

A group of children are gathered around a large paper dollar sign that has been placed on the ground. They are planting small green seedlings into the soil around and inside the dollar sign. The children are wearing various casual clothes, and the scene is outdoors.

Informe de Progreso 2010

Red del Pacto Global

RICARDO PEREZ, S.A.

Trabajando para crear un mundo mejor.

Visión

Continuar siendo la compañía automotriz más exitosa y respetada de la República de Panamá.

Misión

Ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de compra, posesión y recompra del mercado.

Nuestros Valores

Trabajamos en base a dos pilares fundamentales que son: Respeto por las personas y Mejoramiento Continuo. Creemos en los principios de equidad y trato justo con nuestros colaboradores.

Valores Corporativos

Honestidad y sinceridad en todas las actividades.

Nuestras empresas, ante todo, son un negocio basado en la confianza mutua y exigimos absoluta honestidad en nuestros asuntos. Es esencial el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones que se aplican a nuestro negocio.

Integridad en el uso de los recursos materiales y del tiempo laboral.

En nuestras empresas es esencial manejar nuestros recursos como una posesión valiosa y no utilizarlos jamás en la forma tal que se pueda interpretar como imprudente, impropia, o para beneficio personal.

Evitar el conflicto de intereses.

Es terminantemente prohibido que los jefes sean fiadores de cualquier tipo de transacción comercial que realice el personal subalterno. De igual forma, ningún empleado de las empresas podrá ser fiador de algún cliente.

Equidad en el trato con todos (clientes, colaboradores, proveedores, socios estratégicos)

Todos nuestros empleados deben tratarse con respecto, consideración y comprensión mutua. Las diferencias deben discutirse con amplitud y deben resolverse con prontitud, a través de los canales y procedimientos establecidos en la empresa.

La RSE para nuestro Presidente



Para Ricardo Pérez, S.A., más que un proceso, es un estilo de hacer negocio, una forma de actuar con la conciencia de que todos los actos de la empresa tienen un impacto en la sociedad. La RSE no es algo de lo que se deba hablar sino que se debe reflejar en todos los actos empresariales y personales. Nos parece excelente que en Panamá muchas empresas estén actuando en este sentido porque ayuda a evitar la corrupción y a aprovecharse de la debilidad de los demás y promueve una conducta ética y responsable.

Tenemos principios básicos que rigen todos nuestros actos como honestidad, respeto, transparencia, equidad en el trato y dar lo mejor de cada uno.

Una muestra de este compromiso con el Medio Ambiente son Los Eco Talleres son una forma visible de demostrar que lo que decimos, lo hacemos. Los talleres producen desechos y buscamos cómo manejarlos generando el menor impacto posible sobre el medio ambiente, demostrando que somos responsables hasta en las tareas más cotidianas. Han tenido mucha visibilidad porque es una tarea que hemos adelantado en conjunto con el MINSA y la ANAM, pero van mucho más allá de ser una simple actividad. Son muestra de los altos estándares de compromiso y de ética de nuestros colaboradores, a todos los niveles.

Valoramos el compromiso de nuestro personal con la empresa, sus valores, su ética, es para mí nuestro mayor activo. Tenemos gente maravillosa. Por ejemplo, es iniciativa de nuestro personal recoger los aceites de motor, baterías, llantas usadas, etc. Cada día tratamos de hacer mejor nuestra labor y valores como el respeto y la tolerancia están muy inculcados, no sólo el valor económico. Dentro del personal surgen muchísimas iniciativas importantes que aportan a la cadena de valor. Los Premios Ingeniero Edgardo Noriega reconocen precisamente esas iniciativas que aporta le gente y que hacen que

la gente sienta que esta empresa es de todos, donde todos son escuchados y valorados, y eso hace la diferencia. Sería muy vergonzoso decir que vamos a hacer algo, porque nos va a traer algún beneficio. A todos los colaboradores siempre les digo, que nuestros actos reflejan fielmente lo que hacemos.

No es nuestra filosofía decir que cumplimos con la ley y acto seguido, hago lo que no debo.

