



INFORME DE  **2024**
SOSTENIBILIDAD



CONECTAMOS NEGOCIOS EN UN ECOSISTEMA SOSTENIBLE

CONECTADOS es un puente

Conectamos talento para resolver con agilidad.



CONECTADOS es sostenibilidad

Actuamos con responsabilidad y visión de futuro.



CONECTADOS es innovación constante

Cada conexión es una oportunidad para reinventarnos.



CONECTADOS es comunidad

Sumamos esfuerzos para generar impacto.



CONECTADOS es orgullo y pertenencia

Creamos una cultura donde todos cuentan.





CONTENIDO

1. SOBRE ESTE INFORME	...05
2. PERFIL DE PANAPARK FREE ZONE	...13
3. GOBERNANZA, ÉTICA Y TRANSPARENCIA	...18
4. SEGURIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	...31
5. RELACIÓN CON CLIENTES Y SERVICIO	...38
6. CRECIMIENTO E IMPACTO ECONÓMICO	...45
7. TALENTO HUMANO Y CULTURA ORGANIZACIONAL	...50
8. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD	...57
9. GESTIÓN AMBIENTAL Y EFICIENCIA OPERATIVA	...62
10. ÍNDICE DE CONTENIDO GRI	...70
11. RECONOCIMIENTOS, CERTIFICACIONES Y PARTICIPACIÓN GREMIAL	...73
12. COMPROMISO PANAPARK	...75

CARTA DEL *PRESIDENTE*



Massimo Zannier
Presidente



Panapark Free Zone no es solo un enclave logístico; es una plataforma de desarrollo con visión integral. En un mundo interconectado, donde las cadenas de suministro redefinen las economías y los territorios reclaman oportunidades sostenibles, las zonas francas tienen hoy una responsabilidad más amplia: **facilitar comercio, sí, pero también generar impactos positivos que perduren.**

Este primer Informe de Sostenibilidad nace desde ese compromiso. No como una obligación, sino como una convicción: la de operar con propósito, con transparencia, y con un enfoque sistémico que conecte **crecimiento económico, inclusión social y protección ambiental.**

Los avances presentados en este informe no serían posibles sin el trabajo conjunto de **colaboradores comprometidos, empresas usuarias que creen en este modelo, y comunidades que nos inspiran** a hacerlo mejor cada año.

Esta es una rendición de cuentas, pero también una declaración de intención: **Panapark Free Zone aspira a ser un referente de zona franca sostenible, en Panamá y la región.**

Hemos recorrido un camino que hoy nos permite consolidar **políticas internas robustas, fomentar alianzas multisectoriales, fortalecer nuestra gobernanza y medir lo que verdaderamente importa.**



CARTA DEL CEO



**Magda Elena
Echeverria Linares**
Chief Executive Officer



Este informe representa un hito para Panapark Free Zone: es la primera vez que sistematizamos nuestros esfuerzos en sostenibilidad bajo el marco de referencia de los Estándares del **Global Reporting Initiative** (GRI). Lo hacemos con la claridad de que reportar nuestros impactos no sólo refuerza nuestra transparencia, sino que también orienta nuestras decisiones hacia un modelo de negocio más consciente, inclusivo y resiliente.

Durante 2024, trabajamos intensamente en cinco pilares estratégicos: **cumplimiento ambiental, inversión social, fortalecimiento del talento humano, integridad institucional y atención al cliente con enfoque en mejora continua**. Todo lo hicimos bajo el convencimiento de que operar en una zona franca no significa operar al margen de la realidad nacional, sino más bien, asumir un rol activo para influir positivamente en ella.

Este primer reporte marca un punto de partida. A partir de aquí, nos proponemos **perfeccionar nuestros sistemas de medición, involucrar más activamente a nuestros grupos de interés y ampliar el alcance de nuestras iniciativas**. Lo haremos porque creemos en el desarrollo con propósito, y en que los negocios no deben crecer a pesar de su entorno, sino junto con él.

En Panapark Free Zone estamos convencidos de que la verdadera fuerza radica en cómo nos conectamos: con nuestras ideas, con nuestros equipos, con nuestros clientes y con el entorno que nos rodea. Por eso, **CONECTADOS** nace como el estandarte de una cultura que valora la colaboración, impulsa la innovación y promueve el crecimiento sostenible.

Aunque este espíritu ha estado presente desde nuestra fundación, hoy lo desplegamos de forma estructurada, como cultura corporativa viva, compartida y visible.

Este informe es reflejo de esa visión: una comunidad empresarial que se alinea bajo un mismo propósito — **“Conectamos Negocios en un Ecosistema Sostenible”** — y que asume su responsabilidad como parte activa de la transformación económica, ambiental y social de Panamá.

**Seguimos avanzando.
Seguimos conectados.**





1.

SOBRE ESTE INFORME

INFORME DE  2024
SOSTENIBILIDAD

1.1 PRESENTACIÓN DEL INFORME

GRI 2-3, 2-4



Este documento marca un hito para Panapark Free Zone: es el primer Informe de Sostenibilidad desarrollado formalmente bajo los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI), reflejando su **compromiso con la transparencia, la mejora continua y la rendición de cuentas.**

El objetivo es compartir de forma clara y estructurada los principales **impactos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza** derivados de nuestras operaciones durante el año 2024, así como establecer las bases para una **cultura institucional de sostenibilidad** que se fortalezca año con año.

Este informe no sólo sistematiza nuestras políticas, prácticas y resultados, sino que también nos permite identificar **áreas de oportunidad, fijar metas de mejora e invitar a nuestros grupos de interés** a construir juntos un modelo de desarrollo que aporte al país desde una visión compartida.

Además, constituye el punto de partida para institucionalizar procesos de reporte sostenibles en el tiempo.

Este esfuerzo inicial permite establecer líneas base, generar indicadores internos y consolidar una cultura organizacional orientada a la gestión responsable del impacto positivo.

En futuras ediciones, se buscará ampliar la **participación de los grupos de interés** en la definición de prioridades, **mejorar la trazabilidad de la información** y avanzar hacia mecanismos de **medición más integrales.**



1.2 ALCANCE, METODOLOGÍA Y PERÍODO DEL INFORME

GRI 2-2, 2-3, 2-5, 2-6



Este primer informe adopta la modalidad de **opción esencial** de los Estándares Universales **GRI 2021**, enfocándose en los impactos directos derivados de la gestión y operación de Panapark Free Zone, en su papel como **articulador de un ecosistema industrial, logístico, empresarial, de servicios y comunitario**.

La información aquí presentada fue recopilada a partir de fuentes primarias como registros internos administrativos y operativos, encuestas de percepción desarrolladas por terceros (**UNIMER**), estadísticas institucionales públicas y privadas, políticas corporativas y reportes emitidos por los distintos comités funcionales de Panapark Free Zone.

Dado que se trata del primer ejercicio de reporte bajo este marco, no se incluyen re-expresiones de información ni correcciones sobre informes previos. Asimismo, no se ha incorporado aún información proveniente de proveedores, contratistas o la cadena de suministro, pero se reconoce su importancia y se establece como compromiso su inclusión progresiva en futuras ediciones del informe.

El informe fue elaborado por un equipo técnico con acompañamiento estratégico, y constituye el primer paso hacia la adopción de reportes comparables y sistemáticos.

El informe cubre las operaciones de Panapark Free Zone dentro del recinto fiscal.

COINLA aporta aspectos de gobernanza y soporte estratégico.

Unidad Reportante:

Administración de Panapark Free Zone, incluyendo sus áreas internas, servicios comunes, programas de responsabilidad social y ambiental, así como la Gerencia General de COINLA, instancia responsable de la coordinación integral de políticas corporativas, la estrategia de sostenibilidad y la articulación con las estructuras de gobernanza institucional.

Período:

Enero–Diciembre 2024.

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME



1.3 COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-9, 2-12

El Comité de Sostenibilidad de Panapark Free Zone se reúne cada dos meses con un enfoque estratégico que busca alinear la gestión del parque con los más altos estándares ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Ver Pag. 23 Sección de Gobernanza Ética y Transparencia.

Integrantes:

Edgar Jurado-	Gerente de Administración y Finanzas
Carlos Castrejón –	Gerente de Proyectos
Erick Díaz –	Coordinador de Gestión y Procesos
Alexandra Adames -	Jefa de Marca
Gregorio Arosemena –	Jefe de Administración Panapark Free Zone
Ana Victoria Riaño–	Consultora Externa en Materia de Sostenibilidad
María Fernanda Silva–	Coordinadora de Talento Humano y Sostenibilidad







1.4 TEMAS MATERIALES Y GRUPOS DE INTERÉS

GRI 3-1, 3-2, 2-40, 2-41, 2-42, 2-43, 2-44

El enfoque de materialidad del informe se sostiene en cuatro pilares:

1. Políticas institucionales, que definen los compromisos en ética, medio ambiente, derechos humanos y responsabilidad social.
2. Gestión de riesgos, con evaluaciones sistemáticas alineadas a los lineamientos de COINLA.
3. Expectativas de stakeholders, integrando aportes de clientes, colaboradores, autoridades y comunidad.
4. ODS como marco guía, con referencia a estándares globales como GRI, ISO 26000 y el Pacto Global.

Los seis temas prioritarios que resultan de este proceso son consistentes con lo expresado en las políticas institucionales y prácticas actuales:

- | | |
|--|--|
|  Gobernanza, ética, transparencia y cumplimiento |  Seguridad y continuidad operativa |
|  Relación con los Clientes y Servicio |  Bienestar y formación del talento humano |
|  Relación con la comunidad |  Gestión ambiental y eficiencia energética |

1.5 PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

GRI 2-40, GRI 2-41

Esta jerarquización permite estructurar el informe con **foco en los impactos más significativos**, tanto para la operación interna como para los actores vinculados al ecosistema de Panapark Free Zone.



A partir de 2025, se prevé implementar un **proceso sistemático de diálogo multiactor** para validar estos temas y profundizar su jerarquización con base en impactos reales y expectativas externas.

1.6 CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

GRI 2-23

Panapark Free Zone está firmemente alineada con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y contribuye de manera activa y estructural a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, no como un gesto simbólico, sino como parte integral de su modelo de gestión. Esta alineación se traduce en políticas institucionales, decisiones operativas e inversiones que responden a **principios de sostenibilidad económica, social y ambiental**

La zona franca ha priorizado una serie de ODS clave, incluyendo el **trabajo decente, la innovación industrial, el desarrollo sostenible de las comunidades y la acción climática**, con un enfoque basado en valor compartido, integridad institucional y mejora continua. Estas prioridades se integran en sus programas de **capital humano, inclusión laboral, medio ambiente y gobernanza transparente**.

Panapark Free Zone ha definido metas alineadas a estos ODS y avanza en la construcción de sistemas de seguimiento que permitan evaluar su progreso en el tiempo. Estos sistemas contemplan la integración de indicadores clave en futuros informes de sostenibilidad, así como la articulación de espacios de participación, **auditorías internas y alianzas estratégicas que aseguren consistencia, trazabilidad y aprendizaje continuo**.





2.

PERFIL DE PANAPARK FREE ZONE

2.1 DESCRIPCIÓN GENERAL Y PROPUESTA DE VALOR

GRI 2-6

Panapark Free Zone es una zona franca ubicada en un enclave industrial y logístico privilegiado en el área metropolitana de Ciudad de Panamá, diseñada para facilitar la atracción de inversión extranjera productiva de bienes y servicios bajo un **modelo de operación ágil, seguro y competitivo en el comercio internacional**.

Desde su fundación, la empresa ha trabajado para consolidarse como un entorno de negocios responsable, que articula crecimiento económico con compromiso social y gestión ambiental consciente.

Más allá de ofrecer condiciones fiscales favorables, Panapark Free Zone ha evolucionado como una **plataforma integral que genera un ecosistema sostenible** que impulsa la expansión regional y global de sus empresas usuarias.

Su **propuesta de valor combina infraestructura industrial clase A+, servicios especializados y una cultura institucional orientada a generar eficiencia operativa, reducción de costos y acompañamiento estratégico**.

Conectada a los principales corredores logísticos del país e integrada al ecosistema multimodal nacional, actualmente Panapark Free Zone ofrece soluciones a empresas de sectores como procesamiento de productos terminados o semi-elaborados, ensamblaje, manufactura, servicios logísticos y servicios generales.

Esta localización estratégica, sumada a su enfoque de desarrollo sostenible, convierte a Panapark Free Zone en una pieza clave dentro del tejido productivo panameño e internacional.

Panapark Free Zone no solo acoge negocios sino los potencia. Al facilitar encadenamientos productivos, fomentar alianzas sectoriales y acompañar a las empresas usuarias en sus distintas etapas de operación y crecimiento, la zona franca reafirma su visión de ser más que un punto de operación: **es un catalizador de oportunidades**.

Su evolución hacia modelos de clusterización y la adopción de estándares internacionales como las certificaciones de **BASC y LEED** son prueba de una apuesta continua por la excelencia, la competitividad y la sostenibilidad.



