



## Primera Parte: Sobre la empresa

### 1.1 Nombre de la empresa

#### **Empresas Bern**

### 1.2 Perfil de la empresa

Empresas Bern es una empresa familiar con más de 36 años construyendo Panamá. Inicio sus operaciones en 1978 y cuenta con una fuerza laboral aproximada de 4,000 personas, ha construido más de 160 proyectos con más de 8,500 unidades entregadas y maneja 9 hoteles (Hotel Intercontinental Miramar, Hotel Intercontinental Playa Bonita, Westin Playa Bonita, Westin Panamá, HolidayInn, Gamboa Rainforest Resort, Le Meridien, Crown Plaza y Crown Plaza Aeropuerto) con más de 2,150 habitaciones.

La empresa cuenta con el respaldo de compañías afiliadas que ofrecen servicios adicionales para cada proyecto, como lo son Vialmo S.A., Ardeco, Cimentec, Serconsa y Gestión Ambiental. Adicionalmente, prestamos especial atención al servicio al cliente a través de nuestras compañías en el área turísticas-hoteleras, como lo son Property Management, PanamaRental, Ocean Business Center y Gamboa Tours.

Empresas Bern no es solo una empresa comprometida con la creación de valor a través de sus actividades hacia sus colaboradores, el medioambiente, la comunidad en la que opera y Panamá; si no que en 1998 creó la Fundación Bern para canalizar sus esfuerzos hacia la educación, además de las ayudas que realiza mediante donaciones, aportes y actividades para el bien de las comunidades y del medio ambiente.

### 1.3 Misión, Visión y Valores de la empresa

**Misión:** Contribuir con el bienestar y desarrollo de Panamá a través de la construcción de edificios y complejos turísticos con productos de alta calidad, con la participación de nuestro calificado capital humano, garantizando la eficiencia y el incremento del valor de la empresa.

**Visión:** Estar a la vanguardia en el negocio de bienes raíces en Panamá, ser líderes en la industria de proyectos residenciales, comerciales y hoteleros.

**Valores:** Solidaridad, Compromiso, Sostenibilidad y Consecuencia.

### 1.4 Sector de Industria a la que pertenece

#### **Sectores:**

- Arquitectura, Construcción e Ingeniería
- Bienes Raíces
- Turismo y Hospedaje

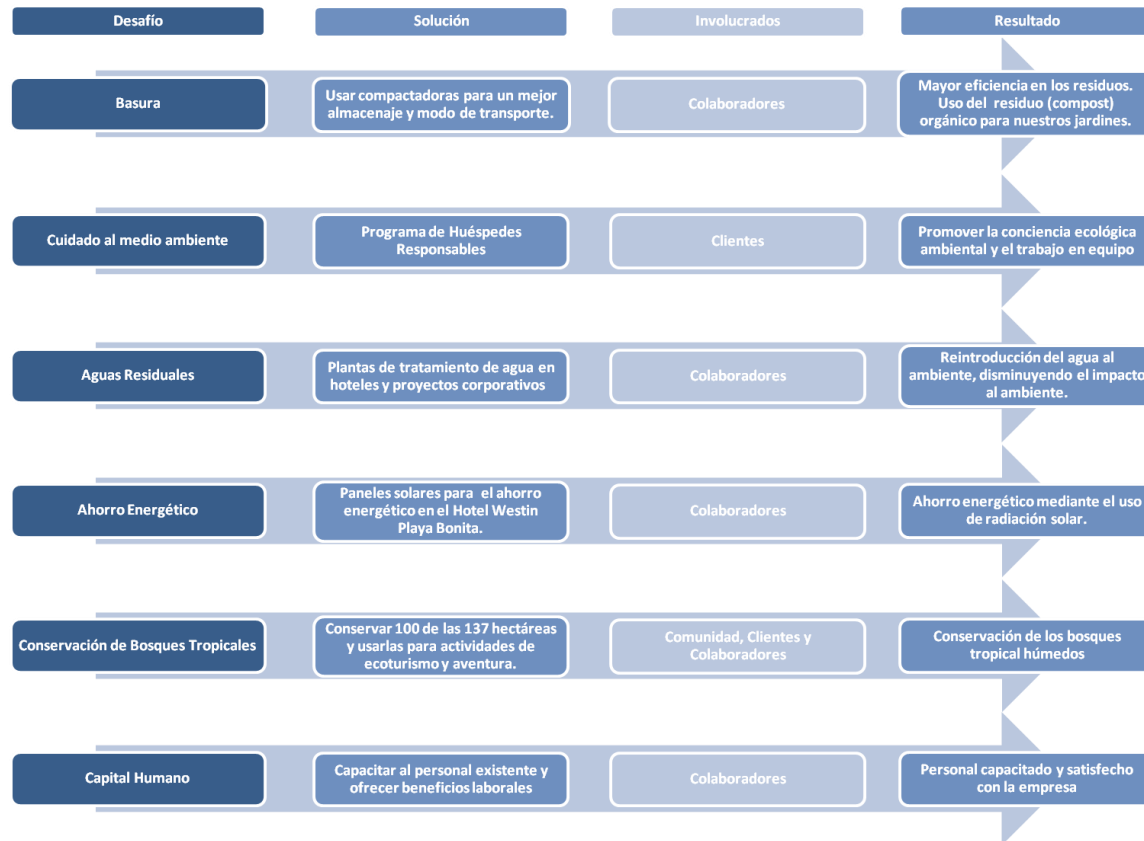
## 1.5 Desafíos de la gestión de la responsabilidad social por sector de la industria a la que pertenece

