de nuestras operaciones.

ENTIDADES BENEFICIADAS	KILOGRAMOS DE ALIMENTOS DONADOS	
	2023	2024
Banco de Alimentos	37,228	118,273

Con el objetivo de enfrentar problemáticas sociales, tales como la lucha contra el hambre y la desnutrición, a través de estas donaciones también combatimos el desperdicio de alimentos, junto con la excesiva generación de basura y sobrecarga de los sistemas de gestión de desechos. De la mano de un banco de alimentos, distribuimos productos de calidad y en buen estado, pero cuya vida útil ya no es suficiente para estar en los canales comerciales convencionales.

En cuanto a las aportaciones económicas, éstas se dirigen a entidades sin fines de lucro, principalmente dedicadas a promover programas educativos orientados a la niñez y adolescencia, así como de atención a adultos mayores.



CAPÍTULO

6

**RESPONSABILIDAD  
AMBIENTAL**

# 1. NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL

---

# 2. NUESTRA ACCIÓN POR EL CLIMA

---

Estamos comprometidos con el **desarrollo de operaciones sostenibles** para mitigar el impacto ambiental de nuestras actividades sobre el ambiente a través de una **gestión eficiente y responsable** de nuestras operaciones.

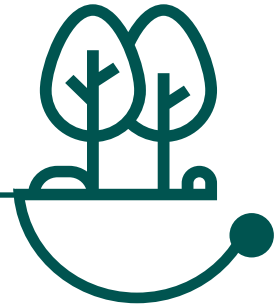


# 1

## Nuestro desempeño ambiental

⇒ GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25

Con base en principios de prevención, precaución, cautela, corrección en la fuente e integración, nuestra Política Ambiental establece las pautas generales de acción para asegurar una gestión respetuosa con el ambiente de nuestras distintas operaciones:



### Objetivos ambientales

- Cumplir con la normativa ambiental vigente.
- Evaluar nuestro desempeño ambiental a través de la mejora continua.
- Minimizar nuestros impactos negativos y, a su vez, reducir la huella ambiental que generamos a través de nuestras operaciones.
- Promover el uso responsable de los recursos naturales.
- Fomentar el comportamiento ambiental responsable de nuestros colaboradores y relaciones comerciales.

De conformidad con la legislación ambiental vigente, nuestros centros de operación cuentan con sus respectivos estudios de identificación y evaluación de impactos ambientales derivados de sus actividades específicas. Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que integra un conjunto de programas, planes y procedimientos ambientales para prevenirlos, mitigarlos y/o remediarlos.

A cargo de responsables especializados que trabajan en estrecha colaboración con nuestros centros de operación y otras áreas de soporte, esta gestión se realiza bajo el direccionamiento y supervisión de nuestro Comité de Sostenibilidad.

Nuestro desempeño ambiental se evalúa a través de la verificación del cumplimiento de los planes de manejo ambiental de nuestros centros y del seguimiento a indicadores clave de gestión, tales como consumo y tratamiento de agua, uso de energía, generación de desechos y emisiones atmosféricas, entre otros. Para fortalecer el proceso de seguimiento, también involucramos a las comunidades cercanas a nuestras operaciones, evaluando su percepción periódicamente.

En los distintos apartados de este capítulo, se da debida cuenta de cómo se gestiona cada aspecto ambiental para asegurar operaciones sostenibles.

## Nuestra gestión del agua

⇒ GRI 3-3 (TM15), GRI 303-1

Debido a las crecientes presiones sobre los recursos hídricos, el uso racional y sostenible del agua se ha convertido en un aspecto prioritario para nuestra organización. Se trata de un recurso clave para gran parte de los procesos que realizan nuestros centros productivos, desde la cría de aves hasta su transformación en productos terminados, y también se utiliza en servicios de lavandería, servicios sanitarios y para consumo.

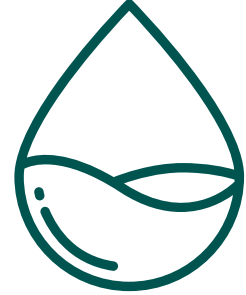




### ➔ GRI 303-3

En 2024, nuestro consumo total de agua ascendió a 834 mil m<sup>3</sup>, con una reducción del 3.7% con relación al año anterior.