PERFIL GENERAL DE PANAPARK FREE ZONE

INICIO DE OPERACIONES



EMPLEOS DIRECTOS E INDIRECTOS



ÁREA TOTAL OPERATIVA



2024

2024

2024

EMPRESAS
USUARIAS ACTIVAS



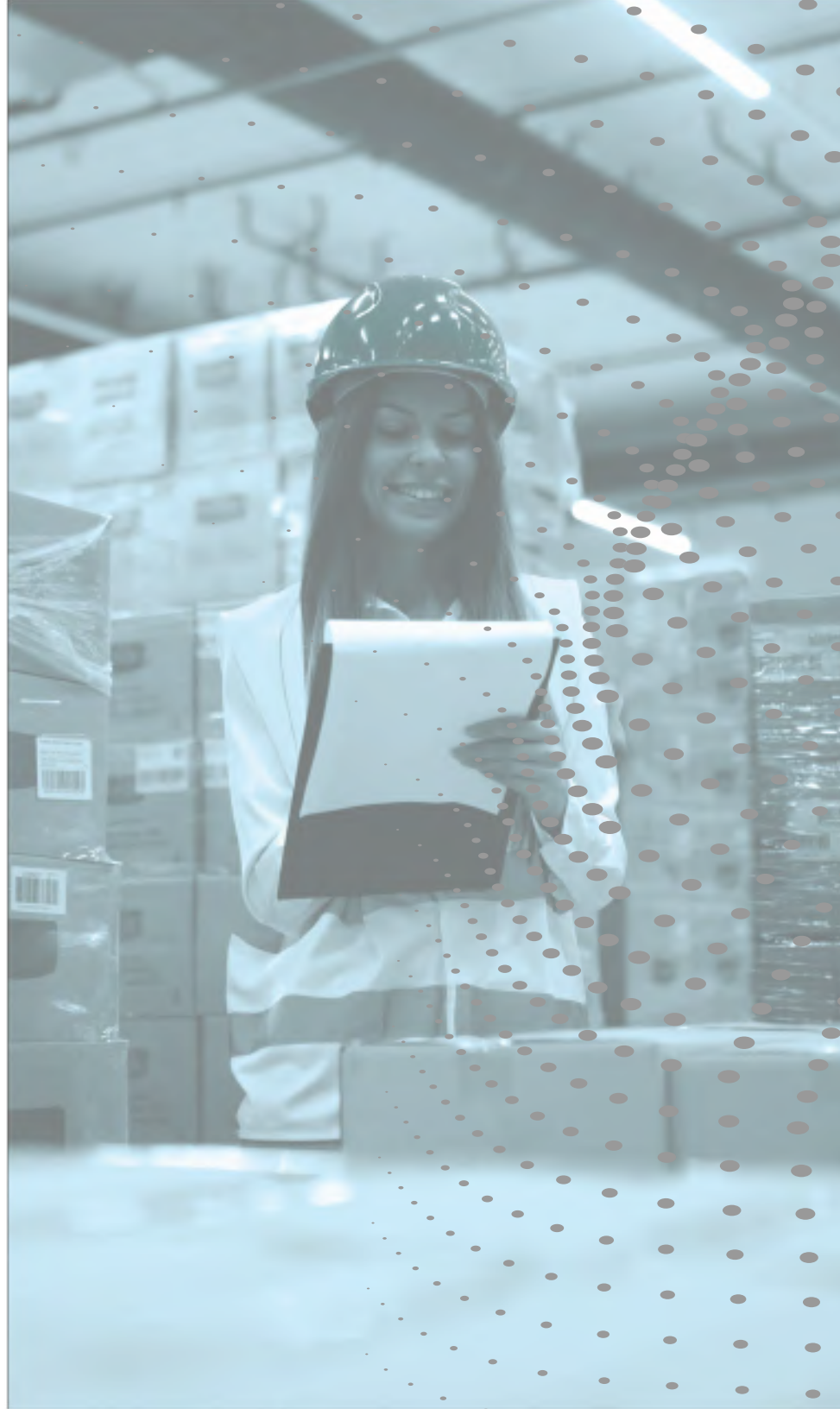
INVERSIÓN
ACUMULADA



2.2 EMPRESAS USUARIAS

GRI 2-6

1. International Bottling Services, S.A.
2. Ajepana, S.A.
3. Alberto De La Roche Becerra
4. Alleen, S.A.
5. Alpha Logistics Services, S.A.
6. Alta Eficiencia Logística, S.A.
7. Arec, S.A.
8. Arturo Arauz Panapark, S.A.
9. Balboa Exports, S.A.
10. Bertech Panama, S.A.
11. Biotea House Enterprises, Corp.
12. Centralpack Corp.
13. Chiriqui Electronic Design Studio, S.A.
14. Comercializadora Panacorp, Inc.
15. Deluxe Real State International, S.A.
16. Dug Spirits, Inc.
17. Extreme Cargo, S.A.
18. F&G Royal Group Corp.
19. Free Spirit Filial Panama S. De R.L.
20. Gdi Logistic, S.A.
21. Grupo Inversionista Los Eugenio, S.A.
22. Icl Freight Warehouse Division S.A.
23. Inversiones 3t, S.A.
24. Inversiones Inteligentes Latam, S.A.
25. Isotanques Transportes Y Químicos, Inc.
26. Jojoba Company, Inc.
27. Kosmos Investment Latam, S.A.
28. Kubic Intralogistics, S.A.
29. Latin America Steel Company, S.A. (Lascosa)
30. Make Doors, S.A.
31. Mangueras Y Conexiones Globales, S.A.
32. Mine Cable Services Latam, Corp.
33. Momo Homes Panama S. De R.L.
34. Multimodal Marine, Inc.
35. Natulac Foods, Inc.
36. Neohg, Corp.
37. P&A Logistics, Inc.
38. Panama Cables & Engineering Co. Inc.
39. Panama E-Bay, Pty, Inc.
40. Panametco, S.A.
41. Panapark Free Zone Galera N°17, S.A.
42. Pharma Logistics & Storage, Inc.
43. Pintura Termoplastica (Termopin), S.A.
44. Prilabsa Logistic, S.A.
45. Right-Sourcing Solutions, Inc.
46. Satoshi Panama, S.A.
47. Ultracoat Industries, Inc.
48. Vg Logistics, Inc.
49. Wesco Anixter Panama Free Zone S De R.L.



2.3 VISIÓN DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-22, 2-23

En Panapark Free Zone, la sostenibilidad se concibe como una estrategia transversal y como un **principio institucional que integra la eficiencia operativa con el compromiso social, ambiental y ético.**

La gestión en esta materia se orienta por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y se respalda en políticas internas que regulan las acciones en ética, atención al cliente, medio ambiente, inversión social, capital humano y derechos humanos.

Este modelo articula tres dimensiones clave:

Desempeño económico con gobernanza responsable



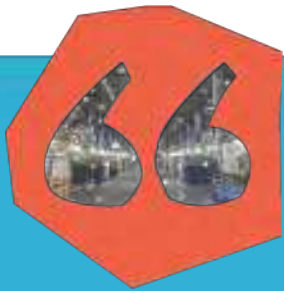
Gestión ambiental proactiva

Valor social compartido



3.

GOBERNANZA, ÉTICA Y **TRANSPARENCIA**



“Panapark Free Zone entiende la **gobernanza** como un componente esencial para garantizar una gestión **ética, eficiente y responsable**. Nuestra estructura organizacional se fundamenta en principios de **transparencia, rendición de cuentas y cumplimiento normativo.**”

Edgar Jurado

Gerente de Administración y Finanzas
Coinla /Panapark Free Zone

3.1 LIDERAZGO, INTEGRIDAD Y RESPONSABILIDAD ORGANIZACIONAL

GRI 2-9, 2-23, 2-24

Panapark Free Zone cuenta con una estructura organizacional definida, con funciones claras y niveles de responsabilidad alineados a las mejores prácticas de gobernanza corporativa. La gestión estratégica está a cargo de la Gerencia General, apoyada por un equipo multidisciplinario que integra áreas administrativas, técnicas, comerciales y de sostenibilidad.

Su modelo incorpora criterios **ASG** en la toma de decisiones y promueve una revisión continua de las políticas internas, garantizando la integración entre sostenibilidad y operación.

Desde agosto de 2024, se encuentra en vigor el **Código de Conducta COINLA**, que formaliza principios éticos aplicables a colaboradores y empresas vinculadas. **Este instrumento establece una política de tolerancia cero ante el acoso, la discriminación y el abuso de poder, consolidando una cultura organizacional basada en la integridad, el respeto y la transparencia.**

En misma línea, Panapark Free Zone avanza hacia la formalización de su Reglamento Interno de Trabajo, previsto para aprobación en 2025 y actualmente en revisión por el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL).

Este documento, incorpora principios de equidad, prevención de la violencia de género, inclusión, respeto a los derechos laborales y seguridad ocupacional. Será de conocimiento obligatorio para todo el personal y busca fomentar un entorno laboral justo, seguro y transparente.

Además, dispone de políticas actualizadas en capital humano (**ODS 8**), ética y anticorrupción (**ODS 16**), respaldada por el canal de denuncias y mecanismos de seguimiento. Estas acciones, alineadas con otros ODS tales como igualdad de género (**ODS 5**), trabajo decente y crecimiento económico (**ODS 8**) y paz justicia e instituciones sólidas (**ODS 16**), refuerzan la confianza en su rol como operador económico responsable.



3.2 COMITÉ DE ACTUAR CORRECTO (CAC):

GRI 2-26, 205-1

El Comité de Actuar Correcto (CAC) representa la **expresión formal del compromiso de Panapark Free Zone con la ética, la integridad y la transparencia institucional**. Este órgano es responsable de velar por la implementación efectiva de la Política de Ética y Anticorrupción, así como de promover una cultura organizacional donde el cumplimiento normativo y el comportamiento ético sean principios fundamentales.

La existencia y funcionamiento de este comité no solo responde a una exigencia del marco legal nacional e internacional, sino que constituye un pilar de gobernanza en Panapark Free Zone:

Una declaración explícita de que el crecimiento solo es sostenible si se construye con integridad.

Integrado por **la CEO, el Oficial de Cumplimiento y un asesor legal externo**, el CAC tiene como función central asegurar que las decisiones y acciones de Panapark Free Zone se rigen por estándares éticos rigurosos. Esto incluye el monitoreo del cumplimiento interno, la prevención de conflictos de interés, la verificación de que los procesos de contratación y asignación de recursos sean justos y transparentes, y la atención oportuna de reportes relacionados con conductas inadecuadas.

El comité también gestiona el canal de denuncias confidencial, garantizando que cualquier colaborador, proveedor o empresa usuaria pueda reportar situaciones que atenten contra los principios institucionales, con la seguridad de que su información será tratada con confidencialidad y sin represalias.

Además, el CAC participa activamente en jornadas de capacitación, actualiza los lineamientos de conducta de acuerdo con cambios normativos o riesgos emergentes, y revisa periódicamente los casos recibidos para generar aprendizajes institucionales que fortalezcan la prevención.



3.3 COMITÉ DE DONACIONES Y PATROCINIOS

GRI 2-26

El Comité de Donaciones y Patrocinios de Panapark Free Zone tiene como objetivo asegurar que toda contribución social, apoyo comunitario o inversión filantrópica que se realice desde la organización esté alineada con la estrategia de sostenibilidad, con criterios claros de **pertinencia, impacto y trazabilidad**.

Este comité evalúa propuestas, canaliza recursos y aprueba aquellas iniciativas que contribuyen al desarrollo económico, social o ambiental del entorno de influencia de Panapark Free Zone, con especial atención a la **comunidad de Felipillo** y zonas adyacentes.

Constituido por ventas, mercadeo, administración / finanzas, talento humano y sostenibilidad, sus funciones incluyen no sólo la evaluación técnica y presupuestaria de cada propuesta, sino también el **seguimiento de los compromisos adquiridos, la verificación de resultados alcanzados y la sistematización de experiencias** que permitan mejorar el enfoque estratégico de inversión social año tras año.



Siguiendo su política de donaciones y patrocinios, Panapark Free Zone prioriza iniciativas de **educación, medio ambiente y deporte**, enfocadas en equidad, inclusión, innovación social y sostenibilidad, por su **impacto transformador en la comunidad**.

3.4 COMITÉ DE TALENTO HUMANO

GRI 2-14, 2-16

Este comité articula acciones entre las áreas administrativas y operativas con el objetivo de consolidar un **entorno laboral saludable, justo y participativo**. Está integrado por representantes de Talento Humano, Administración y Finanzas y la CEO.

Está alineado con la Política de Capital Humano y enfoca su gestión en temas relacionados con **condiciones laborales, diversidad, salud ocupacional y desarrollo profesional**.

Sus metas no solo contemplan la implementación rigurosa de la Política de Capital Humano y el cumplimiento de buenas prácticas laborales conforme a estándares nacionales e internacionales, sino también el fortalecimiento de una **cultura organizacional coherente y viva, que inspire sentido de pertenencia, fomente comportamientos alineados a los valores institucionales y consolide una identidad compartida** entre todos los niveles de la organización.



"El Comité de Talento Humano de Panapark tiene un rol clave en promover el **bienestar, la equidad y una cultura organizacional** basada en el respeto, la inclusión y la mejora continua."

Magda Elena Echeverría Linares
CEO
Coinla /Panapark Free Zone

Entre sus funciones principales se encuentran:



BIENESTAR

Coordina y da seguimiento a acciones de bienestar y **clima laboral, como salud y conciliación**.



CRECIMIENTO

Impulsa el **crecimiento profesional** mediante capacitaciones, evaluaciones objetivas y oportunidades de desarrollo.



ESCUCHA

Detecta mejoras desde la experiencia del colaborador, fomentando una **comunicación abierta y cercana**.

3.5 COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-9, 2-12

Establecido en el 2023, el Comité de Sostenibilidad de Panapark Free Zone tiene la responsabilidad de transversalizar criterios sociales, ambientales y éticos en la operación diaria de la zona franca. Su propósito es promover una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad, la innovación y la corresponsabilidad con los grupos de interés

Sus responsabilidades principales incluyen:



En su función, consolida la visión de que la sostenibilidad no es un área aislada, sino una forma de **gestionar personas, procesos y relaciones con conciencia, trazabilidad y propósito colectivo.**

Este enfoque permite consolidar la sostenibilidad como eje transversal en la toma de decisiones, fortaleciendo la **resiliencia del modelo de negocio y generando valor compartido** entre Panapark Free Zone, sus usuarios y el entorno.

Este comité responde a la Política de Responsabilidad Social Empresarial y Derechos Humanos, y su gestión se alinea con estándares internacionales como el **GRI**, la Norma **ISO 26000** y Objetivos de Desarrollo Sostenible (**ODS**) de las Naciones Unidas.