Empresas Bern y Bern Hotels& Resorts, son conscientes que nuestras industrias impactan nuestro entorno. Por tal motivo constantemente creamos programas y proyectos para mitigar los impactos negativos. A continuación se detalla lo que tenemos implementado para cada sector:

### Construcción / Bienes Raíces:



### Hotelería y Turismo:



Empresas Bern es la única empresa en el país que ha asumido legalmente la custodia, protección y conservación de un área protegida, denominada Punta Bruja y Manglares de Dejal, que forma parte del Sistema Nacional de Áreas Protegidas de Panamá. Dicha área fue creada en 1997 por parte del Estado panameño como parte del Plan general de uso, conservación y desarrollo del área del Canal.

## 1.6 Estrategia de RSE de la empresa

Educación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar una Educación Bilingüe De Calidad</li><li>• Fomentar Valores</li><li>• Capacitando Adultos (Colaboradores)</li><li>• Apoyo para la culminación de estudios universitarios</li></ul>
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Empleando desarrollos sostenibles y gestión ambiental</li></ul>
Desarrollo Social	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyando entidades de interés Social</li><li>• Desarrollando programas de ayuda social y de salud</li><li>• Miembro activo del Pacto Global de las Naciones Unidas</li><li>• Realizando convenios con Sumarse, Cámara Panameña de la Construcción, Fundación Valórate de Panamá entre otros</li></ul>

## 1.7 Indique si su empresa ha recibido certificaciones, premios y/o reconocimientos vinculados a la gestión socialmente responsable del negocio

Premios	<ul style="list-style-type: none"><li>• V Premio Regional a la Producción más limpia otorgado por la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo 2011</li><li>• Premio regional a la producción más limpia otorgado por la ANAM 2009</li></ul>
Certificaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Global Business Terminal – Pre certificación Silver para la Torres B (Abril 2012)</li><li>• Certificación for Core &amp; Shell: Silver para la Torre A (Junio 2015)</li><li>• Plaza del Este – Pre certificación Gold – Septiembre 2013</li><li>• Certificado del Good Corporate Citizens Award de PANAMCHAM 2014</li><li>• Certificado a la Produccion Más Limpia de la ANAM 2014</li><li>• Certificado del P+L del XIII Concurso Premios Ambientales en Produccion Limpia – Ministerio de Ambiente 2015</li></ul>
Menciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mención Honorífica por haber demostrado la implementación del programa P+L que es una iniciativa del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)</li><li>• Reconocimiento por ejemplar liderazgo en proyectos de RSE en Panamá – Universidad de Louisville 2014</li></ul>