CONSUMO DE AGUA EN M <sup>3</sup>	
2023	2024
929,000	834,000



El agua empleada en nuestras operaciones proviene de fuentes autorizadas, según disponibilidad y ubicación, de acuerdo con la siguiente distribución:

CONSUMO DE AGUA POR FUENTES EN PORCENTAJE 2023 - 2024	
Fuentes superficiales	Fuentes subterráneas
80%	20%

Comprometida con la gestión sostenible del agua, nuestra empresa reconoce su valor como recurso compartido y su importancia en el entorno social y ambiental en el que opera. Por ello, adopta un enfoque centrado en reducir su consumo y fomentar su reutilización.

### ➔ GRI 303-2

Paralelamente, nos enfocamos en manejar de forma responsable los efluentes en nuestras operaciones para evitar posibles impactos en la eliminación de las correspondientes aguas residuales.

Nuestros centros industriales generan aguas residuales derivadas de sus distintos procesos productivos y de la limpieza de instalaciones. Estas son tratadas a través de nuestras plantas de tratamiento de aguas residuales, antes de ser devueltas al ambiente o a los sistemas de alcantarillado, cumpliendo con los parámetros de calidad establecidos en la normativa vigente.



➔ GRI 303-4

VERTIDOS DE AGUA POR DESTINO EN MEGALITROS					
2023			2024		
A cuerpos superficiales	A cuerpos subterráneos	Alcantarillado	A cuerpos superficiales	A cuerpos subterráneos	Alcantarillado
152,860	18	10,750	148,510	14	14,360
163,628			162,884		

Para proteger los cuerpos de agua receptores y así contribuir a la sostenibilidad de los recursos hídricos en las áreas en las operamos, realizamos un monitoreo constante de nuestros efluentes. Durante el periodo 2023-2024, hemos garantizado la calidad de los vertidos, cumpliendo con los límites máximos permitidos en nuestras descargas.

## Nuestra gestión de materiales y desechos

En el marco de una gestión responsable de los diversos recursos utilizados en el desarrollo de nuestras actividades, medimos permanentemente el consumo de materias primas, materiales y demás insumos para la elaboración de nuestros productos, priorizando su máximo aprovechamiento.

Por la naturaleza de nuestro giro negocio, la materia prima central consumida por la mayor parte de nuestras líneas de producción es de origen avícola. En este periodo, las materias primas avícolas y cárnicas han representado cerca del 30% del peso total de las materias primas utilizadas en nuestra producción. También destacan los cereales y, en especial, el maíz que representa el primer eslabón de nuestra cadena productiva, siendo la base del alimento balanceado para alimentar nuestras aves.





## ➔ GRI 301-1

Dentro del amplio conjunto de materias primas consumidas, a continuación, se resumen las más relevantes utilizadas en la elaboración de nuestros productos en este periodo:

CANTIDAD CONSUMIDA DE MATERIAS PRIMAS (T)	2023	2024
Materias primas para nutrición y salud animal	132,678	136,935
Materias primas avícolas y cárnicas	56,808	58,035
Ingredientes varios	1,905	1,832
Total	191,391	196,802

## ➔ GRI 3-3 (TE10), GRI 301-1

En cuanto a materiales de embalaje y envasado, es preciso señalar que el sector agroalimentario en general se caracteriza por un uso particularmente significativo de envases para poder transportar y entregar productos en óptimas condiciones de seguridad, inocuidad y conservación.

Sin embargo, hemos desplegado esfuerzos considerables para desarrollar nuevos materiales y soluciones que sean más amigables con el ambiente, junto con disminuir de forma segura el volumen de suministros que utilizamos en nuestros procesos de empaçado.

CANTIDAD CONSUMIDA DE MATERIALES DE ENVASADO (T)	2023	2024
Materiales renovables	1,078	4,871
Materiales no renovables	297	980
Total	1,375	5,871

### **Renovables:**

Papel y cartón (provenientes de bosques gestionados de forma sostenible), madera y bioplásticos (derivados de maíz, caña de azúcar, etc.). No renovables: plásticos vírgenes, metales (aluminio y acero) y vidrio.