3.6 COMPROMISO INSTITUCIONAL: POLÍTICA DE CAPITAL HUMANO Y CÓDIGO DE CONDUCTA

GRI 2-23, 2-24, 205-2

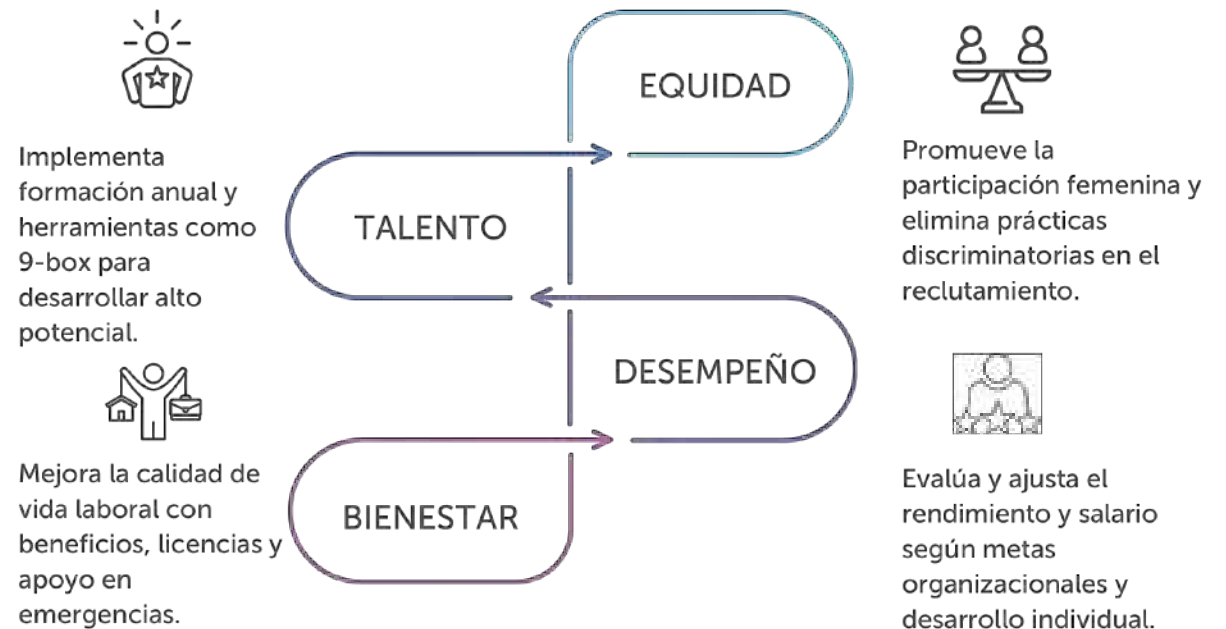
La gestión del talento en Panapark Free Zone está guiada por principios sólidos definidos en dos documentos clave: la Política de Capital Humano, vigente desde finales de 2023, y el Código de Conducta, implementado formalmente en 2024.

Estos instrumentos formalizan un enfoque estratégico que trasciende la administración operativa de personas y ubican al **colaborador como eje central del modelo de sostenibilidad empresarial.**

Actualmente, Panapark Free Zone cuenta con un Reglamento Interno en proceso de validación ante el Ministerio de Trabajo, el cual formalizará prácticas ya implementadas en materia de equidad, seguridad ocupacional e inclusión laboral.



La Política de Capital Humano establece lineamientos claros en procesos como selección, inclusión, formación, bienestar, compensación y salud laboral. Destaca por su énfasis en:



3.7 CÓDIGO DE CONDUCTA

GRI 2-23, GRI 2-24

Por su parte, el Código de Conducta define los valores éticos que orientan el comportamiento organizacional: **confianza, excelencia, pasión, flexibilidad, innovación, respeto y comunicación abierta y honesta**. Su aplicación es transversal y establece una política de cero tolerancia frente a:

- Acoso laboral o sexual.
- Discriminación por género, etnia, edad u orientación.
- Violencia verbal, psicológica o física.
- Abuso de poder o conductas coercitivas, entre otros.

Ambos documentos refuerzan el compromiso institucional con los **ODS 5** (Igualdad de género), **ODS 8** (Trabajo decente) y **ODS 16** (Instituciones sólidas), al garantizar condiciones laborales justas, entornos libres de discriminación, canales de denuncia accesibles y una cultura organizacional basada en la confianza y el desarrollo humano.

Este conjunto de políticas y valores no solo fortalece la experiencia del colaborador, sino que asegura que Panapark Free Zone actúe como una **zona franca socialmente responsable, legalmente cumplidora y éticamente sólida**, en sintonía con los más altos estándares internacionales en gobernanza del talento humano.



3.7 ORGANIGRAMA Y REGLAMENTO INTERNO

GRI 2-9

La evolución organizacional de Panapark Free Zone responde a una **visión estratégica de largo plazo**.

El diseño contempla figuras estratégicas como el Coordinador de Talento Humano y Sostenibilidad, implementado en el 2024, que actúa como articulador de las dimensiones social y ambiental dentro de la zona franca.

Esta posición, ubicada directamente bajo la Gerencia Administrativa y Financiera, garantiza que los criterios **ASG** estén integrados en la toma de decisiones del día a día y en los planes a largo plazo.

Asimismo, se prevé la consolidación de **comités especializados** que fortalezcan el marco de cumplimiento: el Comité de Actuar Correcto (CAC), el Comité de Donaciones y Patrocinios, el Comité de Talento Humano y Comité de Sostenibilidad.

La arquitectura organizativa actual, junto con el organigrama ideal futuro, consolida un modelo de gobernanza más articulado, funcional y resiliente, alineado con principios de ética, mejora continua y transparencia.

NUESTRO EQUIPO

Presidente de JD	Massimo Zannier
CEO	Magda Echeverria
Gerente de Proyectos	Carlos Castrejón
Gerente de Administración y Finanzas	Edgar Jurado
Gerente de Ventas	Arsenio González
Jefe de Marca	Alexandra Adames
Coordinador de Talento Humano y Sostenibilidad	Maria Fernanda Silva
Coordinador de Gestión y Procesos	Erick Diaz
Jefe de Administración y Mantenimiento PFZ	Gregorio Arosemena
Legal	Vanessa Betancourt

3.8 TRANSICIÓN HACIA UNA GOBERNANZA OPERATIVA MÁS ROBUSTA

GRI 2-14, 2-23

Panapark Free Zone se encuentra en un proceso de evolución organizacional que responde al crecimiento sostenido de su operación y al fortalecimiento de su cultura de sostenibilidad.

En respuesta, se ha diseñado un organigrama ideal futuro que contempla nuevas figuras estratégicas, como el gestor de procesos incorporado a mediados del 2023, la Coordinadora de Talento Humano y Sostenibilidad, incorporado desde 2024 y el Supervisor de Seguridad cuya contratación está prevista para 2025.

Este modelo incrementa la capacidad interna para anticipar riesgos, mantener estándares de calidad, fortalecer el cumplimiento normativo y garantizar la trazabilidad de procesos en tiempo real.

El organigrama actual de Panapark Free Zone, enfocado en la gestión administrativa, comercial y de proyectos, ha permitido consolidar funciones clave. Sin embargo, el crecimiento del parque, la complejidad de los servicios y la integración de estándares internacionales como BASC y los principios GRI exigen avanzar hacia una **estructura más especializada, transversal y alineada con una visión de largo plazo.**

La transición hacia esta estructura distribuirá de manera más eficiente las responsabilidades, reducir la dependencia de servicios tercerizados, y construir una arquitectura organizativa resiliente, coherente con los desafíos de una **Zona Franca en expansión y con las expectativas de sus grupos de interés.**

La robustez de esta gobernanza y sus funciones claves permitirá la supervisión de riesgos éticos hasta la promoción del **bienestar, la cultura institucional y la inversión social responsable.**

Esta estructura también facilita la trazabilidad en la ejecución de políticas corporativas y la alineación con principios internacionales como los de la **ISO 26000**, el **Pacto Global** y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible.**

Como Meta para **2025** se Proyecta:



Institucionalizar canales de denuncia confidenciales.



Implementar campañas periódicas de formación ética y regulatoria dirigidas a colaboradores, proveedores y contratistas.



Establecer procedimientos internos para la optimización de gestión de reportes.



Todo este andamiaje refuerza el principio de que la sostenibilidad en Panapark Free Zone no depende de iniciativas aisladas, sino de una **estructura coherente que distribuye responsabilidades, asegura la rendición de cuentas y promueve una cultura de integridad compartida.**

3.9 MODELO DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS

GRI 2-9, GRI 2-23, GRI 2-26, GRI 3-3

Panapark Free Zone, a través de COINLA como entidad administradora, cuenta con un modelo de gestión estructurado en torno a procesos estratégicos, misionales y de soporte. Este marco organizacional está representado gráficamente en el Mapa de Procesos COINLA 2025, el cual **consolida y documenta la operación institucional en función de su misión, visión, propósito y plan maestro de desarrollo anual.**

Como parte de este fortalecimiento, se incorporó de forma interna desde el 2023 la figura del Gestor de Procesos, una función que anteriormente se ejecutaba de manera externa.

Esta decisión responde al compromiso de **consolidar capacidades dentro de la organización, mejorar la trazabilidad de los procesos, herramientas, indicadores y avanzar hacia una gestión más integrada y eficaz.**

El enfoque por procesos alinea la operación diaria con la estrategia, integra estándares como **BASC, ISO 26000 y GRI, y fortalece la rendición de cuentas mediante **trazabilidad, uso eficiente de recursos y mejora continua.****

La articulación entre el Plan Maestro de Desarrollo, el sistema de gestión de seguridad **BASC** y los procesos internos de planificación, control y atención al cliente permite construir una **gobernanza eficaz, alineada a estándares internacionales y adaptada a la operación dinámica** de una zona franca en crecimiento.



3.10 EL CAMINO DE PANAPARK FREE ZONE HACIA LA CERTIFICACIÓN BASC

GRI 2-12, GRI 2-23, GRI 3-3, GRI 416-1

En un entorno logístico global e inmerso en el comercio internacional cada vez más complejo, **garantizar seguridad, transparencia, trazabilidad y confianza** en la operación se ha vuelto tan esencial como ofrecer una infraestructura de calidad.

Consciente de ello, Panapark Free Zone emprendió durante el 2023, un proceso institucional para obtener la certificación internacional **Business Alliance for Secure Commerce (BASC)**, que busca fortalecer la seguridad en la cadena de suministro y servicios logísticos bajo los más altos estándares de un comercio internacional seguro.

Este proceso, que culminará en el año 2025, ha implicado **transformaciones profundas en la cultura organizacional, los procedimientos y herramientas de control interno y la interacción** con clientes, proveedores y autoridades.

Principales hitos en el camino hacia BASC:



Más allá de cumplir con requisitos técnicos, el proceso BASC ha sido una oportunidad para fortalecer la **ética institucional, profesionalizar la gestión de seguridad global y proyectar a Panapark Free Zone como un aliado confiable para el comercio internacional.**

Una vez certificada, Panapark Free Zone será una de las pocas zonas francas de la región con este distintivo, lo que representa una **ventaja competitiva clave** para atraer inversiones estratégicas.

Panapark Free Zone avanza hacia la Certificación BASC, posicionándose como la **primera zona franca en Panamá** con este estándar. Este hito refuerza su liderazgo en seguridad, comercio confiable y competitividad regional.



4.

**SEGURIDAD
Y GESTIÓN DE
RIESGOS**

4. SEGURIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS

En Panapark Free Zone, la seguridad es concebida como un eje estratégico de sostenibilidad y una ventaja competitiva para nuestros clientes.

Nuestra gestión de riesgos está alineada a estándares internacionales, particularmente la **norma BASC**, cuya implementación iniciamos formalmente en 2023 y proyectamos culminar con certificación completa en 2025.

Este proceso de mejora continua fortalece tanto la cadena logística de nuestros clientes como nuestra posición regional como Zona Franca 4.0, tecnológica, segura y resiliente.

Contamos con una **Matriz de Riesgos de Seguridad** activa que monitorea de forma continua los factores **operativos, reputacionales, tecnológicos, comerciales, gerenciales y estratégicos**. A partir de este análisis, hemos definido protocolos de respuesta según la severidad de los riesgos y acciones de mitigación y control de dichos riesgos para distintas situaciones de emergencia.

Adicionalmente, la compañía cuenta con un procedimiento formal para la gestión de riesgos que incluye la identificación de eventos críticos, la valoración de su impacto y la definición de controles y planes de acción, según una matriz de riesgo de seguridad.

Esta herramienta es revisada anualmente por el Comité de Seguridad y responde a estándares **BASC y GRI**.



4.1 GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y PREPARACIÓN ANTE RIESGOS

GRI 403-1, 403-2

El Plan de Emergencias de Panapark Free Zone constituye un componente central de nuestra estrategia de seguridad física. Este instrumento contempla un enfoque integral que abarca la **prevención, respuesta inmediata y recuperación** post-evento.

El plan parte de una evaluación detallada de riesgos en función de las actividades desarrolladas en la zona franca y define protocolos diferenciados para situaciones como incendios, accidentes industriales, fenómenos naturales, amenazas externas o emergencias médicas.

El plan contempla un conjunto de acciones clave, entre las que se incluyen:



Cada empresa instalada es responsable de mantener su propio plan interno de emergencias. Aunque no todas lo han implementado aún, Panapark Free Zone promueve su adopción mediante lineamientos generales y apoyo técnico.

El Plan de Emergencias de Panapark Free Zone se aplica a las áreas comunes y promueve una cultura de seguridad compartida, con respuestas coordinadas y una gestión del riesgo en mejora continua.

En paralelo, se fortalecieron las medidas de detección y contención ante incendios, especialmente en áreas críticas como cuartos de servidores y centros de control. Se integró un sistema de detección temprana con sensores térmicos y ópticos, extintores de CO₂ y niebla, señalización reforzada y compartimentos resistentes al fuego, en cumplimiento con las normas NFPA 10, 72 y 101.

