

CCM Solutions



Reporte de Impacto Ambiental

2025

Huella de Carbono Corporativa

Contacto

+507 302 0970 | +507 271 0706
informacion@ccm-panama.com
<https://ccm-panama.com/>

Contenido

Mensaje del CEO	03
CCM en una mirada	04
Nuestra historia y evolución de impacto	05
Huella detallada por alcance	08
Acciones para reducir nuestra huella	10
Indicadores de intensidad operacional	11
Compromisos y mirada al futuro	12
Metodología y trazabilidad	13
Detalles y referencias	15



Mensaje del CEO



“Ser una empresa relativamente pequeña no limita nuestro impacto...”

En CCM entendemos que la responsabilidad empresarial se demuestra con acciones constantes, no con tamaño. Ser una empresa relativamente pequeña no limita nuestro impacto; define nuestra forma de actuar: con enfoque, disciplina y sentido de urgencia.

Hemos estructurado nuestro compromiso de Responsabilidad Empresarial sobre cuatro pilares claros: negocio, ética, responsabilidad social y medio ambiente. Estos no son principios declarativos, son criterios operativos que guían cada decisión que tomamos.

En materia ambiental, pasamos de la intención a la ejecución, viendo resultados concretos en nuestros esfuerzos por reducir el impacto de nuestras operaciones. Identificamos nuestra huella de carbono como el principal impacto de nuestra operación en 2023 y, desde entonces, hemos implementado gradualmente una serie de acciones concretas: renovación de flota, optimización de rutas y mejoras en eficiencia energética, entre otras. Cada iniciativa responde a un objetivo medible: reducir nuestras emisiones de forma progresiva y sostenida.

Nuestro esfuerzo y responsabilidad sobre nuestro impacto ambiental ha sido reconocido por nuestros clientes. Hoy no solo actuamos sino que llevamos la responsabilidad ambiental como parte de nuestra cultura empresarial. Este tercer Reporte de Impacto Ambiental refleja resultados reales. Detrás de cada cifra hay decisiones, inversión y el compromiso de un equipo humano que entiende que hacer las cosas bien es la única forma de crecer.

En CCM no vemos la sostenibilidad como un complemento, sino como una condición para operar. Seguiremos avanzando con determinación para ser un socio estratégico confiable, responsable y alineado con los objetivos y prioridades de nuestros clientes. En CCM, el compromiso se traduce en acción, y es acción en resultados.

Carlos A. Rabat Lince

CCM en una mirada

CCM Solutions es una empresa panameña de servicios tercerizados (BPO) con más de 20 años de operación. Brindamos soluciones logísticas, transporte B2B, gestión de reclamos médicos y custodia documental a través de nuestras unidades CCM Logistic Solutions, Med Claims y DocuSafe.

+20

Años brindando
nuestro mejor
servicio

+95

Vehículos en
flota

+180,000

Entregas
en el año

Nuestro impacto se traduce en la comunidad que influenciamos:

Colaboradores:

Nuestro equipo es el agente principal de las reducciones reportadas en este informe. La eficiencia logística que resultó en una reducción de la huella por entrega, no ocurre en una hoja de cálculo: ocurre cuando un repartidor apaga el motor en cada parada, cuando una ruta se rediseña en función de los destinos, y cuando en la oficina alguien apaga las luces del piso antes de irse. Cada decisión cotidiana de los colaboradores que conforman CCM es una contribución medible a este resultado.

Proveedores:

Hemos consolidado relaciones con aliados que comparten nuestros estándares ambientales. Nuestros proveedores de combustible, reciclaje y servicios de flota tercerizada son evaluados con criterios que van más allá del precio: incluimos trazabilidad, eficiencia y disposición a reportar datos verificables.

Clientes:

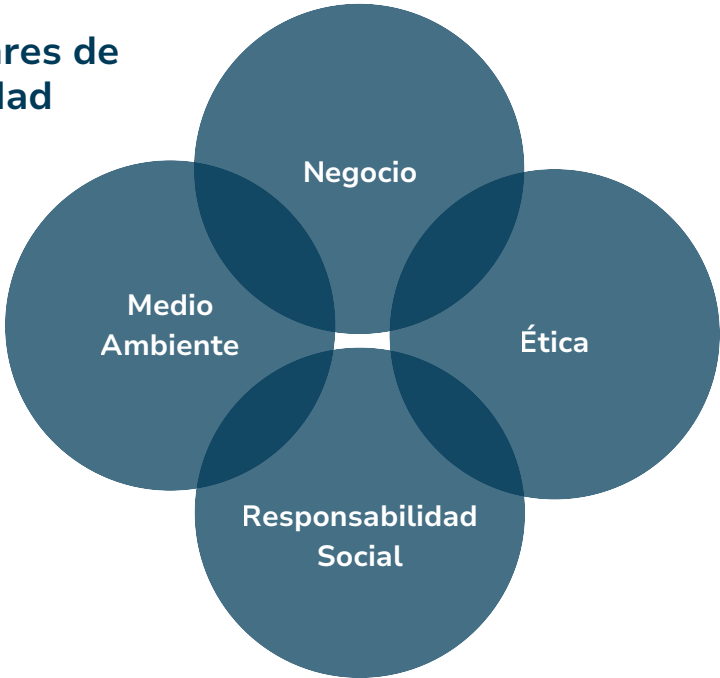
Nuestros clientes corporativos están integrando metas en sus propias estrategias de descarbonización. Como su socio logístico tercerizado, las emisiones que generamos en su nombre forman parte de su huella. Por eso cada mejora que implementamos se traduce directamente en una reducción para ellos. Trabajar con CCM significa para ellos contar con un proveedor que comparte sus principios y apoya objetivos.

Nuestro compromiso es claro:

reducir la huella de carbono en cada entrega, cada colaborador y cada interacción con proveedores y clientes, demostrando con cifras y resultados que el crecimiento empresarial responsable es posible cuando hay disciplina detrás.

Nuestra historia de impacto

Nuestros pilares de responsabilidad empresarial



En tres años hemos casi duplicado el volumen de entregas en el servicio logístico mientras reducimos progresivamente la huella de carbono asociada a cada una de ellas. Este es nuestro principal resultado: crecimiento operativo y eficiencia operacional responsable con el medio ambiente.

Lo que demuestran las cifras

Crecimiento operativo sostenido

Las entregas aumentaron 110.6% entre 2023 y 2025, reflejando expansión orgánica del negocio: agregar crecimiento de entregas.

Estabilidad de la huella absoluta a pesar del crecimiento

Aunque el volumen operativo se duplicó, la huella total solo creció 5.8% en el trienio. Esto evidencia que las inversiones en eficiencia operativa están compensando casi por completo el impacto del crecimiento, el escenario ideal para una empresa en expansión.

Reducción demostrable de intensidad por entrega

Las emisiones de combustible por cada entrega cayeron 46.3% en dos años, con mejora consistente año a año (-27.6% en 2024 y -25.9% en 2025). Esto significa que cada entrega de 2025 emite aproximadamente la mitad de lo que emitía una entrega equivalente en 2023.

Oportunidad identificada: eficiencia en oficinas

La intensidad por colaborador subió 22.6% porque las oficinas mantienen un consumo eléctrico similar a pesar de tener menos personas. A pesar del incremento en volumen de negocio de gestiones de oficina, el consumo está dominado por estructura fija como aire acondicionado e iluminación, no por carga por empleado.

Un esfuerzo reconocido por nuestros clientes...

En el 2025, fuimos reconocidos por los Premio Inspira 2025 de Davivienda en la categoría de Sostenibilidad.

CCM Logistic Solutions S.A. fue reconocida por Davivienda con el Premio Inspira 2025 en la categoría de Sostenibilidad, por su proyecto "Mensajería más verde". El galardón forma parte de la quinta edición de los Premios Inspira, la máxima distinción que el banco otorga a su red de proveedores en Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras y Panamá.

Los Premios Inspira reconocen a empresas que se destacan por su relacionamiento comercial responsable y por desarrollar iniciativas de alto impacto en áreas como Transformación Digital, Eficiencia en Procesos, Sostenibilidad, Negocios e Impacto Positivo en la comunidad y el medio ambiente.

Este reconocimiento es una muestra de que el desempeño y la inversión en sostenibilidad dan frutos, y demuestra que no se necesita ser una gran corporación para generar impacto: empresas medianas y pequeñas también pueden liderar con el ejemplo e inspirar a otros a sumarse al cambio hacia prácticas más responsables con el ambiente.

Para CCM Logistic Solutions, este logro también es un reconocimiento al valor de sus clientes y proveedores, quienes han sido parte fundamental de estas iniciativas de sostenibilidad. Es gracias a ese trabajo conjunto que ha sido posible avanzar hacia operaciones más verdes y construir una cadena de valor comprometida con el cuidado del ambiente.