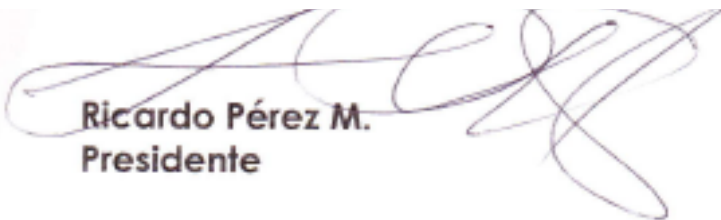
Por otro lado, no hay que olvidarse de la gente de afuera, por eso continuamos creando fuentes de trabajo.

Sería muy vergonzoso decir que vamos a hacer algo, porque nos va a traer algún beneficio. A todos los colaboradores siempre les digo, que nuestros actos reflejan fielmente lo que hacemos.

Hacia el Futuro

Nuestro norte siempre será la educación. El que no se prepara, simplemente queda rezagado. Actualmente, continuamos reforzando los programas técnicos, seguimos adoptando escuelas.

Además, seguimos enfocándonos en una operación más ecológica. Los empresarios de hoy compiten en el país con empresas extranjeras. Quiere decir que la competitividad ya no es local.



Ricardo Pérez M.
Presidente



DERECHOS HUMANOS

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.
2. Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.

DERECHOS HUMANOS

Seguimos manteniendo el compromiso de crear condiciones justas de trabajo para cada uno de nuestros colaboradores.

Hemos iniciado alianzas con organismos (Industrias de Buena Voluntad) para poder continuar desarrollando oportunidades para personas con capacidades especiales. Continuamos nuestro programa de Mi Primera Oportunidad con el MIDES. Este programa permite incluir a jóvenes al mundo al mundo laboral a través de una experiencia real de empleo.

Seguimos nuestro compromiso de seguir mejorando la calidad de vida en nuestras comunidades. Seguimos trabajando activamente con organismos gubernamentales



Continuamos impulsando la participación de nuestros colaboradores a través de nuestro voluntariado Manos Unidas Moviendo Vidas. Más de 50 colaboradores han participado en actividades como Campaña Los Niños Primero de Nutre Hogar y El Programa Junior Achievement. Queremos seguir impulsando la participación de nuestros colaboradores y sellar así el compromiso de todos los miembros de la empresa con nuestra comunidad, además de reforzar el "orgullo de pertenencia" en nuestros colaboradores.

Nuestros colaboradores unieron esfuerzos para apoyar iniciativas como el Programa de Junior Achievements en las escuelas y la Campaña los Niños Primero de Nutre Hogar.



Voluntarios entregando las donaciones a los afectados de las inundaciones en el área este del país.



Colaboradores unieron esfuerzos para apoyar iniciativas como el Programa Junior Achievements.



ESTANDARES LABORALES

3. Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.
5. La eliminación del trabajo infantil.
6. La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.

Estándares Laborales

La empresa ha adoptado un modelo de gestión basado en mejorar la atención del cliente tanto interno como externo. Hemos revisado los principales procesos en las distintas áreas de negocio desarrollando políticas y procesos claros que nos ayuden a mejorar nuestros niveles de atención. Desarrollamos un área que tiene como objetivo mejorar el desarrollo de procesos y mejora continua "Business Reformance Group" BRG. También realizamos importantes avances en las áreas de servicio en Post Venta y nuestros departamentos administrativos.

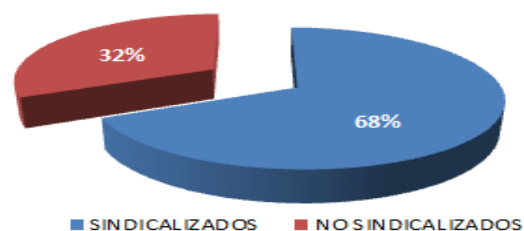
Convención Colectiva

En el año 2010 se realizó la negociación de la Convención Colectiva en un tiempo record y se lograron importantes acuerdos que benefician a 885 colaboradores. Se lograron importantes logros en los temas como Becas, subsidios y otros beneficios.