Estas acciones garantizan la gestión de continuidad operativa y la protección de infraestructura crítica, al tiempo que refuerzan el **cumplimiento normativo, la protección del medio ambiente ante siniestros** y, fundamentalmente, la **seguridad e integridad** de los colaboradores y demás personas presentes en el parque (ODS 11 y 13).

4.2 SEGURIDAD FÍSICA Y CONTROL ESTRATÉGICO DE ACCESOS

GRI 416-1

Durante 2023 se desarrolló un Análisis de Vulnerabilidades y Áreas Críticas, el cual identificó zonas sensibles como la planta de tratamiento de aguas, el área aduanera, galeras específicas y el edificio administrativo. A partir de esta evaluación, se diseñaron mejoras en rondas de **seguridad, iluminación, señalización, CCTV y delimitación de espacios críticos**. Esto permitió actualizar la Matriz de Áreas Críticas y Restringidas y priorizar acciones preventivas.

En 2024, se formalizó el Procedimiento de Control de Áreas Críticas y Restringidas, aprobado por el Comité BASC-COINLA. Este protocolo operativo regula el acceso a zonas sensibles mediante sistemas biométricos, control documental, horarios diferenciados para visitas nocturnas y validación por personal autorizado. También se prohíbe el ingreso no autorizado a zonas técnicas sin visado formal.

Adicionalmente, se inició la modernización del sistema de video vigilancia, con ampliación de cobertura, integración de cámaras inteligentes y monitoreo centralizado con respaldo energético.

Esta transformación fortalece la trazabilidad y la coordinación entre brigadas internas y entidades externas. Este modelo de seguridad se complementa con una plataforma tecnológica especializada en Zonas Franca, PICIZ, herramienta en la cual se registran y gestionan todos los accesos peatonales, vehiculares y de carga a la zona franca, realizando no solo un control de acceso seguro, si no generando trazabilidad y obtención de datos estratégicos que permiten a la zona franca tomar decisiones estratégicas.

No obstante, según el Estudio de Satisfacción del Cliente 2024, el 51% de los encuestados evaluó su experiencia con PICIZ como regular o poco amigable en referencia al registro de entradas y salidas.

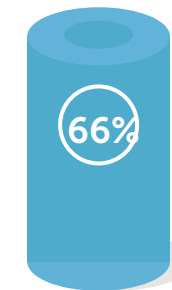
En respuesta, Panapark Free Zone inició un proceso de automatización de entradas y salidas que concede la autogestión de los usuarios en equipos de última tecnología que permiten la lectura del documento de identidad directamente aumentando el nivel de **confiabilidad y seguridad** de la zona franca y agilizando el proceso.



El **90%** de los clientes valoran positivamente la presencia de seguridad

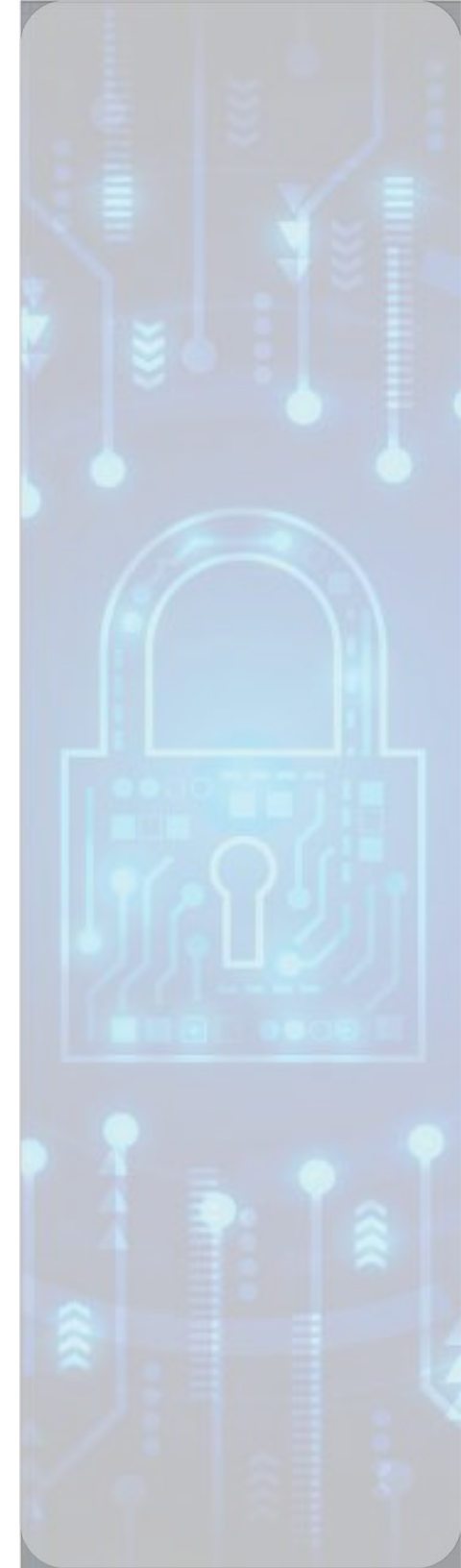


El **54%** se siente satisfecho con los controles de entradas y salidas



El **66%** califica positivamente la atención del personal de vigilancia

Los hallazgos del estudio también indicaron que:



Panapark Free Zone avanza hacia un modelo integral de seguridad inteligente, que combina **vigilancia tecnológica, control operativo de áreas críticas, plataformas digitales de interacción y trazabilidad**, alineando la gestión con estándares internacionales y reforzando su evolución como Zona Franca 4.0.



Como parte de esta transformación, se avanzó en la instalación de un sistema integral de video vigilancia, que incluye:

Como parte de nuestra visión de consolidar un **clúster industrial y logístico moderno, interconectado y centrado en la experiencia del cliente**, durante este año implementamos una plataforma digital de **PQRS** (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias). Esta herramienta permite a los clientes gestionar de manera estructurada solicitudes de servicio, mantenimiento, horarios, reservas de espacios para usos operativos, sugerencias de mejora y felicitaciones, fortaleciendo la interacción y transparencia entre la administración y los clientes.

Su digitalización ha mejorado significativamente la trazabilidad de los requerimientos, la calidad de las respuestas y los tiempos de atención, generando datos clave para impulsar acciones correctivas y estrategias de mejora continua. Esta iniciativa refuerza nuestra estrategia de clusterización y transformación hacia una Zona Franca 4.0, al tiempo que contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados con la industria, innovación e infraestructura (**ODS 9**), así como al componente social de nuestra gestión **ASG**.

Este equipamiento se integra a una plataforma de monitoreo centralizado, con grabación de hasta 90 días y cobertura por zonas, complementado con detección de intrusión vía fibra óptica y analítica de video.

Paralelamente, se incorporaron mejoras en el sistema de detección y extinción de incendios en áreas críticas como el CCTV y los cuartos de servidores, en cumplimiento con las normas internacionales NFPA.

Este modelo refuerza la trazabilidad, automatización de alertas, y protección proactiva de eventos críticos alineando la operación con estándares internacionales y **buenas prácticas en gobernanza de datos, resiliencia operativa e innovación tecnológica (ODS 9, 11 y 16)**.



4.2.1 REGISTRO DE INCIDENTES Y CONTROL OPERATIVO DE ÁREAS CRÍTICAS

GRI 403-2

Como parte del fortalecimiento de sus sistemas de trazabilidad y vigilancia preventiva, Panapark Free Zone ha implementado procedimientos específicos que permiten documentar, controlar y anticipar situaciones que puedan comprometer la seguridad o la operatividad de la zona franca.

Uno de estos instrumentos clave es el Procedimiento de Registro de Estadísticas e Incidentes, que establece la metodología para capturar y sistematizar información sobre eventos operativos, hallazgos técnicos, incidentes de mantenimiento o situaciones de riesgo detectadas durante las rondas internas o inspecciones rutinarias.

Esta herramienta permite registrar diariamente los eventos, clasificarlos según su nivel de severidad y tipo de incidencia, y canalizarlos hacia los responsables correspondientes para su análisis y resolución.

Además, esta información alimenta reportes mensuales que sirven de base para las reuniones del Comité BASC y para la toma de decisiones estratégicas en materia de seguridad, infraestructura y continuidad operativa. El sistema de registros está alineado con los estándares de gestión de riesgos (GRI 416-1, 403-2), y permite

generar indicadores clave de desempeño en seguridad a partir de datos reales, actualizados y verificables.

Complementando esta trazabilidad operativa, Panapark Free Zone también cuenta con un Procedimiento formal de Manejo y Control de Llaves, especialmente importante en un entorno donde coexisten múltiples empresas, instalaciones técnicas y espacios de acceso restringido.

Este procedimiento establece protocolos detallados para la asignación, entrega, recuperación y descarte de llaves físicas, así como para el control de duplicados y el registro de personal autorizado. Cada llave está codificada y asociada a una bitácora de uso, firmada por los responsables designados y verificada periódicamente.

Este control minimiza riesgos asociados a accesos no autorizados y asegura que las áreas críticas —como cuartos de servidores, planta de tratamiento, garitas o depósitos— cuenten con un resguardo físico alineado a los estándares de seguridad de logística internacional y a los principios de seguridad física definidos por BASC.

El sistema de gestión preventiva de Panapark Free Zone busca consolidar una zona franca segura, ordenada y proactiva, con capacidad de respuesta eficiente y trazable ante cualquier incidente.

4.3 CAPACITACIÓN, SIMULACROS Y CULTURA DE PREVENCIÓN

GRI 403-5, 403-6

Durante 2024 se llevaron a cabo 25 actividades orientadas a fortalecer la cultura de prevención y la capacidad de respuesta ante emergencias.



Estas jornadas contaron con participación activa del personal de COINLA, empresas usuarias o clientes y personal de seguridad, bajo la coordinación del Comité de Seguridad Industrial.

Estas actividades no solo tienen valor formativo, sino que fortalecen la seguridad integral y respaldan el camino hacia la certificación BASC.

Se prevé ampliar su alcance mediante indicadores de participación, retroalimentación de asistentes y revisión periódica de protocolos.

Estas acciones forman parte de una estrategia de seguridad resiliente, escalable y alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 9, 11 y 16).

Evolución de la Gestión de Seguridad en Panapark Free Zone

- 2022**
Inicio de diagnóstico preliminar de seguridad (Rondas, accesos, CCTV)
- 2023**
Análisis de Vulnerabilidades y áreas críticas recomendaciones priorizadas
- 2024**
Implementación del procedimiento de áreas críticas
Modernización de CCTV y control de accesos
- 2025 (Meta)**
Certificación BASC
Sistema integrado y auditoría externa



5. *RELACIÓN CON CLIENTES Y SERVICIO*

INFORME DE  2024
SOSTENIBILIDAD

Informe de Sostenibilidad 2024

La **experiencia del cliente** es uno de los pilares sobre los que se construye la propuesta de valor de Panapark Free Zone.

Más allá de la infraestructura de primer nivel, los beneficios fiscales, laborales y migratorios o la ubicación estratégica, el verdadero diferenciador radica en la forma en que se cultivan relaciones de largo plazo: **con ética, cercanía y compromiso con la mejora continua.**

Adicionalmente, si es requerido por los clientes, Panapark Free Zone ofrece **acompañamiento directo** desde el momento en que deciden instalarse en la zona franca, brindando apoyo en procesos bancarios, legales, trámites institucionales y requerimientos operativos iniciales.

Esta asistencia personalizada facilita una transición eficiente hacia el inicio de operaciones, promoviendo **confianza y consolidando relaciones duraderas.**

Como parte de su compromiso con la **calidad del servicio**, la empresa cuenta con un equipo técnico y administrativo que gestiona la experiencia del cliente en coordinación con áreas clave.

Este equipo transforma cada interacción en insumo para la **mejora continua**, mediante encuestas, análisis de satisfacción, y mesas de escucha activa con ejecutivos y operativos de las empresas usuarias.

5.1 ESCUCCHAR, RESPONDER, MEJORAR: RESULTADOS DEL ESTUDIO UNIMER 2024

GRI 2-29, 3-3, 417-1

Durante julio de 2024, se llevó a cabo un estudio independiente de experiencia del cliente a cargo de UNIMER, con una muestra representativa de usuarios de Panapark Free Zone.

Este diagnóstico reveló fortalezas claves, pero también áreas de mejora donde la empresa ya ha comenzado a intervenir:



NPS+60

El Net Promoter Score obtenido está muy por encima del promedio nacional e internacional para el sector logístico.

Las principales oportunidades de mejora señaladas por clientes medianos están relacionadas con los controles de acceso, el tiempo de respuesta a reclamos, y la simplicidad de la plataforma PICIZ.

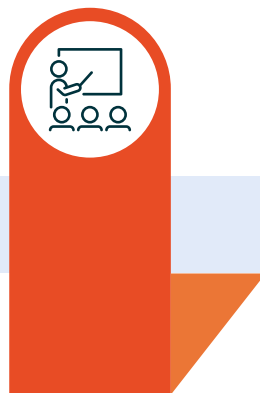


En respuesta, Panapark Free Zone ha implementado una serie de acciones que se integran a su sistema de mejora continua y que sentarán las bases para fortalecer la planificación estratégica 2025–2026:



PROTOCOLOS

Fortalecimiento del sistema de atención mediante nuevos protocolos PQRS.



CAPACITACIÓN

Sesiones para mejorar el uso de PICIZ entre usuarios y personal de seguridad.



COMUNICACIÓN

Promoción de canales de comunicación claros, visibles y con trazabilidad de las respuestas.



ACCESO

Sugerencias incorporadas: **carnets, códigos QR** y horarios extendidos en garitas.

5.2 ÉTICA Y CONFIANZA: CONECTADOS CON UNA RELACIÓN TRANSPARENTE

GRI 417-1, 418-1

En congruencia con su **Política de Ética y Anticorrupción**, Panapark Free Zone ha establecido mecanismos sólidos para preservar la integridad de sus operaciones. Todos los colaboradores, así como agentes y proveedores, están sujetos a esta política y a cláusulas contractuales que prohíben cualquier tipo de soborno, conflicto de interés o ventaja indebida.