Davivienda, Premios Inspira 2025. CEO de CCM, recibiendo el premio de **Sostenibilidad**

La evolución de nuestro impacto

	2023	2024	2025	2025 vs 2023
Entregas anuales	85,859	119,607	180,791	+110.6%
Emisiones anuales	415.82	412.97	439.93	+5.8%
Emisiones por entrega	4.21	3.05	2.26	-46.3%
Colaboradores	33	24	23	-29.6%
Emisiones por colaborador	1.64	1.98	2.01	+22.6%

Comparativa de indicadores principales. Año base 2023 conforme ISO 14064-1.

+110%

Crecimiento operativo desde 2023

-46%

Emisiones por entrega



Huella detallada por Alcance

Conforme ISO 14064-1:2018, organizamos el inventario en tres Alcances. A continuación se presenta el desglose detallado de cada uno para el año 2025, con su comparativa histórica.

	Fuente de emisiones	2023	2024	2025
Alcance 1	Flota interna	286.49	316.36	357.21
	Flota tercerizada	74.95	48.15	51.16
Alcance 2	Consumo eléctrico	54.38	48.58	46.95
Alcance 3	Reciclaje	-	-0.12	-15.38
Total neto		415.82	412.97	439.93

Alcance 1 — Combustión móvil

Las emisiones de Alcance 1 provienen exclusivamente de la combustión de combustibles fósiles (diésel y gasolina) en vehículos bajo control operacional de CCM. Incluye flota interna y flota tercerizada con asignación dedicada.

Composición 2025:

La flota interna (78 vehículos) consumió 140,090 litros de combustible y generó 357.21 t CO₂eq. La flota tercerizada (18 vehículos bajo contrato dedicado) consumió 20,655 litros adicionales, aportando 51.16 t CO₂eq.

Tendencia:

Alcance 1 aumentó 13% entre 2023 y 2025 en términos absolutos, pero por entrega cayó 46.3%. Es decir, crecimos en escala sin perder eficiencia unitaria.

Alcance 2 — Consumo eléctrico

Alcance 2 corresponde al consumo de electricidad adquirida del Sistema Interconectado Nacional (SIN) de Panamá, distribuida en nuestras sedes operativas.

	kWh consumidos	t CO2eq
Logistic Services (LS)	72,309	10.85
CC y Med Claims - Los Pueblos	57,691	8.66
CAC	149,626	22.46
Administración - Los Púeblos	33,139	4.97

Tendencia:

Alcance 2 bajó 13.7% entre 2023 y 2025 (de 54.4 a 47.0 t CO2eq), reflejando dos factores: (1) menor consumo eléctrico relativo gracias a la campaña interna Apaga la Luz, (2) mejora del factor de emisión del SIN Panamá por mayor participación hidroeléctrica.

Alcance 3 — Reciclaje

Alcance 3 incluye, en esta versión del inventario, exclusivamente las emisiones evitadas por reciclaje de residuos sólidos a través del programa de reciclaje interno con Recicla Express. Otras categorías de Alcance 3 (viajes corporativos, agua, cadena de suministro) están en proceso de levantamiento para incorporación en el alcance de futuros estudios.

Materiales reciclados 2025:

- Papel, plástico y cartón: 3,856 kg → 12.23 t CO2eq evitado
- Equipos electrónicos: 631 unidades → 3.16 t CO2eq evitado
- Total emisiones evitadas: 15.38 t CO2eq

La participación de Alcance 3 evitado equivale al 3.5% de la huella absoluta antes de descuento, una palanca menor pero creciente que demuestra el compromiso con economía circular.

Acciones para reducir nuestra huella

Las reducciones reportadas en este informe son resultado de iniciativas específicas implementadas desde 2023. Cada una responde a un componente del inventario y se mide con indicadores propios.

Renovación constante de flota:

Sustitución gradual de los vehículos más antiguos por modelos más eficientes. Priorizamos unidades de menor cilindrada, motores con mejores estándares de emisión y sistemas start-stop cuando están disponibles. La flota interna creció de 47 vehículos en 2023 a 78 en 2025, con una edad promedio de unidades modelo de 2022.

Optimización de rutas de entrega:

Aplicación de algoritmos de ruteo dinámico que agrupan más entregas en una misma ruta, priorizando proximidad geográfica de los destinos. El objetivo es maximizar paquetes por kilómetro recorrido, no únicamente minimizar tiempo de entrega.