## EMPAQUES SOSTENIBLES

Durante este periodo, implementamos varias iniciativas, no solo enfocadas en reducir nuestro consumo de plástico, sino también en expandir el uso de empaques plásticos sostenibles. A través de la innovación en el diseño de nuestros empaques hemos conseguido minimizar la utilización de materiales vírgenes, priorizando la utilización de materiales reciclados, reciclables y biodegradables que puedan ser posteriormente reutilizados o que conlleven un menor impacto en su disposición final.



### Residuos y desechos

⇒ GRI 3-3 (TM16), GRI 306-2, GRI 306-3

La gestión de los residuos y desechos generados a lo largo del ciclo de vida de los productos que elaboramos se acomete de forma responsable y sostenible, desde su almacenamiento hasta su disposición final, asegurando el cumplimiento de la normativa nacional que regula la gestión integral de residuos sólidos en nuestro país.

Mantenemos una contabilidad precisa de los residuos y desechos generados, lo que nos permite asegurar la mejora continua de nuestra gestión.

RESIDUOS GENERADOS (T)	2023	2024
Residuos peligrosos	39	67
Residuos no peligrosos	17,776	16,877
Total	17,815	16,944

Los desechos peligrosos generados, tras debida segregación y posterior almacenamiento temporal, son entregados a gestores ambientales autorizados para su tratamiento, destrucción y/o disposición final. El incremento registrado en la generación de desechos peligrosos durante 2024 responde principalmente a un aumento de actividades de mantenimiento en nuestras operaciones, especialmente relacionadas con equipos de refrigeración y flota de reparto.



## ➔ GRI 306-2, GRI 306-4

Promovemos el uso eficiente y responsable de los recursos utilizados en el desarrollo de nuestras actividades, optimizándolos y alineando su manejo a principios de circularidad. En este marco, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), contamos desde 2023 con una estrategia integral de Economía Circular que define nuestra hoja de ruta en este ámbito. Con ello, nos hemos comprometido a consolidar un modelo de producción más limpia y sostenible que optimiza el uso de los recursos, al mantenerlos más tiempo en los ciclos productivos, reduciendo así los flujos de salida.

A continuación, se detallan los mecanismos de valorización de materiales residuales más significativos implementados en nuestras operaciones:

### Estabilización y compostaje:

En nuestra planta de compostaje elaboramos nuestro abono Crece Verde para uso agrícola a partir de los residuos orgánicos compostables que provienen de las camas de crianza de nuestras aves de corral.



### Rendering

En Toledano creemos en el valor de aprovechar responsablemente cada componente del proceso avícola. Por eso, los subproductos que no forman parte de la alimentación humana se reintegran a la cadena de valor mediante procesos especializados que preservan su alto contenido nutricional.

A través de su transformación, se obtiene harinas proteicas de excelente calidad, utilizadas para la elaboración de alimentos para mascotas, peces y otras especies acuícolas. Este ciclo virtuoso nos permite impulsar la economía circular, reducir desperdicios y contribuir a sistemas alimentarios más sostenibles e inteligentes.

A través de este tipo de iniciativas, a lo largo del periodo 2023-2024, logramos valorizar en torno al 67% del total de residuos generados en nuestras operaciones.



LOGRAMOS  
VALORIZAR  
EN TORNO AL

**67%**

**DEL TOTAL DE  
RESIDUOS GENERADOS**

# 2

## Nuestra acción por el clima

La lucha contra el cambio climático es crucial dentro de nuestra estrategia corporativa para impulsar operaciones sostenibles y resilientes. Con un enfoque integral, diseñamos e implementamos acciones concretas para contribuir a la transición energética que fomentan la optimización de nuestro uso de recursos, promueven la eficiencia en nuestros procesos y reducen el impacto ambiental de nuestras operaciones.





## Nuestra gestión energética

### ⇒ GRI 3-3 (TE8)

Monitoreamos de forma constante el consumo energético de nuestras operaciones para focalizar nuestros esfuerzos en materia de uso responsable y eficiencia energética.