La existencia de un **Canal de Denuncias** confidencial, la figura del Oficial de Cumplimiento, y el **Comité de Actuar Correcto (CAC)** aseguran la gestión oportuna y transparente de cualquier incidente que pueda poner en riesgo la confianza con los clientes y grupos de interés.

CLIENTES CONECTADOS: VG LOGISTICS

"Como grupo empresarial con más de 30 años de presencia en América Latina, buscábamos una ubicación estratégica que nos permitiera consolidar nuestra operación logística y comercial en la región.

Evaluamos diferentes zonas francas, literalmente, visitamos casi todas— pero Panapark Free Zone fue la que realmente nos convenció: **por su arquitectura, por la calidad de las bodegas y, sobre todo, por su gente.** Además, estar cerca del aeropuerto nos facilita enormemente la logística para cargas pequeñas y medianas, que son parte esencial de nuestro modelo. No fue solo alquilar una bodega, fue una inversión estratégica.

Sin duda, fue la mejor decisión." —

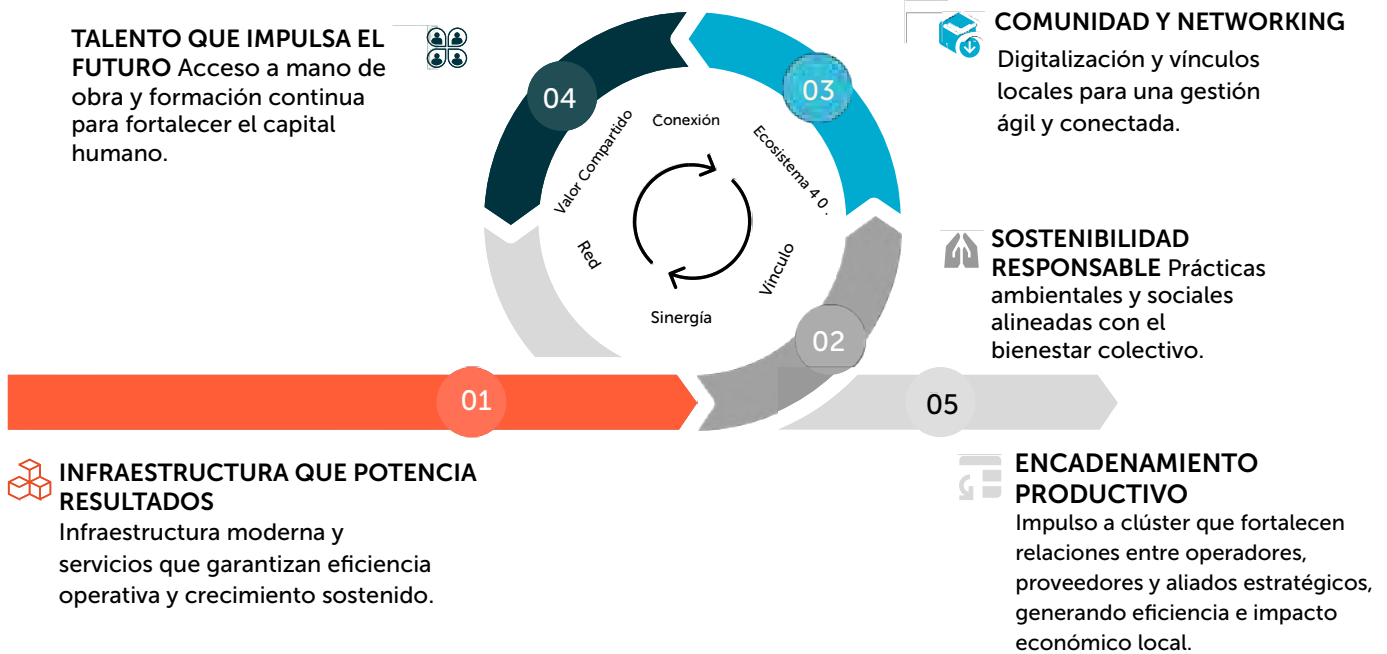
Guillermo Rothpflug

5.3 HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA ZONA FRANCA 4.0 ESTRATEGIA DE CLUSTERIZACIÓN

GRI 2-6, 203-1

Las zonas francas 4.0 representan la **transformación digital** de los tradicionales enclaves comerciales, fusionando los beneficios fiscales y logísticos históricos con las tecnologías disruptivas de la cuarta revolución industrial. A diferencia de sus predecesoras, estas zonas francas digitalizadas ofrecen servicios virtuales que **eliminan barreras físicas, proporcionan trazabilidad total de productos y procesos, y permiten una respuesta ágil**. En esencia, las zonas francas 4.0 no solo mantienen su función como catalizadores del comercio exterior, sino que se **reinventan como ecosistemas inteligentes e interconectados** que maximizan la eficiencia operativa y posicionan a los países en la vanguardia de la economía digital global.

La estrategia de clusterización sostenible busca crear un entorno competitivo y productivo mediante cinco dimensiones clave:



ESTRATEGIA DE CLUSTERIZACIÓN

Pilar	Eje Temático	Hitos
Talento	Capital Humano	Se ha establecido una bolsa de empleo nacional (Konzerta) y alianzas con instituciones como el ITSE , que facilitan prácticas profesionales, capacitaciones técnicas y conversatorios estratégicos con líderes del sector. Alrededor del 30% de los practicantes han sido contratados por las empresas, generando un ciclo virtuoso de empleabilidad. Además, se han ofrecido capacitaciones especializadas en logística, gestión de residuos peligrosos y cumplimiento normativo para los colaboradores de la comunidad empresarial de Panapark Free Zone.
Comunidad PFZ	Networking y Digitalización	La conformación de comités de talento humano, logística, infraestructura y servicios ha permitido una colaboración directa entre empresas. Se han impulsado espacios de integración (ligas deportivas, ferias de productos y servicios) y se han implementado herramientas digitales como la plataforma PQRS , mejorando la trazabilidad y atención al cliente respectivamente. La iniciativa Conecta Ejecutivo fortalece la actualización técnica y la comunicación estratégica con altos mandos.
Sostenibilidad Ambiental	Uso responsable y eficiente de los recursos	A través del Programa de Reciclaje , cinco empresas ya participan activamente en la gestión de residuos comunes, mientras que otras gestionan sus residuos industriales conforme a estándares responsables. Estas acciones reflejan el compromiso del parque y sus usuarios con una operación ambientalmente sostenible.
Infraestructura	Servicios y Facilitación	Se ha habilitado una clínica empresarial y una ambulancia 24/7 para atención a colaboradores y visitantes. La creación de una ventanilla única mejora la coordinación con instituciones claves (ADUANA, APA, MIDA). Además, se han implementado protocolos de seguridad alineados con la Certificación BASC y se inició la automatización de control de accesos para optimizar tiempos y trazabilidad con la integración del sistema PICIZ .
Encadenamiento	Integración Productiva	Las alianzas con operadores logísticos como DHL, CMA-CGM, TICAL y otros han permitido optimizar costos y tiempos. Asimismo, se ha logrado atraer proveedores estratégicos que fortalecen la cadena de suministro del parque, mejorando la disponibilidad de insumos y servicios especializados.

5.4 CAMINO HACIA UNA CULTURA DE EXCELENCIA

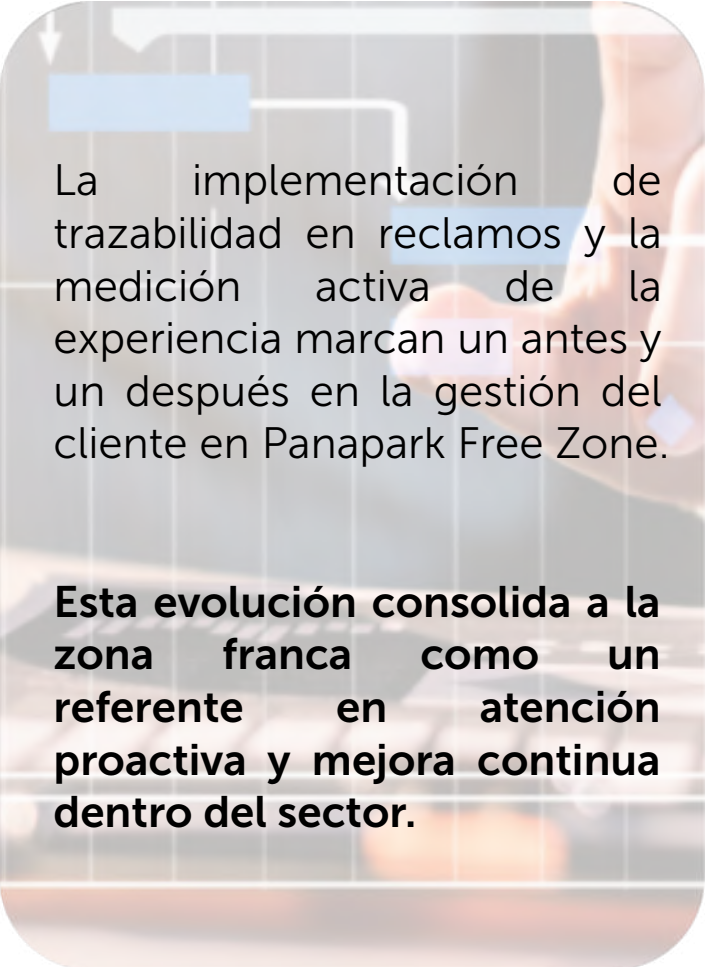
GRI 2-29, 3-3

La atención al cliente en Panapark Free Zone no se limita a resolver solicitudes; es parte integral de cómo entendemos la excelencia. Este enfoque relacional se nutre del principio de mejora continua.

A través del fortalecimiento de los **canales de atención, la incorporación de sistemas de trazabilidad de reclamos y la evaluación continua** de la experiencia del cliente, Panapark Free Zone busca generar un entorno de escucha proactiva, diálogo operativo y mejora compartida.

Panapark Free Zone impulsa un ecosistema donde el cliente es parte activa en la construcción de un entorno empresarial eficiente, justo y sostenible.

Estas acciones reflejan el compromiso de Panapark Free Zone con una atención al **cliente ágil, cercana y orientada a la mejora continua**. Al fortalecer los canales de comunicación, acompañar a las empresas en su instalación y operación, y responder con eficiencia a sus necesidades, se contribuye directamente a la promoción de alianzas eficaces (**ODS 17**), al crecimiento económico inclusivo (**ODS 8**) y a la construcción de infraestructuras resilientes y sostenibles (**ODS 9**), pilares fundamentales de nuestra propuesta de valor.



La implementación de trazabilidad en reclamos y la medición activa de la experiencia marcan un antes y un después en la gestión del cliente en Panapark Free Zone.

Esta evolución consolida a la zona franca como un referente en atención proactiva y mejora continua dentro del sector.



6.

CRECIMIENTO E IMPACTO *ECONÓMICO*

6. CRECIMIENTO E IMPACTO ECONÓMICO

En línea con el Plan Maestro de Desarrollo, Panapark Free Zone ha consolidado un ciclo de crecimiento sostenido, con impactos tangibles en la economía local y regional.



La inversión proyectada refuerza su infraestructura logística de clase mundial y genera oportunidades reales de empleo, encadenamientos productivos y desarrollo local.

Su gestión la ha posicionado como punto de referencia entre las zonas francas de la región, gracias al valor compartido que se genera entre Estado, Empresas y Comunidades. El crecimiento en Panapark Free Zone es sinónimo de progreso económico, sostenibilidad y compromiso con el entorno.



6.1 CRECIMIENTO DE LA INVERSIÓN EN PANAPARK FREE ZONE

GRI 201-1

Durante el período 2021–2024, Panapark Free Zone ha registrado un comportamiento creciente en la inversión productiva gestionada por COINLA.

Solo en 2024, la inversión anual alcanzó los **\$27.6 millones**, reflejando un incremento del **64.7%** respecto al año anterior.

En total, entre 2019 y 2024 se ha acumulado una inversión superior a **\$204 millones** por parte de Panapark Free Zone. Adicionalmente, se estima que las empresas instaladas en el parque han invertido más de **\$400 millones**, consolidando a Panapark Free Zone como un **motor de atracción de inversión extranjera directa** dentro del régimen de zonas francas.



Con más de **\$600 millones** en inversión conjunta y acumulada, Panapark Free Zone se consolida como un **motor de atracción de inversión extranjera directa** en el régimen de zonas francas.



En coherencia con su compromiso de cumplimiento normativo y responsabilidad fiscal, Panapark Free Zone incrementó significativamente su contribución tributaria en el año 2024.

Mientras que en 2023 la suma total pagada en concepto de impuestos fue de B/.112,780.72, en 2024 dicha cifra ascendió a B/.209,961.15, lo que representa un aumento del **86.2%**.

Este crecimiento refleja tanto la expansión de la actividad económica de la zona franca como su firme adhesión a las obligaciones fiscales establecidas por la normativa nacional.

6.2 IMPACTO ECONÓMICO Y EMPLEO

GRI 203-1, 203-2

Al cierre del **2024**, Panapark Free Zone contaba con **49 empresas instaladas**, frente a las **43 reportadas en 2023**, lo que representa un crecimiento del **14%**. Se estima que estas empresas generaron empleo directo para aproximadamente más de 500 colaboradores.

Como parte de su compromiso con el desarrollo económico local y la generación de empleo digno, COINLA-Panapark Free Zone, incrementó de forma significativa tanto el monto destinado al pago de salarios como su propia plantilla de colaboradores durante el año 2024.

El total invertido en remuneraciones pasó de **B/.381,360** en 2023 a **B/. 592,073** en 2024, lo que representa un aumento del **55.26%**.

A su vez, el número de colaboradores creció de **32** a **46** personas, reflejando un incremento del **43.7%** en su equipo de trabajo.

Adicionalmente, más de **1,850** personas se benefician de forma indirecta a través de proveedores y servicios vinculados a Panapark Free Zone.

El crecimiento de Panapark Free Zone refleja su **compromiso con el desarrollo económico sostenible**, la formalización del empleo y una economía logística resiliente y diversificada.