Estos acuerdos son el pilar necesario para mantener una relación de trabajo armónica, eficiente y productiva, Se acuerda así el fiel cumplimiento de lo pactado en la presente Convención Colectiva de Trabajo y en estricto cumplimiento de las disposiciones del Código de Trabajo y demás leyes relacionadas con el trabajo.



Participación Unión de Empleado



Política de Proveedores

Se desarrolló una política de contratación de proveedores basada en los siguientes principios:

- Actuación y ética
- Competencia e Igualdad de oportunidades
- Profesionalismo e Independencia
- Transparencia y Confidencialidad

Además esta política que nos permite conocer si los mismos cumplen con todas las leyes establecidas en nuestro país en materia de contrataciones. (Ej. Salario justo, Pago de Seguro Social etc.)

Esta política se cumple logrando aproximadamente un 90% de efectividad de la misma. Un ejemplo claro es la suspensión de contrataciones por el no cumplimiento de la ley y logrando que los proveedores cumplan para poder ser re contratados.

Educación y Desarrollo

Programa de Becas

En el 2010, seguimos con nuestro Programa de Becas para hijos de colaboradores y colaboradores cursando estudios. Logramos entregar 70 becas. A través de este programa reafirmamos nuestro compromiso con la educación de nuestros colaboradores y sus hijos.

BECAS ENTREGADAS EN LOS ULTIMOS 17 AÑOS

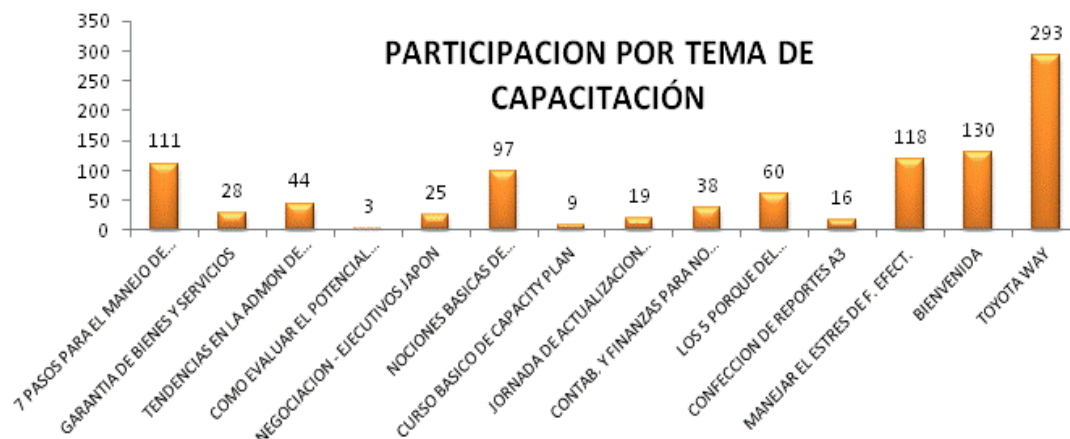
PERIODO	BECAS POR AÑO	TOTAL ENTREGADO
1994-1998	25	100
1998-2002	50	200
2002-2006	50	200
2006-2010	70	350
2011	95	95
GRAN TOTAL		945



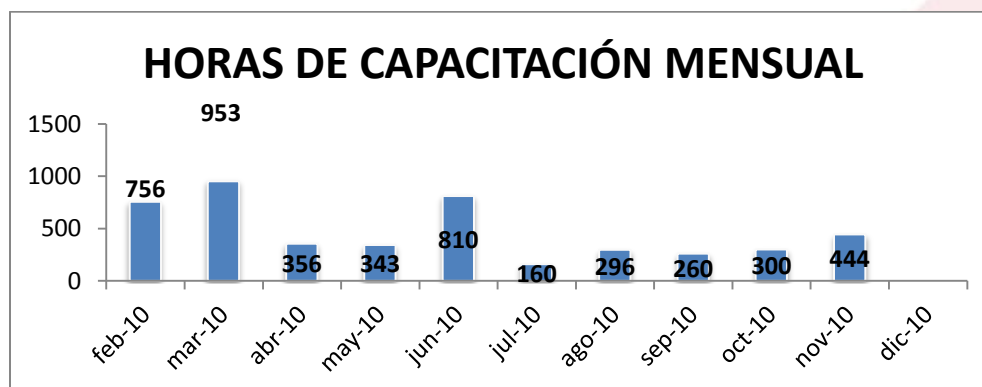
Grupo Beneficiado en el área de Panamá.