## 1.8 Indique si su empresa realiza un reporte anual de responsabilidad social, desde cuándo lo presenta, cómo lo comunica a sus públicos de interés y la dirección Internet en donde se puede visualizar

Empresas Bern es una empresa socialmente comprometida desde su fundación y le reporta al Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas desde que firmamos nuestra membrecía con ellos en el 2001. En el 2014 Empresas Bern publicó su primer reporte de Responsabilidad Social. Y este se puede encontrar en su página web <http://www.empresasbern.com/es/responsabilidad-social>. Este reporte se le entrego a colaboradores, bancos, empresarios y público en general. Además del reporte, Empresas Bern realiza charlas sobre la labor social y ambiental tanto en centros educativos y universidades como en organizaciones civiles.

## Segunda Parte: información de la mejor práctica de RSE

### 2.1 Nombre del programa

**Reciclaje de aceites vegetales como fuente alternativa de Energía - TheLaundry de Empresas Bern**

### 2.2 Área de la Responsabilidad Social dentro de la cual postula el programa

El área de la Responsabilidad Social es el medio ambiente, colaboradores y la comunidad.

### 2.3 Antecedentes del programa

Vivimos en un tiempo donde todos los procesos físicos, químicos y biológicos que realizamos dependen unos de otros. Debido a esto, surge la necesidad de impulsar procesos de desarrollo sostenible, donde los ámbitos sociales, económicos y ambientales funcionen de manera integrada.

En Empresas Bern estamos encaminados a desarrollar cada proyecto dentro del marco de desarrollo sostenible, donde el factor social y económico vaya de la mano con la protección del medio ambiente, ya sea evitando en lo posible daños innecesarios a los recursos ambientales y así mantener la armonía con el entorno natural que nos rodea.

Con el propósito de mejorar las eficiencias energéticas, cuidado del medio ambiente e integrar a los colaboradores de Empresas Bern en temas ambientales, se creó este proyecto el cual desde finales del 2013 donde se reemplazo el uso de diesel por Biodiesel. Al mismo tiempo se realizó un estudio sobre el uso directo de los aceites usados de cocina como combustible alterno para las calderas de la Lavandería Centralizada. Esta lavandería atiende las necesidades de los nueve hoteles de la empresa los cuales consumen aceites vegetales en sus cocinas. Oficialmente este proyecto se puso en marcha a inicios del 2014 tras 6 meses de estudio, evaluación y adecuación.

Antes del programa, los aceites usados de cocina eran vendidos a personas externas para la fabricación de alimentos para animales, esto ponía en riesgo la salud de la población en general debido a su posible exposición a la bio-acumulación de dioxinas, las cuales son altamente cancerígenas. Esto llevo a la creación del Decreto Ejecutivo N° 270 del 2013 del Ministerio de Salud donde se prohíbe el uso de aceites vegetales usados para la fabricación de alimentos, y lo promueve para la fabricación de biodiesel y jabones industriales.

### 2.4 Vinculación del programa con la estrategia de RSE de su organización



## 2.5 Objetivo general y objetivos específicos del programa

El objetivo general es promover el uso de energías limpias a largo plazo y la reutilización de los aceites usados de cocina, mejorando las condiciones ambientales que aportan al Desarrollo Sostenible del país.

Los objetivos específicos del programa son:

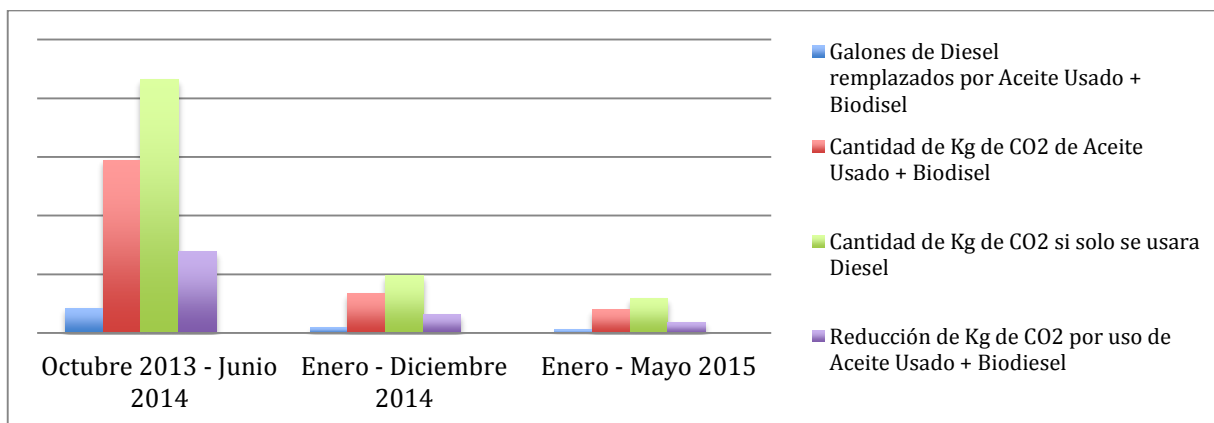
- **Ambientales:** Contribuir a la reducción de la contaminación atmosférica, los suelos y recursos hídricos.
- **Económicos:** Generar ahorros a través del uso de aceites vegetales usados. Cada galón del aceite vegetal usado representa un galón de diesel ahorrado.
- **Sociales:** Impactar positivamente al reciclaje y a la no fabricación de alimentos para animales en base al aceite vegetal usado, los cuales tienen un alto riesgo de contaminación con dioxinas producto del calentamiento de material orgánico a baja temperatura. Dichas dioxinas son cancerígenas.

## 2.6 Resultados esperados (cuantificados)

El proyecto ha establecido un nuevo procedimiento técnico y buenas prácticas en la industria donde al largo plazo se evitara que los aceites usados de cocina se viertan al medio ambiente afectando las siguientes áreas:

- Recurso de agua: El menos impactado ya que un 1 litro de aceite puede contaminar hasta 1,000 litros de agua.
- Las emisiones de CO<sub>2</sub> se reducen en un 32%.
- La prevención de daños de la salud de la población se minimiza de manera importante.
- Ahorros hasta \$20,000.00 anuales a través del sistema de reutilización de aceites vegetales.

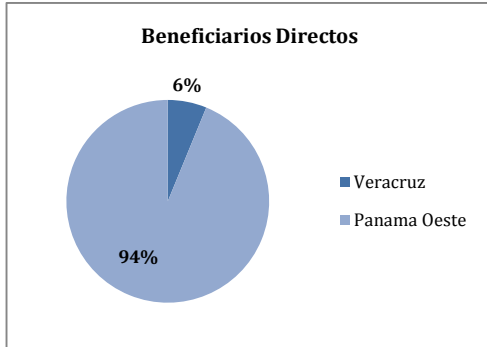
	Galones de Diesel reemplazados por Aceite Usado + Biodiesel	Cantidad de kg de CO <sub>2</sub> de Aceite Usado + Biodiesel	Cantidad de kg de CO <sub>2</sub> si solo se usara Diesel	Reducción de kg de CO <sub>2</sub> por uso de Aceite Usado + Biodiesel	Reducción de kg de CO <sub>2</sub>
Octubre 2013 - Junio 2014	21,250	147,188.13	216,360.00	69,171.87	32%
Enero - Diciembre 2014	4,800	33,247.20	48,871.91	15,624.71	32%
Enero - Mayo 2015	2,886	19,989.88	29,384.23	9,394.35	32%



## 2.7 Área geográfica de intervención en Panamá

**Geográficamente:** Panamá Oeste.

## 2.8 Cantidad y perfil de beneficiarios directos e indirectos



Los beneficiarios directos son aproximadamente un 75% de los colaboradores de las propiedades de Playa Bonita son de las comunidades de Veracruz, Arraiján y Chorrera.