Campaña "Apaga la Luz" y gestión del ambiente laboral:

Programa interno de concientización para colaboradores sobre uso responsable de energía en oficinas. Incluye: apagado de luces en áreas no utilizadas, desconexión de equipos no críticos al final del día, configuración del aire acondicionado y comunicación continua sobre el impacto individual de cada hábito.

Guías de conducción eficiente para repartidores:

Capacitación práctica al equipo de repartidores sobre comportamientos de manejo que reducen consumo: apagar el motor del vehículo o motocicleta al detenerse para entregar paquetes o al recoger en oficina, mantener velocidades estables, evitar aceleraciones bruscas y revisar presión de neumáticos. La medida se refuerza con comunicación interna periódica.

Programa de reciclaje con Recicla Express:

Desde 2024 contratamos a Recicla Express como proveedor especializado para gestionar los residuos reciclables generados en nuestras sedes: papel, cartón, plástico y equipos electrónicos. El programa se intensificó significativamente en 2025.

Indicadores de intensidad operacional

Los indicadores absolutos solo cuentan parte de la historia. Para evaluar verdaderamente la eficiencia ambiental de CCM, asociamos cada Alcance a su variable operativa relevante.

Emisiones por entrega (Alcance 1):



-46.3%

Se compara la huella de combustible (Alcance 1: flota interna + tercerizada) contra el total de entregas anuales. Refleja la eficiencia de la operación logística.

La intensidad de emisión cayó 46.3% en dos años, con mejora consistente: -27.6% (2024) y -25.9% (2025).

Emisiones por colaborador (Alcance 2):



+22.6%

Se compara la huella de electricidad (Alcance 2) contra el promedio mensual de colaboradores que ocupan las oficinas (Contact Center, Med Claims, Administración y CAC). Refleja la eficiencia energética en espacios de trabajo.

La intensidad por colaborador subió 22.6% en el trienio. La razón: el consumo eléctrico no depende proporcionalmente del headcount sino de factores fijos de infraestructura, como el aire acondicionado, iluminación y equipos siempre encendidos. Es la oportunidad principal de eficiencia para 2026.

Compromisos y mirada al futuro

Nuestra estrategia ambiental se estructura en tres horizontes temporales, cada uno con metas cuantitativas y palancas operativas identificadas.

Corto plazo (2026):

Objetivo: mantener la reducción de intensidad de emisiones por entrega y bajar el consumo eléctrico total y por colaborador.

- Seguir la optimización de rutas con telemetría avanzada y software de ruteo dinámico.
- Programa formal de eco-conducción con scorecard mensual por conductor y bonificación por desempeño.
- Auditoría energética de las sedes Costa del Este y Los Pueblos: sustitución de luminarias por LED, ajuste fino de equipos de aire acondicionado y sensores de presencia.

Mediano plazo (2026 — 2028):

Objetivo: Expandir el alcance del estudio a rama de negocio de DocuSafe y scope de Alcance 3.

- Cláusulas ambientales en contratos con proveedores de flota tercerizada: reporte mensual de combustible, antigüedad máxima de unidades.
- Ampliación del Alcance 3 a viajes corporativos, agua y consumo de papel.
- Incluir DocuSafe en el alcance del estudio.
- Promover reciclaje en servicio de destrucción de documentos.

Largo plazo (2028 — 2030):

Objetivo: autosuministro de electricidad con sistema de paneles fotovoltaicos.

- Instalación de sistemas solares fotovoltaicos en techos de Costa del Este (autogeneración 30-50% del consumo).
- Programa de proveedores responsables con código de conducta ambiental y auditoría externa o interna.

Alineación con la agenda climática nacional e internacional

Nuestra estrategia se alinea con:

- Ley 8 de 2015 y Estrategia Nacional de Cambio Climático Panamá 2050.
- Contribución Determinada a Nivel Nacional (NDC) de Panamá ante el Acuerdo de París.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible: ODS 7 (energía asequible y no contaminante), ODS 11 (ciudades sostenibles), ODS 12 (consumo responsable), ODS 13 (acción por el clima), ODS 17 (alianzas).

Metodología y trazabilidad

Marco Normativo

Este inventario se desarrolló conforme a:

- ISO 14064-1:2018. Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de GEI.
- GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard (WRI/WBCSD, edición revisada).
- Programa Reduce Tu Huella Corporativo. Carbono, Ministerio de Ambiente de Panamá (Decreto Ejecutivo No. 100 de 2020).
- Resolución MIPRE-2025-0030765, Secretaría Nacional de Energía de Panamá — Factor de emisión del SIN 2024.
- IPCC (2006) Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories y refinamiento 2019.