En el desarrollo de nuestras operaciones, empleamos diversas fuentes de energía que responden a las características propias de los procesos involucrados. Las principales fuentes utilizadas incluyen combustibles fósiles y electricidad, de acuerdo con el siguiente detalle:

### ⇒ GRI 302-1, GRI 302-4

CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)	2023	2024
Combustibles fósiles	136,740	131,650
Consumo de electricidad del Sistema Interconectado Nacional	117,152	112,496
Consumo de electricidad de nuestro propio sistema fotovoltaico	-	5,469
Total	253,892	249,615

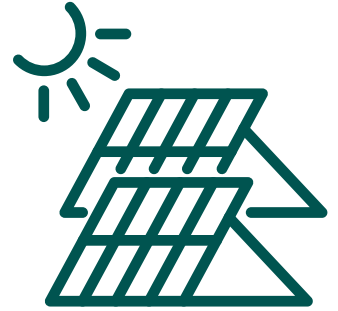


A lo largo de 2024, logramos reducir en un 1.68% nuestro consumo de energía total con relación al ejercicio 2023, principalmente por el menor uso de combustibles fósiles en nuestros procesos estacionarios.

Aproximadamente el 70% de nuestro consumo de electricidad se produce en nuestras plantas industriales, por lo que concentraremos nuestras acciones de reducción de consumo de energía eléctrica.

## Macroproyecto fotovoltaico

En 2024, culminamos la implementación de un macroproyecto de energía renovable con la entrada en operación de cinco parques solares para abastecer de energía fotovoltaica a nuestros centros de CEDIH, Kathia, Las Anas, Churubé y Cermeño. Con una generación total de 1,519,079 kWh, permitieron cubrir en su primer año de funcionamiento entre el 65 y 100% de la demanda de estos centros de operación.



CERMEÑO



CEDIH



CHURUBE



KATIA



LAS ANAS

**5** PARQUES SOLARES

**1,519.079**  
kWh



⇒ GRI 3-3 (TE9), GRI 305-1, GRI 305-2

## Mitigación de nuestra huella de carbono



Somos conscientes de que el cambio climático es uno de los principales retos que afronta nuestra sociedad y de que podemos afrontar esta problemática global. Este compromiso se materializa mediante el despliegue de medidas dirigidas a lograr mayores niveles de eficiencia y sostenibilidad, desarrollando un conjunto de soluciones que abarcan el aprovechamiento al máximo de nuestra capacidad productiva, el uso de tecnologías eficientes de producción y el desarrollo de campañas de uso responsable de los recursos.

En este periodo, reafirmamos nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático a través de nuestra participación en la iniciativa Reduce Tu Huella Corporativo (RTH Corporativo). Este programa establece un proceso estandarizado para identificar, calcular, reportar y verificar la huella de carbono dentro de los límites operacionales de organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil que estén legalmente constituidas en el territorio nacional.

Con ello, calculamos nuestra huella de carbono organizacional de acuerdo con el Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte (ECCR) del Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). Esta norma clasifica las emisiones según su alcance, estableciendo la obligatoriedad de identificar, calcular y gestionar las emisiones de alcance 1 y 2, mientras que las de alcance 3 quedan sujetas a un criterio voluntario. En la siguiente tabla se detallan los valores emitidos durante este periodo:

EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO	2023	2024
(en t CO2 eq)		
Alcance 1	14,185	12,873
Alcance 2	6,507	4,690
Total	20,692	17,563

⇒ GRI 305-4

En términos de intensidad de nuestras emisiones, disponemos de tres tipos de indicadores adaptados a las actividades de nuestros distintos centros de operación, con los siguientes resultados para el periodo:

RATIO DE INTENSIDAD DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)	2023	2024	UNIDAD DE VOLUMEN DE PRODUCCIÓN
	KG DE CO2 EQUIVALENTE / VOLUMEN DE PRODUCCIÓN		
Planta de procesamiento de aves	0.47	0.44	Ave procesada
Planta de valor agregado	404.89	274.11	Tonelada de producto procesado
Planta BOB Rick	5.13	4.49	Tonelada de producto terminado

⇒ GRI 305-5

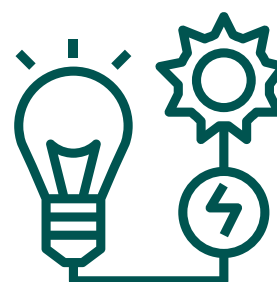
Con relación a la reducción de nuestras emisiones de alcance 1 en 2024, como mencionado, este responde en gran medida a la disminución alcanzada en nuestro consumo de combustibles fósiles durante el ejercicio.

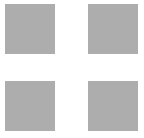
En cuanto a la reducción de las emisiones de alcance 2, esta se debe fundamentalmente a la incidencia en su cálculo de la actualización del Factor de Emisión de CO2 del Sistema Interconectado Nacional de Panamá que registra una contracción del 23.8% entre 2023 y 2024.