El perfil de los colaboradores directos son personal de clase media originarios de Veracruz, Arraiján y Chorrera, los cuales se sienten satisfechos contribuyendo a esta práctica sostenible que aporta con ahorros en costos operativos, permite sostener beneficios adicionales como bonos semanales de productividad, almuerzos y transporte gratuitos, entre otros. Esta satisfacción de contribuir a las mejores prácticas ambientales se transmite a sus familiares,

próximas generaciones y comunidad; siendo estos los beneficiarios indirectos del programa.

## 2.9 Participación de los beneficiarios del programa en su diseño, implementación y evaluación

A continuación la participación de los involucrados y beneficiarios del programa:

- Todos los colaboradores de TheLaundry
- GEASA (Gestión Ambiental S.A. – Empresa Afiliada de Empresas Bern)
- Los colaboradores de las cocinas de nuestros 9 hoteles
- Personal de Empresas Bern
- Estudiantes de la Universidad de Viena, Austria y del laboratorio de la Universidad Tecnológica de Panamá.

El diseño del proyecto tomo aproximadamente unas 640 horas:

- 480 horas en ensayos.
- 160 horas en adecuaciones de instalaciones.

Su implementación se realizó a través de ajustes técnicos como:

- Instalación de un tanque de filtrado de aceites usado crudo (diesel), un tanque receptor del Biodiesel + Aceite Vegetal Usado + Diesel
- Se instalaron dos tanques pequeños adicionales. Uno para realizar la filtración de los aceites vegetales usados de cocina, y el otro para almacenar el biodiesel.
- Ajustes en las líneas alimentadoras del combustible hasta las calderas.
- Se reemplazaron los filtros por donde pasa el fluido hacia las calderas y se habilitó un espacio para el almacenamiento temporal de los envases de aceites vegetales en la planta.

Tiempo invertido en el programa mensualmente (248 aproximadamente):

- 216 horas en hoteles para almacenar
- 28 horas en GEASA para retirar los insumos
- 4 horas de filtrado en la lavandería

La evolución del programa se evalúa a través de:

- Cálculos de emisiones de CO<sub>2</sub>
- Cálculos de emisiones de Oxígeno
- Cálculo de galones útiles de Biodiesel vs el costo del galón de diesel.

## 2.10 Participación de voluntariado corporativo

El proyecto involucra a 23 colaboradores (originarios de Veracruz, Arraiján y Chorrera), que se benefician con bonos semanales de productividad, almuerzos y transporte gratuitos, entre otros, lo que genera un ambiente de trabajo más cómodo y motivador.

Los colaboradores han compartido sus experiencias con estudiantes y profesores de Pre Media del Colegio de Veracruz y la Universidad Santa María la Antigua, lo cual los ha motivado a incrementar las jornadas de capacitación en temas de desarrollo humano, integración social y medio ambiente.

## 2.11 Alianzas estratégicas

**En temas ambientales nuestras alianzas estratégicas son con:**

- SUMARSE
- Pacto Global de Naciones Unidas
- El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente según la Declaración Internacional P+L firmada en 2009.
- ANAM

## 2.12 Recursos invertidos por la empresa para el desarrollo de la práctica como inversión social de la empresa

- La cantidad de inversión en recursos físicos es de \$5,000.00 aproximadamente.
- La cantidad de horas hombre invertidas en la elaboración del Programa de reciclaje de aceites vegetales como fuente de alternativa de energía – The Laundry de Empresas Bern, fue de 640 horas
  - 480 horas de ensayos.
  - 160 horas en adecuaciones de las instalaciones.
- En la actualidad la práctica del programa toma unas 248 horas al mes.
  - 216 horas en los hoteles para almacenar.
  - 28 horas en GEASA para recoger y transportar el aceite usado.
  - 4 horas en The Laundry para el filtrado del aceite usado.,

Los ahorros ganados por el reciclaje de los mismos compensa unos 4 mil dólares anuales en concepto de beneficios a empleados en la lavandería aproximadamente.