Límites del inventario

Límite organizacional:

Control operacional conforme ISO 14064-1 sec. 5.1. Se consolidan al 100% todas las entidades bajo autoridad operacional de CCM: Collecting and Claims Management S.A., CCM Logistic Solutions S.A., Med Claims Panamá y DocuSafe.

Límite operativo:

Alcance 1: combustión móvil flota interna y tercerizada bajo control operacional. Alcance 2: electricidad adquirida del SIN (método location-based). Alcance 3 reportado: emisiones evitadas por reciclaje (Categoría 5). Alcance 3 no reportado en esta versión: viajes corporativos, agua, cadena de suministro.

Límites del inventario

Factores de emisión aplicados

Combustibles (Alcance 1):
Factores oficiales de MiAmbiente Panamá — Programa Reduce Tu Huella Corporativo (2024), basados en IPCC 2006:

	CO2 (kg/L)	CH4 (kg/L)	N2O (kg/L)
Diésel	2.803	9.775E-06	9.775E-06
Gasolina (91 y 95)	2.302	9.775E-06	7.503E-06

Electricidad (Alcance 2):
Factores oficiales de la Secretaría Nacional de Energía (SNE) de Panamá:

	Factor (kg CO2/kWh)
2023	0.1971
2024	0.1501
2025	0.1501

Reciclaje (Alcance 3):
Factores EPA WARM 2023 (Waste Reduction Model, U.S. Environmental Protection Agency):

- Papel mixto: 3.50 kg CO2eq evitado por kg reciclado.
- Cartón corrugado: 3.10 kg CO2eq evitado por kg reciclado.
- Plástico mezclado: 1.10 kg CO2eq evitado por kg reciclado.
- Equipos electrónicos: 5.00 kg CO2eq evitado por unidad (estimación conservadora).

Cambios metodológicos respecto a informes anteriores

Este inventario aplica factores oficiales panameños por primera vez. Los informes 2023 y 2024 utilizaron factores de emisión MITECO España como aproximación, en ausencia de factores país-específicos publicados. Tras la publicación oficial por parte de MiAmbiente y la Secretaría Nacional de Energía (2024-2025), recalculamos el inventario completo conforme ISO 14064-1 sec. 7.5 (recálculo del año base ante cambios metodológicos relevantes).

Impacto del recálculo:
Las cifras 2023 y 2024 publicadas anteriormente (396.4 y 408.3 t CO2eq) son reemplazadas por los valores recalculados con factores oficiales (415.82 y 412.97 t CO2eq). La diferencia, menor al 5%, no refleja cambio en la huella real sino en la metodología de medición.

Análisis de incertidumbre

- Evaluación cualitativa por categoría:
- Baja (±5%): consumo de combustible flota interna (tarjetas con medición directa), consumo eléctrico (facturas).
 - Media (±10-20%): factores de emisión SIN Panamá (incertidumbre declarada SNE 10%).
 - Alta (±30-50%): consumo flota tercerizada (datos estimados por proveedor), factores de reciclaje EPA WARM aplicados con proporción de materiales estimada.

Equipo responsable y aseguramiento de calidad

Consultoría externa:

- Victoria Rabat - Consultora ambiental. Responsable de cálculo y documentación del inventario conforme ISO 14064-1.

CCM Solutions:

- Equipo de Operaciones, Recursos Humanos y Servicios Generales — Provisión de datos primarios, validación de información, ejecución de medidas de reducción.

Fuentes y referencias

- MiAmbiente Panamá (2024). Factores de Emisión y Potenciales de Calentamiento Global de Reduce Tu Huella Corporativo–Carbono. <https://transparencia-climatica.miambiente.gob.pa/>
- Secretaría Nacional de Energía Panamá (2025). Resolución MIPRE-2025-0030765, Cálculo de la Línea Base del Factor de Emisión del SIN 2024. Gaceta Oficial No. 30348.
- ISO 14064-1:2018. Greenhouse gases — Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals.
- IPCC (2006). Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories. Volume 2: Energy.
- IPCC (2014). AR5 Synthesis Report. Climate Change 2014.
- WRI/WBCSD (2004). The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard, Revised Edition.
- U.S. EPA (2023). Documentation for the Waste Reduction Model (WARM), Version 16. <https://www.epa.gov/warm>
- MITECO España (2024). Factores de emisión — Registro de Huella de Carbono.