



*Un modelo de gestión integral de la responsabilidad social empresarial*

**RICARDO PEREZ, S.A.**

*Informe de Progreso del Pacto Global 2004*



*El progreso y crecimiento sostenido de nuestra empresa será posible en la medida que contribuyamos al crecimiento y mejora de nuestra sociedad en armonía con el medio ambiente.*

*La propuesta de responsabilidad social empresarial que presentamos en Ricardo Pérez, S.A. al hacernos signatarios del Pacto Global desde el mes de agosto del año 2001, es precisamente la de buscar, en la medida de las posibilidades de nuestro negocio, calidad de vida para la comunidad con la que interactuamos, a través de una buena oferta de productos y servicios que representamos y que nos distinguen. Nuestra propuesta va cónsona con la filosofía de servicio que deseamos nos distinga: “ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de compra y uso de sus vehículos”.*

*La mejor experiencia de uso o propiedad, más que el simple mantenimiento de su auto y de una buena relación “cliente-proveedor”, es una colaboración mutua que garantice un mejor sistema de vida a los usuarios de nuestros productos.*

*La gestión de “eco talleres”, iniciativa que caracteriza a nuestra organización en la búsqueda de convertirnos en empresa automotriz líder en el manejo armonioso de talleres de servicio protectores del medio ambiente, además de ser un programa de responsabilidad social en esta línea, también presenta el aprendizaje de una serie de metodologías y manejo de recursos, que además de capacitarnos como colaboradores de esta organización, nos convierte también en facilitadores de calidad para la comunidad panameña:*

- 1. Tomamos conciencia sobre el impacto que tiene sobre nuestras vidas, el cuidado de nuestro entorno de trabajo y del medio ambiente, donde interactuamos con nuestras familias y demás miembros de la comunidad:*
  - a. Buenas prácticas en el uso del agua, la energía y los elementos residuales.*
  - b. Aplicación de estas prácticas no solo en nuestro lugar de trabajo, sino también en nuestro hogar.*
  - c. Manejo adecuado de desechos peligrosos*



2. *Programas de reciclaje*

a. *Conciencia sobre el arrojo de desperdicios y cómo se puede obtener valor de ellos.*

3. *Aplicación de los principios de 5S de Aseo y Orden*

a. *Limpieza y orden en el trabajo, indispensables para un buen manejo ambiental, calidad y productividad. Principios que hemos sabido transmitir para mejorar la calidad de vida en nuestros hogares, por ende, en la comunidad, como agentes transmisores de conocimientos y buenas prácticas.*

*La responsabilidad social que conlleva este pacto trasciende más allá de las paredes de la organización, pues la empresa somos personas, que hemos sido capacitadas, orientadas y conscientizadas sobre nuestro compromiso con el entorno y la calidad de vida que deseamos para nuestros hijos, que depende de la forma como cuidemos el medio ambiente; el ambiente no es reciclable. Este es tan solo el primer paso de varios, en la búsqueda de la armonía con nuestro entorno; que debe ser protegido. Es por esto que ratifico nuestro compromiso actual y futuro de cumplir con los 10 Principios Universales en los ámbitos de: Derecho Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anti-Corrupción.*

**RM**

**R**

**RA**



THE GLOBAL COMPACT



## Historia

Hablar de la historia de un grupo empresarial, implica adentrarse en la historia de sus fundadores, de sus gestores, que se distinguieron por acuñar grandes ideales y sueños que cristalizan a través de esfuerzo, dedicación y visión de futuro. El Grupo Corporativo Pérez, es un buen ejemplo de este hecho.

El Grupo Corporativo ha evolucionado desde sus inicios, pero aun mantiene el sentimiento, vigor y empuje de su gestor: Don Ricardo Pérez García, quien inicia su vida empresarial en la ciudad de David al manejar la concesión otorgada por la Union Oil Company convirtiéndose en distribuidor exclusivo para la región chiricana. Este vínculo comercial es la oportunidad para establecer una estación de combustible en el interior de la República. Esta, inició con un camión de reparto y recurso humano reducido a dos unidades que transportaban el combustible desde la Planta Pedregal.