## 2.13 Impacto logrado

Por el uso directo del aceite usado de cocina el impacto logrado es de unos 20,000 dólares anuales si es comparado con un galón de aceite vs un galón de diesel. Con el uso de biodiésel, también hemos tenido ahorros, ya que el biodiésel es más barato que el diesel.

De enero a Mayo de 2015, el registro de reciclaje de aceites usados de cocina como combustibles en las calderas de TheLaundry fue de 2886 galones. Para el 2014 tenemos un registro de reciclaje de 4,850 galones, por lo que estimamos que toda la cadena consumió alrededor de 11051.43 galones de aceite virgen, considerando que el aceite usado de cocina representa el 70% del aceite virgen

## **TERCERA PARTE: AUTO-EVALUACIÓN**

### 3.1 Lecciones aprendidas

- Pudimos ver que con poca inversión se logro grandes resultados.
- Con el uso de aceites vegetales se obtuvo mejor desempeño mecánico de las calderas.
- Motivación e integración de los trabajadores de la lavandería en el proyecto. Se sienten parte y apropiados del proyecto.

### 3.2 Beneficios para su empresa

- Generación de trabajo en equipo y un ambiente de orgullo de los colaboradores por la contribución de la empresa a su entorno.
- Cumplimiento con la normativa legal del Ministerio de Salud.
  - La empresa siempre ha cumplido con las normativas del Ministerio de Salud. En el 2013 se creó el Decreto Ejecutivo No. 270 del 15 de marzo de 2013; donde se establece las Normas de Vigilancia Sanitaria para la reutilización del Aceite Vegetal en cualquier establecimiento de interés sanitario. Adjuntado el Decreto
  - Desde el 2013 ya la empresa estaba trabajando en el proyecto Programa de reciclaje de aceites vegetales como fuente de alternativa de energía – The Laundry de Empresas Bern.
  - En el punto 2.6 Resultados Esperados (cuantificados), se demuestra la aplicación del programa y la cantidad de aceite usado que reemplaza el bio diesel y el impacto positivo con la reducción de Kg de CO2.
- Ahorros económicos.
- Cumplimiento de los principios de sostenibilidad de la Declaración Internacional de Producción más Limpia de PNUMA y del Pacto Global de la ONU.
- Fortalecimiento de los compromisos RSE ante SUMARSE.

### 3.3 Retos enfrentados y como se resolvieron

**Reto 1:** Cómo solucionar el uso seguro de aceite vegetal crudo directamente en las calderas. No se contaba con experiencias previas, por lo que el reto y riesgo principal era encontrar mezclas apropiadas que se comportaran en viscosidad similar a las del diesel y diseñadas para la operación de las calderas. Esto se superó realizando a través de una estudiante practicante de la Universidad de Viena hacer todas las diversas mezclas y cálculos de viscosidades para recomendar a la lavandería las mejores y seguras para las calderas.

**Reto 2:** Sumar al personal que internamente estaban reciclando el aceite para fabricar alimentos de animales, pues el proyecto con la Lavandería no contempla pagar por el residuo. Antes del proyecto, el aceite era vendido por el Comité de Reciclaje del hotel a empresas que pagaban muy bien por el residuo, cuyo dinero lo usan para actividades colectivas de fin de año, sin embargo con el uso del aceite en las calderas de la propia empresa el mismo no se pagaría, sino que cada hotel por voluntad propia lo recolectaría y GEASA (Gestión Ambiental, S.A.) lo transportaría de manera gratuita hasta la lavandería. Como estrategia para sumar a la gente se difundió por correo toda la información requerida para socializar el proyecto, face to face se conversaba con todos los colaboradores posibles, y también incentivar al Ing. Bern para que hablara en todas las oportunidades que tuviese sobre el programa para que los colaboradores lo vean como importante y algo que hay que hacer por el beneficio de todos a largo plazo.

### 3.4 Indique y sustente si considera que su práctica de RSE es

#### **Innovadora:**

Es innovadora ya que es la primera vez a nivel nacional que se usan los aceites usados de cocina directamente como combustibles para generar vapor en Calderas de lavandería

#### **Sostenible:**

Es sostenible ya que cumple con los 3 principios de sostenibilidad: económico, social y ambiental.