Capacitando el Talento Humano

Implementamos el Programa Capacitando el Talento Humano, el cual consiste en brindar capacitación en temas relacionados con el negocio y que puedan servir de crecimiento profesional a nuestros colaboradores. Se lograron impartir un total de 4,140 horas y 14 temas.



684 colaboradores se capacitaron con el Programa CTH.



Toyota Technical Educational Program

A través de una alianza con el MEDUCA se desarrolla este programa para apoyar el desarrollo de la capacitación en materia automotriz.

El objetivo principal del programa es proveer capacitación actualizada tanto teórica y práctica en mecánica automotriz al personal docente del Ministerio de Educación para que estos conocimientos y experiencias sean integrados en los programas de formación de las escuelas vocacionales. Además de dotar con la última tecnología diferentes centros vocacionales del país.

En marzo 2010, en su fase inicial con el Instituto Profesional Técnico de la Chorrera, en el cual se realizó una inversión de más de B/.42,000.00 balboas en equipos de simulación (motores), adecuación de facilidades en infraestructura, capacitación técnica y administración. Beneficiando a una población de 132 estudiantes de la carrera de auto trónica.

Firma de Convenio Ricardo Perez, S. A. y MEDUCA





Instalaciones IPTCH de Chorrera

Inversiones en Capacitación

- Capacitación a instructores y/o docentes & Prácticas Profesionales dentro del Grupo Corporativo

Inverisión en Capacitación	MEDUCA	INADEH
Docentes capacitados	81	55
Estudiantes practicantes	9	93
Estudiantes contratados	2	14
Horas invertidas en capacitación - Instructores	3240	3240
Horas invertidas en capacitación - Estudiantes, incluyendo "OJT"	3240	14880



Medio
Ambiente

7. Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas.
8. Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.
9. Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

Medio Ambiente

Política Ambiental

- La política ambiental de Ricardo Pérez S.A está basada en la visión de ser la empresa pionera en la industria automotriz panameña en gestión ambiental.
- Es responsabilidad, tanto de la gerencia como de todos sus colaboradores de prevenir la contaminación ambiental en todas las actividades laborales.
- La gerencia, a través de su programa ambiental, implementa los principios de Producción Más Limpia dentro de sus actividades. Se aplica "Kaizen" (mejoramiento continuo) a todos sus procesos para lograr una mejor eficiencia y productividad.