6.3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS

GRI 2-23, 203-1

A través de COINLA, la entidad administradora, se han gestionado más de **198 proyectos institucionales** en los últimos dos años, abarcando desde **mejoras operativas hasta inversiones de impacto** que garanticen el desarrollo y crecimiento sostenible.



El crecimiento de Panapark Free Zone también se mide por su capacidad institucional para sostener proyectos estratégicos que fortalecen infraestructura, servicios y seguridad.

Durante el año **2024**, se ejecutaron **46 proyectos institucionales** con una inversión planificada de \$22,894,389 millones, de los cuales **39** ya han sido completados, lo que refleja una tasa de avance del **85%**. Las intervenciones incluyeron obras civiles, adecuaciones logísticas, mejoras en seguridad física, adquisición de activos y adecuaciones en áreas comunes. Para el **2025**, están en planificación **58 proyectos institucionales** con una inversión proyectada de **\$9,907,854 millones**, lo que sugiere una consolidación de la etapa de expansión y un reenfoque en mejoras operativas, tecnológicas y sostenibles. Aunque la mayoría de estos se encuentran en etapa inicial, **5%** ya han sido completados, y el **95%** están en ejecución activa, lo que evidencia una gestión anticipada de proyectos clave.

Estos proyectos están alineados con el Plan Maestro de Desarrollo de Panapark Free Zone, y responden a prioridades estratégicas como:



El desempeño económico de Panapark Free Zone impulsa inversión, empleo formal y valor compartido para su entorno.

Este crecimiento aporta de manera tangible al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el **ODS 8** (trabajo decente y crecimiento económico), el **ODS 9** (industria, innovación e infraestructura) y el **ODS 17** (alianzas para lograrlos objetivos), **consolidando a Panapark Free Zone como un actor clave en la promoción de una economía logística diversificada, resiliente y con visión de futuro.**



7.

TALENTO HUMANO Y CULTURA ORGANIZACIONAL

Informe de [Sostenibilidad 2024](#)

7. TALENTO HUMANO Y CULTURA ORGANIZACIONAL

Panapark Free Zone reconoce que su principal activo es su equipo humano. Por ello, gestiona su estrategia de talento desde la captación hasta la retención y el desarrollo, bajo los lineamientos de su Política de Capital Humano, promoviendo un entorno laboral respetuoso, inclusivo, abierto y centrado en el bienestar integral de cada colaborador.

Capacitación constante, bienestar laboral y una cultura de respeto fortalecen la identidad institucional de Panapark Free Zone.

La zona franca cuenta con un organigrama funcional y un modelo de gestión futura que incorpora roles vinculados a la sostenibilidad, como el de Coordinador de Talento Humano y Sostenibilidad.

Desde el proceso de reclutamiento, se impulsa la equidad de género, la diversidad generacional, la contratación transparente y la conciliación entre vida laboral y familiar.



“Ingresé a Panapark Free Zone en 2021 como recepcionista, con conocimientos básicos sobre una zona franca. Gracias al apoyo de mis compañeros y supervisores, avancé paso a paso, pasando a asistente administrativa y luego a Coordinadora de Talento Humano y Sostenibilidad. Valoro el aprendizaje continuo, el sentido de pertenencia y la horizontalidad que se vive en la organización, así como su compromiso con el desarrollo de su gente y la construcción de confianza.”

María Fernanda Silva
Coordinadora de Talento Humano y Sostenibilidad
Coinla /Panapark Free Zone



7.1 PERFIL DE COLABORADORES 2024

GRI 2-7, 401-1

El equipo humano de COINLA-Panapark Free Zone está conformado por profesionales que representan no solo la estructura operativa del parque, sino también la materialización de nuestros valores institucionales de **equidad, eficiencia y compromiso** con el entorno.



En **2024**, la composición total de colaboradores ascendió a **46 personas**, distribuidas entre las dos entidades del grupo:

Entidad	Total de Colaboradores	Hombres	Mujeres
Panapark Free Zone	24	19	5
COINLA	22	8	14
TOTAL	46	27	19

Esta composición refleja un equilibrio estratégico entre las funciones operativas de Panapark Free Zone, enfocadas en la gestión directa de la zona franca, y las funciones corporativas de COINLA, que incluyen administración / finanzas, proyectos, ventas, marketing, legal, gestión de procesos y sostenibilidad.

La distribución por género muestra **58% hombres y 42% mujeres**, evidenciando nuestro compromiso con la equidad de género y reflejando la diversidad funcional, multigeneracional y multidisciplinaria que caracteriza nuestro enfoque de inclusión.

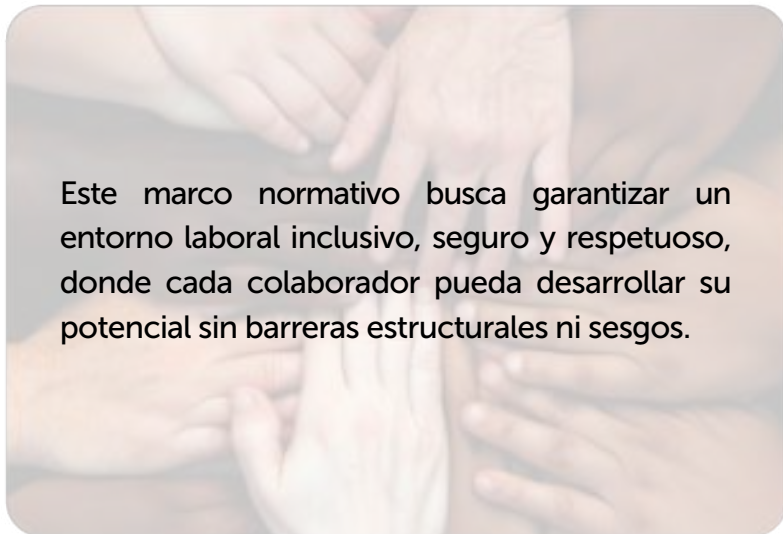
Un **equipo multidisciplinario** sustenta la operación y visión de Panapark Free Zone integrando talento en ingeniería, logística, sostenibilidad, seguridad y atención al cliente.



7.2 DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

GRI 405-1

La Política de Capital Humano refuerza el compromiso in-stitucional con la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad, estableciendo lineamientos claros para pre-venir toda forma de discriminación en los procesos de se-lección, contratación, formación y promoción interna.



Entre sus disposiciones clave se destacan:



Priorización de postulaciones diversas, incentivando activamente la participación de personas provenientes de distintos contextos sociales, culturales y profesionales, con énfasis en la equidad de género y la inclusión de personas con discapacidad.

Acceso equitativo a programas de formación y beneficios, asegurando que todas las personas, sin distinción de cargo o antigüedad, tengan igualdad de oportunidades para capacitarse, acceder a incentivos laborales y participar en iniciativas que promuevan su desarrollo personal y profesional.



Participación paritaria en programas de liderazgo, salud y bienestar, procurando que tanto mujeres como hombres accedan de forma equilibra-da a espacios de crecimiento, redes de liderazgo interno, actividades de autocui-dado y programas preventivos de salud.



Esta política forma parte integral de la estrategia de sostenibilidad de Panapark Free Zone, alineándose con los principios de la ISO 26000, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (particularmente el **ODS 5** sobre igualdad de género y el **ODS 8** sobre trabajo decente) y los compromisos de la empresa con la transparencia, la ética y los derechos humanos.



7.3 BIENESTAR LABORAL Y BENEFICIOS

GRI 401-2

Durante 2024, se mantuvo una oferta integral de beneficios para los colaboradores de Panapark Free Zone:

Beneficios



7.4 DESARROLLO HUMANO Y PROFESIONAL

GRI 404-2

Durante 2024, se ejecutó un programa estructurado de formación continua para el equipo de COINLA- Panapark Free Zone enfocado en las siguientes áreas: temas técnicos o especializados de acuerdo al perfil de los cargos, habilidades blandas o esenciales tales como colaboración efectiva, comunicación asertiva, liderazgo transformacional, resiliencia y pensamiento creativo e innovación aplicada.

COINLA-Panapark Free Zone se convirtió en la **primera empresa en Panamá en certificarse en "Radical Collaboration"** cuya metodología promueve la colaboración auténtica, rentable y sostenible logrando colaboradores que se sienten valorados, comprometidos, motivados y felices.



Además el programa de formación incluye temas de conocimiento obligatorio como las políticas, talleres de lavado de dinero y soborno, entre otras. Este plan incluyó la participación del **98%** de la planilla y **144 horas** de formación. La inversión en capacitación del personal experimentó un crecimiento exponencial del **455%**, pasando de \$9,893.98 en 2023 a \$54,896.00 en 2024.

El fortalecimiento del talento humano es clave en la transformación de Panapark Free Zone hacia una zona franca 4.0, impulsando competitividad, innovación y valor agregado.

Los programas de formación en liderazgo, colaboración y comunicación superaron el **89 %** de satisfacción, destacando la calidad del contenido, los materiales y la experiencia formativa.

Estas acciones se alinean con los **ODS 3, 4 y 8**, al fortalecer la salud, la educación continua y el empleo digno. En 2025, se proyecta una revisión participativa de la política de beneficios y la continuidad del plan de formación, con indicadores de impacto, integración de encuestas de satisfacción.



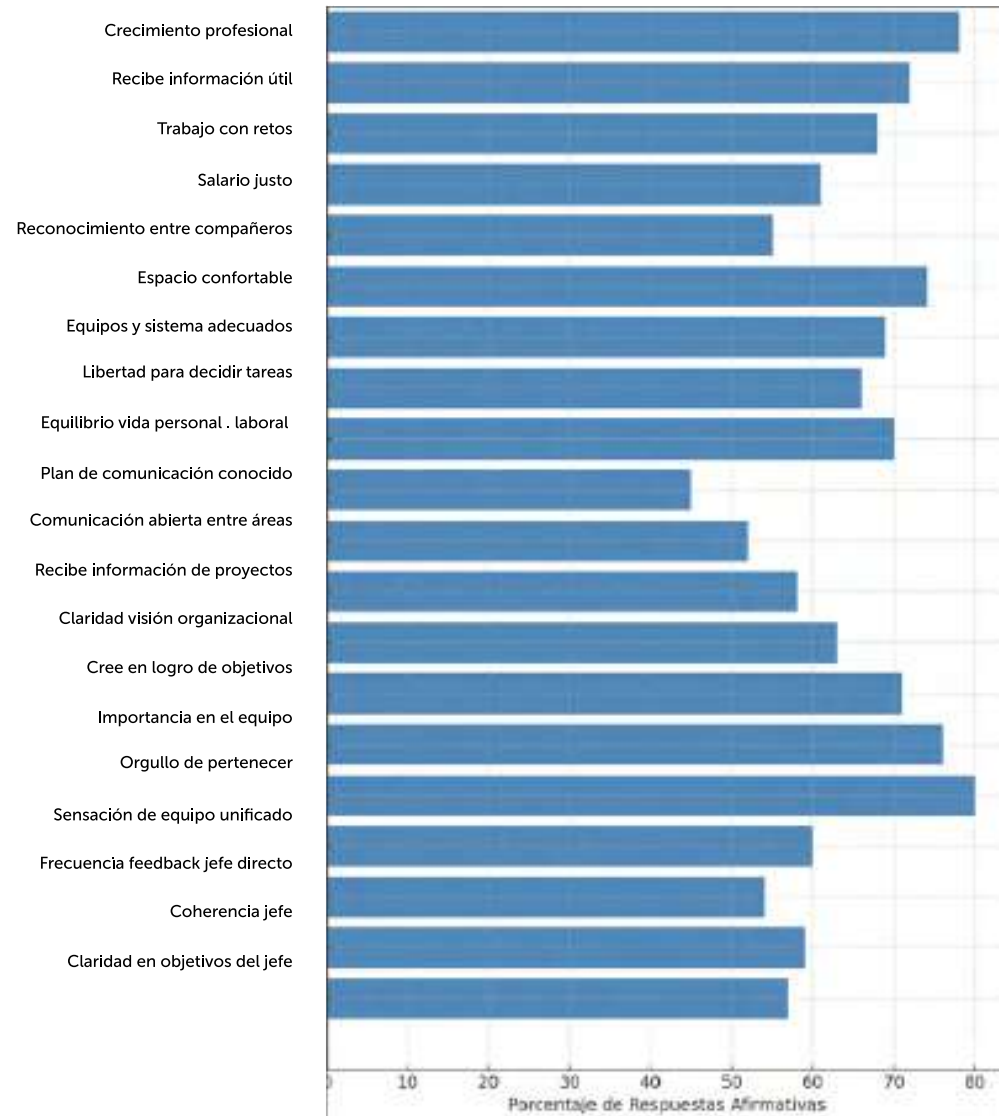
7.5 RESULTADOS DEL DIÁLOGO CON COLABORADORES

GRI 2-29

La encuesta de diálogo con colaboradores realizada en agosto de 2023 por COINLA – Panapark Free Zone contó con la participación de colaboradores, distribuidos entre el equipo administrativo (sede Calle 50) con **40%** y el equipo operativo (ubicado en la zona franca) con un **60%**. Este número representa una muestra significativa dentro del contexto de la organización, permitiendo captar percepciones clave en torno al ambiente laboral, la comunicación interna, la percepción de liderazgo y las condiciones de trabajo.

El propósito de esta consulta fue recoger información cualitativa y cuantitativa sobre las experiencias, expectativas y áreas de mejora identificadas por el personal. Estos hallazgos sirvieron como base para el diseño de la estrategia de talento humano del año 2024, alineada a los valores institucionales, los principios de gestión responsable y los marcos de referencia de sostenibilidad como la ISO 26000.

Resultados Relevantes de la Encuesta de Diálogo con Colaboradores (2023)



La participación activa de los colaboradores y la diversidad de opiniones obtenidas refuerzan la legitimidad del proceso y aportan una mirada interna valiosa para el fortalecimiento de la cultura organizacional y los procesos de mejora continua.



8.