## VISIÓN DE RICARDO PEREZ S.A.

🌱 Empresa Líder: en Calidad, Solvencia Económica y Capacidad Empresarial



La visión empresarial de Don Ricardo lo motiva a ampliar sus operaciones comerciales y es en los años 50 cuando incursiona en la venta de automóviles, bicicletas, ventas de repuestos para cosechadora, electrodomésticos, alquiler de equipo agrícola y de construcción.

Hacia 1956, un grupo de empresarios japoneses interesados en distribuir una marca japonesa con pocos años en el mercado, le ofrecen a Don Ricardo la distribución exclusiva de los automóviles Toyota, concesión que al aceptar, convierte a Don Ricardo en el primer distribuidor de esta renombrada marca en Centro América y uno de los primeros en el mundo. En 1957 se concreta la venta del primer auto Toyota modelo TIARA en el país.

Para 1958, el número de empleados había crecido e inauguraba una estación de gasolina en la Vía Interamericana y salida de Concepción. La necesidad de probar otros negocios amplía la actividad hacia el financiamiento de equipo agrícola y comercial, en los años 60.

Para 1974, se presenta una gran oportunidad cuando la Gulf Petroleum Co. se retira de Panamá y don Ricardo adquiere las instalaciones en Chiriquí y los derechos de comprar en Refinería Panamá, marcando el inicio de otra de las pujantes empresas del Grupo: PETROLERA NACIONAL, S.A., que se convierte en la primera petrolera con capital netamente panameño.



Paralelamente a la diversificación de actividades y crecimiento económico, la empresa se va expandiendo físicamente, para ubicarse después de varios años de operaciones en el local ubicado frente al correo, edificio que se expandió con la compra de los terrenos adyacentes.



#### MISIÓN DE RICARDO PÉREZ S.A.

- Ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de compra y uso de nuestros vehículos
- Ofrecer a nuestros accionistas y colaboradores el mejor retorno a su inversión en la industria y en la compañía

En este mismo año se instala en la ciudad de Panamá la primera sucursal de Ricardo Pérez S.A. fuera de David. Con este hecho se inicia el progresivo crecimiento de las empresas en todo el territorio nacional, expansión que trasciende a otras provincias, se inician operaciones en la Avenida Frangipani y posteriormente en Vía Brasil, local último que alberga en la actualidad la sede de la División Automotriz.

Este periodo de gestación y formación de empresas fundadas por Don Ricardo van tomando forma bajo la administración directa de su gestor, que dio como resultado 4 empresas, cuya actividad principal se centraba en la venta, servicio y repuestos de automóviles y la distribución y venta de combustible.



Ya en este periodo con la organización firme había que pensar en el devenir que presentaba un gran reto, había que conciliar las presiones y demandas familiares con los mejores intereses del negocio. La familia Pérez reconoció desde muy temprano que la conciliación de estas presiones era esencial para mantener la armonía familiar y el porvenir.

Ya en 1980, cuando Don Ricardo, cede el paso a la segunda generación, Ricardo Pérez, S.A. contaba con más de 24 años de funcionamiento y Petrolera Nacional con seis y con una experiencia en el manejo de combustible de más de 28 años, siendo estas compañías cimientos, sobre los cuales los sucesores de Don Ricardo García, han continuado construyendo.

Bajo este contexto en 1980, Don Ricardo cede el paso a la segunda generación a través de una transición planificada, traspasando la propiedad y la gerencia de las empresas a sus cinco hijos:

- Lelia Pérez de Altieri
- Ricardo R. Pérez M.
- Rolando E. Pérez M.
- Maricel Pérez M.
- Leilani Pérez M.





En esta importante etapa de transición donde una empresa meramente familiar toma las cualidades de un grupo corporativo se introducen cambios sustantivos en el manejo general del negocio. Una empresa que por su espíritu de unidad, inspirado en los fuertes lazos fraternales, les permitió complementar debilidades y fortalezas de cada uno de sus directores. Es entonces cuando la Junta Directiva, con el objetivo de mantener el crecimiento de las operaciones adopta la política básica de profesionalizar la organización y dirigirla bajo la planificación estratégica simultáneamente con un reglamento para la tercera generación.