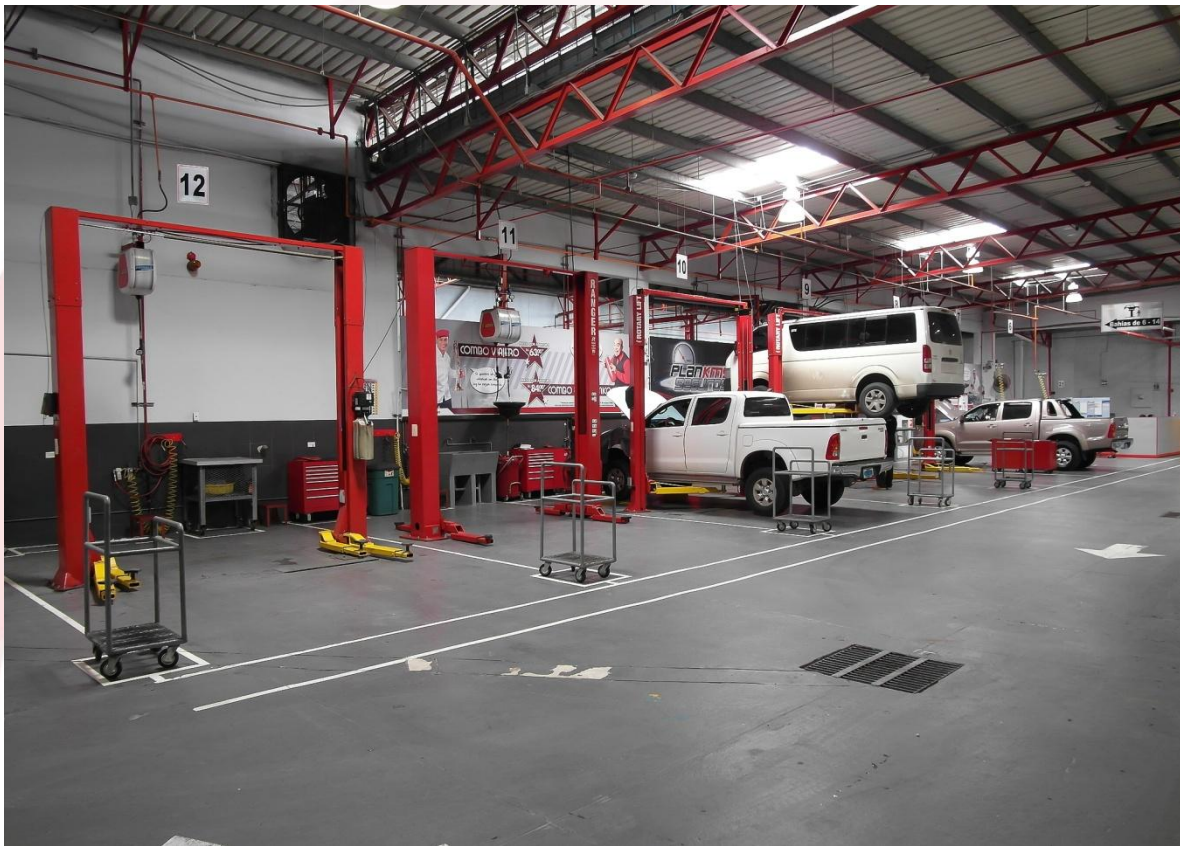
El compromiso con el medio ambiente va más allá que el cumplimiento con la legislación y regulación ambiental nacional y se adhiere a los lineamientos ambientales de Toyota Motor Corporation y del Pacto Global de las Naciones Unidas. Algunos ejemplos:

Eco Talleres

Seguimos adelante manteniendo nuestro compromiso de llevar en nuestros talleres un estándar de producción amigable al ambiente. Nuestros talleres denominados "Eco Talleres" llevan cabo el concepto de "Producción Más Limpia" mediante el cual se maneja el desecho de materiales de forma responsable de manera tal que no impacte de forma negativa al ambiente. Contamos ya con nueve talleres a nivel nacional

cuyo personal es cada día más consciente de la importancia de seguir las buenas prácticas en los manejos de desechos.

En los talleres se reciclan desde llantas usadas hasta baterías viejas, y el aceite usado que se cambia durante la revisión periódica de los vehículos. A través de este programa Ricardo Pérez, S. A. ha recolectado un promedio anual de 77,880 galones de aceite usado y ha logrado recuperar anualmente 1,140 baterías inservibles, que ya no representan una carga ambiental.



Reciclaje

Hemos tenido un avance significativo en nuestras oficinas administrativas con la implementación de nuestro proyecto Green Office, el cual surge como un proyecto PIEN (Premios Ing. Edgardo Noriega) y cuyo objetivo primordial es el de reducir el consumo de papel y desechar los equipos tecnológicos de forma responsable para que no impacten al medioambiente de forma significativa. La disminución del consumo de papel se mide por un indicador que se lleva mensualmente.

CENTROS FUNCIONALES DIVISIÓN DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN	META DE CONSUMO MENSUAL	Promedio mensual	Variación (meta vs promedio)	Cumplimiento de meta
AUDITORIA	3	1.8	-40.0%	Si
COMPRAS Y SERVICIOS GENERALES	2	1	-50.0%	Si
INFORMATICA VIA BRASIL	9	1.8	-80.0%	Si
Mejoramiento Continuo Administrativo	1	0.2	-80.0%	Si
PLANIFICACION Y GESTION PRESUPUESTAL	2	1.6	-20.0%	Si
PLANILLA	7	6	-14.3%	Si
PROTECCION Y BIENES VIA BRASIL	1	0.6	-40.0%	Si
PRESIDENCIA, VICE PRESIDENCIAS Y TESORERIA	16	11	-31.3%	Si