RELACIÓN CON LA **COMUNIDAD**

8.1 FÚTBOL CON CORAZÓN: TRANSFORMACIÓN COMUNITARIA A TRAVÉS DEL DEPORTE

GRI 413-1, 203-1, 203-2

Desde hace seis años, el programa Fútbol con Corazón (FCC) se ha consolidado como una de las principales inversiones sociales de Panapark Free Zone en la **comunidad de Felipillo**, impactando positivamente a niñas, niños y adolescentes en condiciones de vulnerabilidad. Esta iniciativa de formación integral utiliza el deporte como herramienta educativa para fortalecer valores como la **empatía, la resiliencia, el liderazgo, respeto, trabajo en equipo, honestidad, tolerancia** y la resolución **pacífica de conflictos**. Este programa ha logrado reducir la deserción escolar y ha fortalecido la cohesión comunitaria, impactando también a más de 300 padres de familia.

Hasta 2024, el programa ha beneficiado de forma directa a más de **612 niños, niñas y adolescentes** alcanzando la meta anual proyectada y acumulando una **inversión total de \$263,211.60**. A través de metodologías socioemocionales y lúdico-deportivas (MEI Y FCC), se ha logrado que el **100% de los participantes mejore su comunicación**, maneje mejor sus emociones y valore los espacios de cohesión social. Además, todos han desarrollado habilidades deportivas y sociales clave para su formación integral.



En línea con los principios del GRI, Panapark Free Zone asume un rol activo en el desarrollo social de su entorno. Sus acciones comunitarias se rigen por la Política de Responsabilidad Social Empresarial y la Política de Donaciones y Patrocinios, priorizando iniciativas con impacto medible, continuidad y alineación con los objetivos de Desarrollo Sostenibles

100%

de
escolarización
mantenida

0

casos de
embarazo
adolescente

19%

aumento en el desarrollo
de habilidades para la
vida

52%

participación de en las
Escuelas de Familia



El informe anual de FCC destaca que el desarrollo integral de los participantes ha sido posible gracias a un enfoque holístico y sostenible; en ese contexto, se recomienda:

- Reforzar las intervenciones en habilidades emocionales, dado su impacto transversal.
- Diseñar actividades para potenciar la solución de problemas y la toma de decisiones.
- Incrementar las oportunidades de cooperación en grupo para fortalecer las competencias sociales.
- Ampliar la participación de familias en los procesos formativos.



Un hito destacado en 2024 fue la selección de Daryen Pineda, participante de la categoría Campeonas de Sueño, quien asistió a un campamento deportivo en Barcelona, España, junto a jugadoras del FC Barcelona, representando a Felipillo y a Panamá con orgullo

Esta iniciativa contribuye directamente al cumplimiento de los **ODS 4** (Educación de calidad), **ODS 5** (Igualdad de género), **ODS 10** (Reducción de desigualdades) y **ODS 16** (Paz, justicia e instituciones sólidas), posicionando a Panapark Free Zone como un actor comprometido con el desarrollo humano y la transformación social desde el entorno comunitario.



Comunidad Conectada: Participantes del Programa FCC

"El FCC me ayudó a controlar mis emociones y a ser una mejor persona con quienes me rodean. Estoy muy agradecido con los profesores, la fundación y Panapark"
-Ben Morán



"Antes era un niño irresponsable, no hacía tareas ni le hacía caso a mi mamá. Hoy ya me gradué de la escuela y estoy viendo si entro a la universidad"
-Jairo Otero

"Antes era irresponsable e introvertida. En FCC aprendí a ser responsable en la escuela, en casa y en mi comunidad. Como parte de LiderCor, desarrollé habilidades para la vida y mejoré mis actitudes." —
Sandra Castillo



"Vivimos en una comunidad con riesgo social, pero gracias al apoyo de Panapark a los proyectos del FCC, mi hija tuvo la oportunidad de viajar a Barcelona y hoy forma parte de una academia deportiva." — Madre de Dargen

"Mi nieto ha recibido una gran ayuda en FCC. Se le han abierto puertas y ahora participa en el club Tauro. Panapark también nos ha ayudado mucho, incluso a mí que soy quien lava los petos."
— Dalila Valdés, abuela de David Navarro



8.2 VINCULACIÓN EDUCATIVA Y DESARROLLO DE TALENTO JOVEN

GRI 413-1, 404-2

Como parte de su compromiso con el desarrollo integral del talento humano, Panapark Free Zone ha **fortalecido su relación con instituciones educativas técnicas del país**, generando espacios de formación, orientación vocacional y empleabilidad temprana.

Estas acciones son impulsadas por el **Comité de Capital Humano** y responden a una visión compartida: formar personas preparadas para los desafíos del entorno logístico-industrial y generar encadenamientos sostenibles entre educación, empresa y comunidad. Para 2025 - 2026 trabajaremos en el empoderamiento de las madres jóvenes como agentes de cambio en lo social, político y económico.

Adicionalmente, **iniciaremos nuestro proyecto de apoyo a la empleabilidad en jóvenes egresados de Institutos Profesionales y Técnicos (IPT's)** cercanos al entorno de Panapark Free Zone.





9.

GESTIÓN AMBIENTAL Y EFICIENCIA OPERATIVA





9. GESTIÓN AMBIENTAL Y EFICIENCIA OPERATIVA

La Política de Medio Ambiente de Panapark Free Zone establece el marco para una operación comprometida con la prevención de la contaminación, la mejora continua y el cumplimiento normativo ambiental. Basándonos en los estándares GRI, gestionamos nuestros impactos de forma proactiva en energía, agua, residuos, emisiones y materiales.

Enfoque centrado en los Alcances 1 y 2 del Greenhouse Gas Protocol:

- Alcance 1: Emisiones directas (uso de diésel y gasolina en flotas y generadores).
- Alcance 2: Emisiones indirectas (electricidad consumida en nuestras instalaciones).

Metas Ambientales:

Indicador	Unidad	Meta	Frecuencia
 Consumo total de electricidad	kWh	-10%	Mensual
 % energía renovable utilizada	20%	(2026)	Anual
 Uso de diésel en generadores	Litros	-10%	Trimestral
 Emisiones CO ₂ flota interna	Toneladas CO ₂	-10%	Trimestral



9.1 ESTRATEGIA

GRI 2-23, 302-1, 303-1

La gestión ambiental de Panapark Free Zone se articula en torno a una estrategia operativa estructurada en tres ejes: **uso eficiente de los recursos, gestión responsable de residuos y control ambiental**. Esta estrategia no solo responde a los lineamientos definidos en la Política de Medio Ambiente, sino que también traduce el compromiso institucional en acciones concretas que reducen impactos y promueven buenas prácticas.

1 Uso eficiente de los recursos

La gestión responsable de recursos en Panapark Free Zone se articula en torno a tres componentes prioritarios: energía, agua y combustible con el objetivo de reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones, aumentar la eficiencia operativa y establecer metas realistas de sostenibilidad en el corto y mediano plazo.

Durante el periodo 2023–2024 se consolidaron mejoras importantes en prácticas internas, ampliación de infraestructura sostenible y digitalización de registros de consumo.





El uso de combustibles fósiles —gasolina y diésel— se incrementó considerablemente en 2024, debido a una expansión operativa significativa y a la incorporación de generadores y flotas en áreas de alta demanda. Este crecimiento también refleja una mejora en la trazabilidad de registros.

Desde su etapa de diseño, Panapark Free Zone incorporó un sistema de iluminación solar en calles internas y bulevares como parte de su enfoque de eficiencia energética y gestión ambiental responsable. Este sistema, desplegado en dos fases y compuesta por **136 luminarias solares** (83 en la Fase 1 y 53 en la Fase 2), opera de forma autónoma durante **12 horas** diarias, eliminando por completo el consumo eléctrico en zonas comunes durante el horario nocturno. Esta iniciativa permitió sustituir más de **120 luminarias** convencionales, lo que representa una reducción estimada de al menos **25%** del consumo anual asociado a iluminación externa, además evita el consumo de aproximadamente **130.56 kWh** diarios.

Durante el año **2024**, Panapark Free Zone registró un consumo eléctrico real de **309,061 kWh**, lo que representa un incremento del **45.4%** en comparación con el año **2023**, cuando se registraron **212,532 kWh**. Este aumento se explica por la expansión operativa del parque y la intensificación de actividades en áreas críticas como la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) y el edificio administrativo, que reflejaron los mayores incrementos de consumo.

Con este diagnóstico, Panapark Free Zone refuerza su compromiso de avanzar hacia una operación más eficiente, con estrategias enfocadas en la optimización de sistemas eléctricos, la incorporación progresiva de fuentes renovables y el desarrollo de indicadores de consumo diferenciados por zona o función operativa.

En 2024, Panapark Free Zone registró un **consumo total de 211,360.96 m³** de agua potable. Este volumen incluye el uso en oficinas, obras, limpieza, riego y operaciones de las empresas usuarias conectadas al sistema común, y constituye una línea base para la medición anual futura. Como parte de su compromiso con una gestión hídrica responsable, el parque cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR), que permite reutilizar el agua tratada para el riego de áreas verdes y la limpieza de calles internas, reduciendo así la presión sobre el consumo de agua potable en usos no esenciales. **A partir de 2025, se proyecta el fortalecimiento de campañas de uso eficiente del recurso hídrico, así como la ampliación del aprovechamiento de agua tratada, en línea con las metas de sostenibilidad y eficiencia operativa del parque.**

A continuación, se detallan los resultados más relevantes:

Año	Gasolina (Lts)	Diésel (Lts)	Total (Lts)
2023	26,517.11	7,392.61	33,909.72
2024	103,844.88	755,360.09	859,204.97

Consumo Eléctrico Real por Medidor (KWh)

Medidor	2023 (KWh)	2024 (KWh)
ADMIN-ADUANA	56066.7	67662.06
PTAR	105281.22	195130.15
GARITA	51184.01	46268.59
TOTAL GENERAL	212531.93	309060.79

9.2 GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RESIDUOS

GRI 306-1, 306-4

Reciclaje y Manejo Responsable de Residuos

En alianza con Recicladora Nacional de Panamá S.A., Panapark Free Zone reafirma su compromiso con la gestión responsable de residuos sólidos y la promoción de prácticas sostenibles dentro del ecosistema empresarial. Durante el año 2024, se logró la correcta disposición y reciclaje de materiales plásticos clasificados, los cuales fueron empaquetados y canalizados para su reutilización en procesos industriales, evitando así su disposición final en vertederos.

Los residuos reciclados fueron clasificados y tratados conforme a estándares nacionales e internacionales, contribuyendo a la **reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, al ahorro de energía y al uso eficiente de recursos.**

Dichos residuos fueron recolectados entre la administración de Panapark Free Zone y cinco clientes: **Chiriquí Electronic Design Studio, Alta Eficiencia, Multimodal Marine Inc., GDI Logistic, S.A: y VG Logistics.**

Esta práctica también representa una contribución directa a la conservación de los ecosistemas al reducir la tala de árboles y mejorar la calidad del aire y del agua.

Totales Por Material

Material	Total (libras)
1 HDPE Color	659.0
2 Plastico Mixto	17.5
3 LDPE Claro	10.5
4 LDPE Color	9.0
5 Cartón (OCC)	1242.5

9.3 CONTROL AMBIENTAL

GRI 305-5, 307-1

Como parte del tercer componente estratégico, la organización mantiene sistemas de monitoreo, cumplimiento normativo y formación continua que aseguran la efectividad de sus prácticas ambientales. Esto incluye la verificación de la huella de carbono derivada del reciclaje, el cumplimiento del Estudio de Impacto Ambiental y la concientización tanto del personal como de las empresas usuarias sobre la gestión responsable de residuos.

La medición y el control constante de la gestión de residuos, junto con el cumplimiento riguroso de las normativas ambientales y la formación continua de los equipos, permiten que la estrategia ambiental se mantenga alineada con los más altos estándares de calidad y responsabilidad.

Gestión de Reducción de Huella de Carbono

Huella de Carbono-Alcance 1 (Combustibles fósiles)

Año	Litros Consumidos	Emisiones estimadas (tCO ₂)
2023	33.909.72 L	81.07 tCO ₂
2024	859.204.97 L	2,264.25 tCO ₂

Consumo eléctrico real y huella de carbono estimada-Alcance 2

Año	Consumo total (kWh)	Emisiones estimadas (tCO ₂)
2023	212,531.93 kWh	86.71 tCO ₂
2024	309,060.80 kWh	126.10 tCO ₂

En esta primera edición del Informe de Sostenibilidad, Panapark Free Zone estimó por primera vez su huella de carbono, considerando las emisiones de **Alcance 1** (consumo directo de combustibles) y **Alcance 2** (consumo de electricidad adquirida).

Aunque los datos recopilados se encuentran en proceso de estandarización y verificación mediante herramientas formales de reporte, los resultados obtenidos permiten establecer una línea base preliminar para análisis comparativos en futuras ediciones.



Informe de Sostenibilidad 2024

En contraste, las emisiones del Alcance 1 registraron un aumento mucho más significativo, alcanzando aproximadamente **2,264 toneladas de CO₂**, frente a las **81 toneladas** estimadas en 2023, debido a un incremento sustancial en el volumen reportado de gasolina y diésel. Este aumento refleja una mejora en los procesos de recolección y sistematización de datos sobre consumo de combustibles dentro del parque, permitiendo una medición más completa y precisa de las emisiones directas.

A través de su programa de reciclaje institucional, Panapark Free Zone logró evitar la emisión de **1.41 toneladas de CO₂ en 2024**, gracias a la correcta disposición y valorización de residuos como cartón, papel, PET, HDPE, LDPE y plásticos mixtos. Este esfuerzo también se tradujo en el ahorro de más de **245 mil litros de agua, 2,382 kWh de energía y la preservación estimada de 37 árboles**, consolidando su contribución a los principios de economía circular y al cumplimiento del **ODS 12** (Producción y consumo responsables) y el **ODS 13** (Acción por el clima).