A ello se suma que, a través de nuestra producción de energía fotovoltaica, evitamos la emisión de 299.4 toneladas de CO2eq al ambiente, representando con relación a 2023 una disminución del 4.6% de nuestras emisiones de alcance 2 y del 1.45% de la huella de carbono total de nuestra empresa.



**Evitamos la emisión de** ➔ **299.4 toneladas CO2eq**





CAPÍTULO

7

---

**APÉNDICE**

# **1. Temas materiales**

---

# **2. Índice de Contenidos GRI**

---

---

---



➔ GRI 3-1, GRI 3-2

## TEMAS MATERIALES

En el marco de la definición de nuestro propósito y estrategia corporativa acometida en 2019, realizamos nuestro primer análisis interno de materialidad. En 2020, este proceso se amplió para integrar las consideraciones de nuestros principales grupos de interés al respecto. A través de estos ejercicios, hemos identificados nuestros temas materiales desde una perspectiva de análisis y evaluación de impacto que representan los efectos actuales más significativos de nuestra empresa y de sus operaciones sobre la economía, la sociedad y el medioambiente. Asimismo, identificamos asuntos emergentes, estos son temas con una probabilidad elevada de convertirse en temas materiales bajo determinadas circunstancias. A continuación, se enumeran estas dos categorías de temas:

TEMAS MATERIALES	
TM1:	Ética, disciplina y anticorrupción.
TM2:	Buen gobierno corporativo.
TM3:	Reputación e imagen empresarial.
TM4:	Abastecimiento y disponibilidad de materia prima.
TM5:	Eficiencia y capacidad productiva.
TM6:	Cumplimiento de leyes y manejo de autoridades.
TM7:	Desempeño económico y capacidad financiera.
TM8:	Gestión de la innovación y continuidad del negocio.
TM9:	Satisfacción de cliente.
TM10:	Inocuidad y calidad nutritiva de productos.
TM11:	Comunicación interna efectiva y responsable.
TM12:	Seguridad industrial y vial y de los colaboradores.
TM13:	Salud y bienestar de los colaboradores.
TM14:	Relacionamiento con el sindicato.
TM15:	Disponibilidad y gestión de agua.
TM16:	Gestión de los residuos y materiales peligrosos.

## ➔ GRI 3-2

TEMAS EMERGENTES	
TE1:	Gestión de la cadena de suministro sustentable.
TE2:	Integridad y funcionamiento de activos fijos.
TE3:	Etiquetado del producto y prácticas de venta.
TE4:	Atracción y retención de talento.
TE5:	Capacitación y desarrollo del capital humano.
TE6:	Diversidad e inclusión.
TE7:	Relacionamiento y desarrollo de las comunidades.
TE8:	Uso adecuado de la electricidad.
TE9:	Emisión de gases de efecto invernadero.
TE10:	Empaque sustentable.
TE11:	Bioseguridad y bienestar animal



<b>DECLARACIÓN DE USO</b>	Productos Toledano S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 01 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	p.2, 1, 18-19, 26.
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	p.7.
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	p.6-7.
	2-4 Actualización de la información	p.6.
	2-5 Verificación externa	p.7.
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	p.14, 18-21, 47-49.
	2-7 Empleados	p.63
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	p.27-28, 30.
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	p.27.
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	p.27.
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	p.28, 30.
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	p.8-11.
	2-23 Compromisos y políticas	p.15-16, 31-33, 38, 90.
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	p.31-33, 38, 90.
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	p.42, 57, 90.
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	p.42, 57.
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	p.40.	
2-28 Afiliación a asociaciones	p.36-37.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	p.34-36,57, 80, 82.
	2-30 Convenios de negociación colectiva	p.67.
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	p. 104-105.
	3-2 Lista de temas materiales	p.105.
<b>Cuestiones materiales # 1: DESEMPEÑO OPERACIONAL Y ECONÓMICO</b> <b>&gt; TM5: Eficiencia y capacidad productiva; TM7: Desempeño económico y capacidad financiera; TM8: Gestión de la innovación y continuidad del negocio.</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión del tema material (TM5)	p.19, 21-22.
	3-3 Gestión del tema material (TM7)	p.22.
	3-3 Gestión del tema material (TM8)	p.22.
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	p.23.
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	p.22.
<b>Cuestiones materiales # 2 - PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO</b> <b>&gt; TM1: Ética, disciplina y anticorrupción; TM2: Buen gobierno corporativo; TM6. Cumplimiento de leyes y manejo de autoridades; TE1: Gestión de la cadena de suministro sustentable.</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión del tema material (TM1)	p.40-41.
	3-3 Gestión del tema material (TM2)	p.27-28, 30.
	3-3 Gestión del tema material (TM6)	p.40.
	3-3 Gestión del tema material (TE1)	p.38-39.
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	p.42.
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	p.43.