Grupo Pas

Nuestros colaboradores conforman el Grupo PAS (Promotores Ambientales de la Salud) quienes apoyan a lo largo del año diversas actividades que realiza el Ministerio de Salud para la erradicación de focos de infección del mosquito Aedes Aegypti. De esta forma nuestros colaboradores se involucran y apoyan para dar un ambiente más sano a nuestra comunidad. En este grupo lo conforman más de 40 colaboradores comprometidos con la salud y limpieza de nuestra comunidad.





CORRUPCIÓN

10. Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno.

Anticorrupción

Políticas

Hemos reforzados nuestros procedimientos para velar por la transparencia en todas nuestras operaciones a través de la implementación de nuevas políticas.

Conoce Tu Cliente

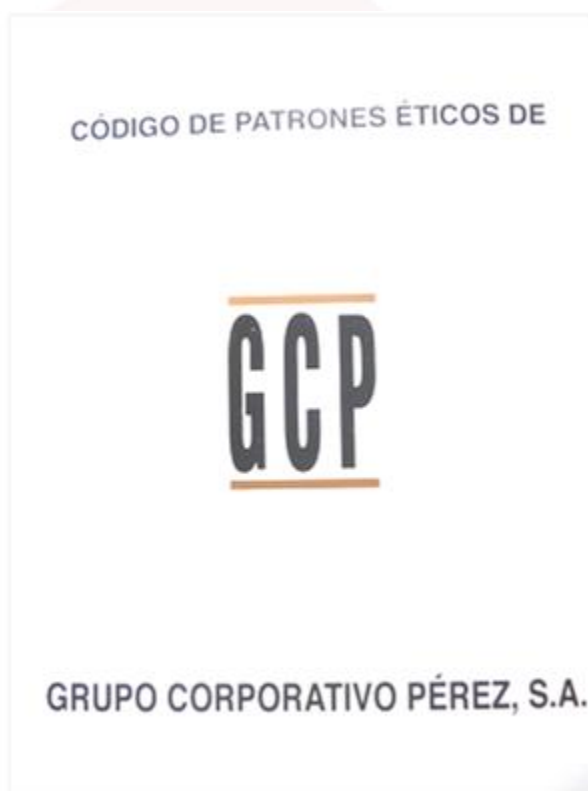
Se deben realizar los pasos necesarios para identificar transacciones sospechosas o aquellas que sean inconsistentes con las actividades comerciales personales de un cliente o con el negocio normal de este tipo de cuenta. Para determinar si una transacción es sospechosa se debe conocer lo suficiente acerca del cliente para reconocer el carácter inusual de una transacción o de una serie de transacciones. También se deberá llenar un formulario para toda transacción que supere los B/.5,000.00 en efectivo, de manera individual o combinada por cliente, de la siguiente manera:

Política de Fraude e Irregularidades

Se establece como política de la empresa que TODOS LOS EMPLEADOS, SUPERVISORES Y GERENTES deberán notificar por escrito al departamento de Auditoría Interna inmediatamente se tenga conocimiento o sospechas de un fraude o acto irregular en perjuicio de la empresa, cometido con la participación o no de uno o más empleados de la organización. En todos los casos, tan pronto el Gerente de Desarrollo Organizacional tenga conocimiento de un caso o sospecha de fraude, deberá igualmente notificar por su cuenta al Gerente de Auditoría Interna y entregarle copia de las audiencias o acciones que se tomen con el (los) empleado (s) involucrado (s), para la debida investigación de los hechos y sus posteriores acciones y divulgaciones.

Ética y Transparencia

Seguimos fomentando nuestros principios y valores a través de nuestro Código de ética que reúne los lineamientos de conducta y normas laborales tales como Integridad, Equidad y Relaciones laborales. Cada colaborador cuenta con este código que es de estricto cumplimiento. Y nos aseguramos de que cada colaborador recibiera su nuevo ejemplar del mismo.