- En lo **económico** por cada galón de aceite usado, es un galón menos de diesel comprado.
- En lo **social**, el personal se ha integrado al proyecto, lo compró y se sumó al mismo, mejorando sus conocimiento y beneficiándose con apoyos laborales debido a los ahorros surgidos; además, el personal de lavandería expone sus experiencias a estudiantes y otros tipos de colaboradores de la empresa; se incrementa los valores humanos, ya que el trabajador siente que contribuye con el ambiente y buenas prácticas.



- En lo **ambiental** es sostenible ya que los aceites al ser reciclados no afectan las tuberías de drenajes y las plantas de tratamiento de aguas residuales; la contaminación por quemar los aceites es menor que el quemado por diesel esto promueve la conservación ambiental. El reciclar aceites en vez de usarlo como materia prima para elaborar alimentos de animales ayuda a reducir problemas de cáncer en las personas.

#### **Replicable:**

Este proyecto 100% replicable. El mismo se ha dado a conocer en conferencias y concursos con la finalidad que toda la sociedad sepa que hay alternativas a nivel nacional para reciclar los aceites usados de cocina en cuantas calderas existan en el país. Es solo replicar las diversas proporciones de mezclas y adecuaciones muy básicas para que las Calderas empiecen a usarlo de manera muy segura. Es un proyecto tipo Ganar – Ganar, “0” riesgos de inversión.

Hemos presentado el programa en:

- Visitas de Estudiantes a The Laundry:
- Universitarios de la USMA.
- Estudiantes de Escuelas de Veracruz.
- Concursos:
  - Producción más Limpia.
  - Panamá Sostenible – Gala Verde. Adjunto participación.
- Publicaciones
  - Sumarse (Buenas Acciones). Adjunto artículo.
  - La Prensa.
  - La Estrella.

#### **Escalable:**

En Empresas Bern consideramos que este proyecto es 100% escalable, ya que toda industria o empresa que cuente con Calderas podrán utilizar estos aceites de manera sencilla y segura.

3.5 Indique y sustente si desde su perspectiva su práctica de RSE cumple, está alineada o contribuye a:

#### **Principios del Pacto Global:**

Con este proyecto impactamos el Principio 8 ya que con esta iniciativa Empresas Bern junto con TheLaundry (empresa afiliada), han establecido el nuevo procedimiento técnico y buenas prácticas donde al largo plazo se evita que los aceites usados de cocina se viertan al medio ambiente afectando el agua por contaminación, reducción de las emisiones de CO2 y prevención de daños a la salud de otros.

#### **Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODMs):**

Con este proyecto logramos incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y programas de nuestra empresa reduciendo la pérdida de recursos ambientales por medio de la reducción de las emisiones de CO2 que provienen del vapor generado por las calderas. Evitamos también con el uso interno del aceite reciclados, complicaciones de salud tanto por el consumo de alimentos provenientes de animales que han sido alimentados con el mismo, como también por la contaminación del agua al verterlo en los desagües.

#### **ISO 26000 de responsabilidad social:**

En Empresas Bern estamos alineados con la Norma ISO 26000 y la utilizamos como guía en todos nuestros esfuerzos de responsabilidad social para poder brindar una buena respuesta y cumplimiento a todos nuestros compromisos. En el caso de nuestro proyecto de Energía Alterna estamos aplicando el punto 4 (El medio ambiente) de las 7 materias fundamentales de la norma al proteger el medio ambiente.

#### **Otros:**

Con esta actividad, Empresas Bern cumple con la Declaración Internacional de Producción más Limpia firmada con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y la ANAM.

Del mismo modo, cumple con la norma del Ministerio de Salud que prohíbe el uso de aceites vegetales usados como materia prima para la fabricación de alimentos de animales.

**Firma:**

**Nombre y cargo:**

Isabella Ford D.  
Coordinadora de Responsabilidad Social

**Fecha:**