La siguiente tabla resume las emisiones estimadas de gases de efecto invernadero generadas por Panapark Free Zone durante el año **2024**, diferenciadas según los tipos de fuentes: emisiones directas por combustibles (Alcance 1), emisiones indirectas por consumo de electricidad (Alcance 2) y la reducción lograda mediante acciones de reciclaje. Esta estimación, basada en metodologías reconocidas del GHG Protocol, permite establecer una línea base para la gestión de carbono del parque y orientar futuras metas de mitigación.

Reducción de Huella de Carbono por Reciclaje - Año 2024

Concepto	Total 2024
CO ₂ evitado (kg)	1,412.68 kg (1,41 tCO ₂)
Agua ahorrada (litros)	245,661 L
Combustible ahorrado (litros)	1,516.21 L
Combustible fósil evitado (litros)	1,186.20 L
Energía ahorrada (Kwh)	2,382.40 kWh
Tala de árboles evitada	37.28 árboles



Con base en los datos disponibles y estimaciones realizadas conforme a factores internacionales del GHG Protocol, la huella de carbono total de Panapark Free Zone en 2024 se estima en aproximadamente 2,336 toneladas de CO₂e. La mayor proporción de emisiones corresponde al Alcance 1, atribuible al uso de combustibles líquidos (gasolina y diésel) reportado durante el año, seguido del Alcance 2, derivado del consumo de energía eléctrica adquirida. A su vez, el programa de reciclaje institucional permitió evitar la emisión de 1.41 toneladas de CO₂, reflejando un esfuerzo concreto por mitigar el impacto ambiental mediante la valorización de residuos. Esta cifra servirá como línea base para mejorar la trazabilidad, reducir emisiones y avanzar hacia una operación más baja en carbono en los próximos años.

Estas acciones contribuyen de manera concreta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular el **ODS 6** sobre agua limpia y saneamiento, el **ODS 7** sobre energía asequible y no contaminante, el **ODS 12** sobre producción y consumo responsables, el **ODS 13** sobre acción por el clima y el **ODS 11** sobre comunidades sostenibles.

9.4 Viabilidad de Certificación LEED C&C

GRI 2-12

En 2024, Panapark Free Zone realizó un análisis técnico de viabilidad para optar por la certificación internacional **LEED for Cities & Communities v4.1**, modalidad Plan & Design, otorgada por la U.S. Green Building Council (USGBC). Esta certificación reconoce desarrollos urbanos que integran principios de sostenibilidad, planificación participativa, eficiencia en el uso de recursos, infraestructura resiliente y calidad de vida.

El estudio, elaborado por la firma asesora Green Loop, arrojó una calificación preliminar de 57 puntos, lo que posicionaría a Panapark Free Zone para alcanzar el **nivel Silver dentro de la certificación LEED C&C**. Entre los criterios mejor evaluados se encuentran la gestión energética, el control de emisiones de GEI, el manejo eficiente del agua, la infraestructura de reciclaje y el diseño compacto del parque.

Aunque el proceso formal de certificación internacional LEED for Cities & Communities v4.1 se proyecta para iniciar en 2025, la evaluación realizada durante 2024 representa un hito institucional.

Marca el comienzo de una hoja de ruta estratégica que contempla talleres de diseño, documentación técnica y validación, consolidando a Panapark Free Zone como la **primera zona franca en Panamá en avanzar hacia este tipo de certificación** para comunidades industriales planificadas, y posicionándola como referente regional en sostenibilidad territorial.



10. Reconocimientos, Certificaciones y Participación Gremial

GRI 2-12, 2-13

El prestigio de Panapark Free Zone trasciende nuestras fronteras. A través del tiempo, ha sido reconocida por instituciones globales que valoran el impacto económico, social y ambiental de nuestras operaciones. Estas distinciones, sumadas a nuestra participación activa en gremios nacionales e internacionales, nos consolidan como un actor clave en el desarrollo logístico y empresarial del país.

Reconocimientos Internacionales FDI Free Zones of the Year (2019)

Este galardón, otorgado por fDi Intelligence, una división del Financial Times, reconoció a Panapark Free Zone por ofrecer un entorno de inversión sobresaliente. Se destacó particularmente nuestra flexibilidad inmobiliaria y el modelo Build to Suit, que permite a empresas adaptar sus espacios según sus necesidades operativas, ofreciendo soluciones desde 2,500 m² hasta más de una hectárea. Además, se reconoció el acompañamiento experto en áreas legales, fiscales, logísticas y de comercio exterior, lo cual refuerza nuestra propuesta de valor integral.

FIABCI World Prix d'Excellence Awards (2020)

En 2020, Panapark Free Zone recibió el Premio Silver en la categoría industrial del Prix d'Excellence, considerado uno de los máximos reconocimientos en el mundo inmobiliario. El premio evalúa la excelencia en arquitectura, sostenibilidad, beneficios sociales, innovación, marketing y desempeño financiero. Este reconocimiento posiciona a Panapark como referente de desarrollo industrial sostenible en América Latina.

Participación en Gremios y Asociaciones Empresariales

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad y mejora continua, mantenemos una participación activa en siete gremios clave, lo que nos permite compartir buenas prácticas, influir en políticas públicas y fortalecer el ecosistema empresarial panameño.

- **AMCHAM Panamá** (Cámara Americana de Comercio): Promueve el comercio bilateral y estándares éticos de gestión.
- **AZOFRAP** (Asociación de Zonas Francas de Panamá): Representa los intereses de las zonas francas a nivel nacional.
- **AZFA** (Asociación de Zonas Francas de las Américas): Impulsa la competitividad regional del modelo zona franca.
- **CCIAP** (Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá): Participamos como actor logístico y desarrollador industrial.
- **SIP** (Sindicato de Industriales de Panamá): Nos vinculamos para apoyar la política industrial nacional.
- **CEPAVEN** (Cámara de Empresarios Panameña Venezolana): Promueve la integración empresarial binacional.
- **ACOBIR** (Asociación Panameña de Corredores de Bienes Raíces): Refuerza prácticas en desarrollo inmobiliario ético.



Esta articulación multisectorial no solo potencia la capacidad de influencia, sino que también fomenta alianzas, proyectos colaborativos y visibilidad internacional para las empresas usuarias.



ALIADOS CONECTADOS

AZFA

*-Julio Rodriguez
Director Ejecutivo*

"La Asociación de Zonas Francas de las Américas (AZFA) reconoce a Panapark Free Zone como un actor que ha venido consolidando su posicionamiento dentro del ecosistema de zonas francas en Panamá y América Latina, gracias a una propuesta de valor diferenciada, enfocada en una infraestructura de alta calidad, servicios integrales y atención personalizada a los usuarios.

Este posicionamiento se ha visto reforzado por su compromiso con la mejora continua, la atracción de inversión y la diversificación de operaciones dentro del parque. Además, su participación activa en espacios regionales de articulación y cooperación lo proyecta como una zona franca con visión estratégica y capacidad de adaptación frente a los nuevos desafíos del comercio global.

En la experiencia de AZFA, Panapark Free Zone refleja muchas de las características de lo que denominamos zonas francas 4.0. Entre sus buenas prácticas destaca el desarrollo de infraestructura moderna y sostenible, que impulsa la eficiencia operativa y fortalece su competitividad. A ello se suma la adopción de tecnologías limpias y prácticas responsables, como la instalación de paneles solares y sistemas de reciclaje avanzados, que han permitido reducir su huella de carbono y promover un uso más eficiente de la energía.

Otro aspecto clave es su compromiso con la comunidad local, evidenciado en iniciativas orientadas a la generación de empleo, programas de capacitación y articulación con actores del entorno. Esto ha contribuido a transformar su área de influencia en una zona de desarrollo económico y social. La creación de un ecosistema que no solo atrae grandes empresas, sino que también fortalece capacidades locales, convierte a Panapark en un verdadero centro de oportunidades para la región

El aporte de Panapark Free Zone al fortalecimiento del modelo de zonas francas en América Latina es significativo. Su dinamismo, la atracción de empresas multinacionales con importantes inversiones, y su alineación con estándares internacionales lo posicionan como un referente de cómo las zonas francas pueden ser plataformas clave para la reindustrialización, la integración de cadenas de valor y la atracción de inversión extranjera directa en la región"

11. COMPROMISO PANAPARK FREE ZONE

GRI 2-22, 2-23, 2-26

Este primer Informe de Sostenibilidad refleja más que un ejercicio de rendición de cuentas: simboliza un cambio institucional hacia una visión de desarrollo que combina estrategia empresarial con responsabilidad compartida.

A lo largo del año 2024, Panapark Free Zone consolidó pilares internos que permiten articular mejor sus impactos, medir sus avances y comunicar con transparencia lo que representa operar una zona franca comprometida con su entorno.

El proceso de elaboración del informe fue también un ejercicio de introspección institucional: nos permitió detectar oportunidades de mejora, reafirmar nuestros principios, y visualizar con mayor nitidez el rol de Panapark Free Zone como referente sostenible en la región.

Como resultado de este proceso, proponemos una hoja de ruta para fortalecer la sostenibilidad de Panapark Free Zone en los años venideros:

Institucionalización y Mejora Continua

- Fortalecer el Comité de Sostenibilidad.
- Capacitar equipos internos en indicadores GRI.
- Establecer calendario anual de recopilación de datos.

Ampliación de Alcance Ambiental

- Explorar convenios con empresas usuarias para reportes colaborativos.

Fortalecimiento del Proceso de Reporte

- Usar los resultados para definir metas a 3 y 5 años.

Comunicación Estratégica

- Diseñar versión resumida del informe para clientes, comunidad y aliados.
- Publicar informe en canales institucionales y en eventos gremiales.

Transparencia y Articulación

- Aumentar participación en foros sectoriales y públicos sobre sostenibilidad.
- Crear un boletín interno de sostenibilidad para clientes y proveedores.



11. ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe
GRI 2-1	Detalles de la organización	2. Perfil de Panapark Free Zone
GRI 2-2	Entidades incluidas en el informe	1.2 Alcance, Metodología y Período del Informe
GRI 2-3	Periodo, fecha del informe y ciclo de presentación	1.1 y 1.2
GRI 2-4	Contacto para preguntas sobre el informe	1.1 Presentación del Informe
GRI 2-5	Obligación de presentación de informes	1.2 Alcance, Metodología y Período del Informe
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y sectores cubiertos	2. Empresas Usuarias, 5.3 Clusterización
GRI 2-7	Empleados	7.1 Perfil de Colaboradores 2024
GRI 2-9	Estructura de gobernanza	3.1, 3.5, 3.7
GRI 2-12	Delegación de responsabilidades de sostenibilidad	1.3 Comité de Sostenibilidad, 3.5, 9.4
GRI 2-13	Afiliaciones externas	11. Reconocimientos, Certificaciones y Participación Gremial
GRI 2-14	Responsabilidad ejecutiva para temas ESG	3.4, 3.8
GRI 2-15	Conflictos de interés	3.1

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe
GRI 2-16	Valores, principios, normas y códigos de conducta	3.1, 3.6, 5.2
GRI 2-22	Declaración del responsable de sostenibilidad	Carta del Presidente, Carta del CEO, 2. Visión de Sostenibilidad
GRI 2-23	Políticas de sostenibilidad	1.5, 3.6, 3.8, 5.3, 6.3, 9.1, 12
GRI 2-24	Inclusión de compromisos y políticas	3.1, 3.6
GRI 2-26	Mecanismos para pedir asesoría y reportar inquietudes	3.2 Comité de Actuar Correcto, 3.3, 12
GRI 2-29	Enfoques para la participación de los grupos de interés	1.4, 5.1, 5.4, 7.5
GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales	1.4 Temas Materiales y Grupos de Interés
GRI 3-2	Lista de temas materiales	1.4 Temas Materiales y Grupos de Interés
GRI 3-3	Gestión de temas materiales	4. Seguridad, 5.4 Cultura de Excelencia
GRI 201-1	Valor económico generado y distribuido	6.1 Crecimiento de la Inversión
GRI 203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	5.3 Clusterización, 6.3 Proyectos
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos	6.2 Impacto Económico y Empleo
GRI 205-1	Evaluación de riesgos relacionados con corrupción	3.2 Comité de Actuar Correcto
GRI 205-2	Comunicación y capacitación sobre políticas anticorrupción	3.6 Código de Conducta
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	9.1 Estrategia
GRI 303-1	Interacciones con agua como recurso compartido	9.1 Estrategia
GRI 305-5	Reducción de emisiones de GEI	9.3 Control Ambiental

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe
GRI 306-1	Enfoque sobre residuos	9.2 Gestión de Residuos
GRI 306-2	Tipos de residuos y métodos de disposición	9.2 Gestión de Residuos
GRI 306-3	Residuos significativos	9.2 Gestión de Residuos
GRI 306-4	Transporte de residuos peligrosos	9.2 Gestión de Residuos
GRI 307-1	Incumplimiento de regulaciones ambientales	9.3 Control Ambiental
GRI 401-1	Nuevas contrataciones y rotación	7.1 Perfil de Colaboradores
GRI 401-2	Beneficios para empleados	7.3 Bienestar Laboral y Beneficios
GRI 403-1	Sistema de gestión de salud y seguridad	4.1 Gestión de Riesgos
GRI 403-2	Identificación de peligros y control	4.1, 4.3
GRI 403-5	Capacitación en salud y seguridad	4.4 Simulacros
GRI 403-6	Promoción de salud de los trabajadores	4.4 y 7.4 Desarrollo Humano
GRI 404-2	Programas de mejora de competencias	7.4, 8.2 Vinculación Educativa
GRI 405-1	Diversidad en la gobernanza y empleados	7.2 Diversidad e Inclusión
GRI 413-1	Relaciones con comunidades locales	8.2 Vinculación Educativa
GRI 416-1	Evaluación de impactos en la salud y seguridad	4.2 Seguridad Física
GRI 417-1	Requisitos de información para productos y servicios	5.1 Estudio UNIMER
GRI 418-1	Quejas relacionadas con violación de privacidad	5.2 Ética y Confianza