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	p.43.
<b>Cuestiones materiales #3: GESTIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO</b> <b>&gt; TE8: Uso adecuado de la electricidad; TE9: Emisión de gases de efecto invernadero.</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión del tema material (TE8)	p.98.
	3-3 Gestión del tema material (TE9)	p.100.
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	p.98.
	302-4 Reducción del consumo energético	p.98.
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	p.100.
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	p.100.
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	p.101.
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	p.101.
<b>Cuestiones materiales #4: DESEMPEÑO AMBIENTAL</b> <b>&gt; TM15: Disponibilidad y gestión de agua; TM16: Gestión de residuos y materiales peligrosos; TE10: Empaque sustentable.</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión del tema material (TM15)	p.91.
	3-3 Gestión del tema material (TM16)	p.95.
	3-3 Gestión del tema material (TE10)	p.94.
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	p.94.
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	p.91.
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	p.92.
	303-3 Extracción de agua	p.92.
	303-4 Vertido de agua	p.93.
GRI 306: Residuos 2020	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	p.95-96.
	306-3 Residuos generados	p.95.
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	p.96.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN
<b>Cuestiones materiales #5: PRÁCTICAS LABORALES RESPONSABLES</b> <b>&gt; TM14: Relacionamiento con el sindicato; TE4: Atracción y retención de talento;</b> <b>TE5: Capacitación y desarrollo del capital humano; TE6: Diversidad e Inclusión</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión del tema material (TM14)	p.67.
	3-3 Gestión del tema material (TE4)	p.64.
	3-3 Gestión del tema material (TE5)	p.70.
	3-3 Gestión del tema material (TE6)	p.68-69.
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	p.65.
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	p.64.
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	p.66.
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	p.70.
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	p.70.
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	p.68.
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	p.69.
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	p.67.
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	p.39, 65
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	p.39, 65



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN
<b>Cuestiones materiales #6: SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</b> <b>&gt; TM12: Seguridad industrial/vial y de los colaboradores; TM13: Salud y bienestar de los colaboradores.</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión del tema material (TM12)	p.71.
	3-3 Gestión del tema material (TM13)	p.71.
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p.71.
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	p.72-73.
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	p.75.
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	p.73
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	p.74-75.
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	p.75.
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p.71.
	403-9 Lesiones por accidente laboral	p.77.
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	p.77.
<b>Cuestiones materiales #7: BUENAS PRÁCTICAS COMUNITARIAS</b> <b>&gt; TE7. Relacionamiento y desarrollo de las comunidades.</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión del tema material (TE7)	p.80-81.
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	p.84-87.
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales - en las comunidades locales	p.83.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN
<b>Cuestiones materiales #8: ALIMENTAR BIEN</b> <b>&gt; TM4: Abastecimiento y disponibilidad de materia prima; TM8: Gestión de la innovación y continuidad del negocio; TM9 Satisfacción del cliente; TM10. Inocuidad y calidad nutritiva de productos; TE3: Etiquetado del producto y prácticas de venta; TE11-1: Bioseguridad.</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión del tema material (TM4)	p.53.
	3-3 Gestión del tema material (TM8)	p.49.
	3-3 Gestión del tema material (TM9)	p.57.
	3-3 Gestión del tema material (TM10)	p.47, 49-51.
	3-3 Gestión del tema material (TE3)	p.56.
	3-3 Gestión del tema material (TE11-1)	p.54.
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	p.52.
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	p.53.
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	p.55-56.
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	p.56.
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	p.56.
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	p.58-59.

Una alianza  
**Para  
alimen  
tarte  
bien** ♥