Promoción de RSE y Comunicación

En el 2010 logramos un gran avance al crear el área de Responsabilidad Social, cuya principal función es lograr que se cumplan los programas y objetivos que nos logren consolidar como una empresa con acciones basadas en el compromiso social y la sostenibilidad. Revisamos un estudio realizado que nos dio como referencia:



1. Percepción de la Comunidad de nuestra empresa
2. Nuestros Públicos de Interés y que esperan de nosotros
3. Los ejes en las cuales deben ir enmarcadas nuestras acciones, que son:

- a. Medio Ambiente
- b. Educación y Formación
- c. Bienestar y Desarrollo del Capital Humano.

Hemos levantado un Plan de Acciones que tienen como objetivo lograr que nuestros programas se alineen a estos tres ejes.

Logramos reunir todas nuestras acciones realizadas en el marco de Responsabilidad Social en nuestra primera Memoria Anual 2010 la cual distribuimos a directivos, colaboradores y clientes. Además de dar acceso a la misma a través de nuestro Portal y nuestra página Web. (www.toyotarp.com)

Además comunicamos nuestras actividades a través de nuestras páginas en las redes sociales.





PREMIOS ING. EDGARDO NORIEGA

La empresa implementó anualmente los premios Ing. Edgardo Noriega a través del cual todos los colaboradores tienen la oportunidad de participar proponiendo proyectos de mejora en los procesos, ahorro y de responsabilidad social. Se escogen tres ganadores y se premian a todos los proyectos finalistas. Muchos de estos proyectos se han implementado logrando significativas mejoras y desarrollando la habilidad de nuestros colaboradores de proponer y desarrollar cambios en nuestra organización. Además, los colaboradores son capacitados para poder desarrollar la metodología PDCA (Plan, Do, Check, Act)

En el 2010 participaron 90 colaboradores y se entregaron \$47,500.00 en premios. Los ahorros propuestos en los proyectos de mejoran oscilan en \$390,000.00

Además los colaboradores son capacitados para poder desarrollar la metodología PDCA (Plan, Do, Check, Act)

Resultados PIEN 2010

PROYECTOS			
Inscritos	Seleccionados	Semifinalistas	Finalistas
35	33	16	8



Finalistas Concurso Premios Ing. Edgardo Noriega 2010

NUEVAS INFRAESTRUCTURAS

Se logró culminar la implementación del nuevo Centro Logístico Automotriz de Panamá, ubicado en Transístmica Milla 8. La nueva infraestructura cuenta con más de 4.3 hectáreas de los cuales más de 8,000 mts cuadrados se utilizan para almacenar repuestos y neumáticos. En este centro se emplean a más de 50 colaboradores. El mismo cuenta con todas las medidas de higiene y seguridad y mantiene nuestros estándar de producción amigable al ambiente. Este centro además permitirá consolidar las rutas de despacho hacia las sucursales y sus concesionarios de forma más efectiva y eficiente, cm una agilidad que beneficiará a miles de clientes.



Vista del área del nuevo Centro Logístico Automotriz



Inauguración 11 de noviembre de 2009

Compromiso Corporativo

Hemos dado grandes avances en nuestro caminar hacia nuestra transformación para lograr cada día más ser una empresa comprometida con el desarrollo de nuestra sociedad. Creemos en la Educación como pilar fundamental para el desarrollo de futuras generaciones que logren aportar un semillero de futuros profesionales que edifiquen un país cada día más desarrollado. Aportamos a crear un Mejor Ambiente fortaleciendo buenas prácticas que no contaminen el ambiente. Y a través de nuestro programa de Reforestación queremos crear conciencia en los estudiantes de la importancia de “plantar un árbol ahora” para el mantener el planeta en un futuro. Iniciamos la incorporación de todas las empresas del grupo a nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial, logrando alinear nuestros esfuerzos corporativos en el tema.

Seguiremos adelante con nuestro compromiso hacia la nuestros colaboradores, clientes, la comunidad y nuestro ambiente de ser cada día más una empresa con buenas prácticas de Responsabilidad Social y creyente del desarrollo sostenible como base fundamental del éxito empresarial.