### *Años de Expansión*

El éxito logrado por las actividades comerciales que se obtuvieron en la ciudad capital, para los años 1982 a 1986, motiva la apertura de otra sucursal en la capital y trasladar a dos de los directores con el fin de atender el volumen de negocios que aumentaba y desarrollar las perspectivas que se vislumbraban en este mercado.

Bajo estas perspectivas, se inauguraron modernas facilidades de partes y servicios en julio de 1984, respaldando la operación automotriz que hasta ese momento no contaba con las facilidades propias. El volumen de clientes que manejaba la empresa en la capital supero ampliamente las expectativas, lo que conllevó a la realización de mejoras y ampliaciones para la demanda, y aunque Panamá era el eje de los negocios, las operaciones se mantenían centralizadas en David.

Durante este periodo se desarrollaron de igual manera actividades de proyección a la comunidad con representación de nuestra empresa en las ferias a lo largo y ancho de toda la República y con exposiciones novedosas en Tanara, San José de David, Expoauto, Expocomer y otras. Además se inició un plan para hacer aportes a clubes cívicos diversos y asociaciones gremiales en beneficio de nuestra comunidad, incentivando a la vez el deporte nacional. Este avance se hace sentir también internamente a través de innumerables programas encaminados a lograr la unidad y el desarrollo integral del personal a través de cursos y seminarios de capacitación profesional y cultural.





Una de las principales decisiones tomadas por la Junta Directiva fue la transferencia de todas las funciones administrativas a la ciudad de Panamá, convirtiendo la sucursal de Vía Brasil, en la nueva Casa Matriz del Grupo.

La década de los 90 para el Grupo, es una actualización en materia tecnológica, organizativa y de cumplimiento de expectativas de nuestros clientes, es cuando iniciamos la implementación de acciones para la creación de una cultura de servicio al cliente, siguiendo una estrategia planificada para todas las empresas.

### **PRINCIPIOS Y VALORES DE RICARDO PÉREZ S.A.**

Los principios, valores y creencias guías de Ricardo Pérez, S.A. están definidos en el Toyota Way, el cual es un ideal y una norma para la gente que forma parte de la organización global de Toyota.

El *Toyota Way* descansa en dos pilares:

#### **1. *El Mejoramiento Continuo***

Siempre mejorando. Nunca podemos estar satisfechos con el lugar en que nos encontramos y siempre procuramos mejorar nuestro negocio mediante nuevas ideas y con un empeño cada vez mayor.

#### **2. *Respeto Por Las Personas***

Creemos que el éxito de nuestro negocio se crea a través de una sólida combinación del esfuerzo individual y el trabajo en equipo efectivo.



## *Perfil Empresarial*

La red de distribución de vehículos nuevos incluye 6 sucursales, más 4 concesionarios, abarcando todo el territorio nacional. Toyota es la marca de mayor preferencia y de mayor venta en Panamá.

Con orgullo en el año 2004 superamos el mayor record desde 1998, logrando un crecimiento del 21% con respecto al año 2003. Hoy día mantenemos el liderazgo indiscutible por 19 años consecutivos colocando 6,646 unidades entre todas sus marcas. Solo Toyota representa el 28.5% del mercado panameño siendo líder de ventas en 4 grandes categorías, Yaris en compactos, Hilux en Pickup, LC Prado en SUV, Hi-Lux en 1 tonelada y dos sólidas posiciones, Rav 4 en SUV pequeños y Corolla en sedanes pequeños.

Ricardo Pérez, S.A. es el distribuidor de autos más grande del país, y cuenta con la mayor operación logística en Panamá. El departamento de autos nuevos maneja directamente la cadena completa desde el recibo del auto en el muelle, almacenamiento en Aduana, preparación y asesoramiento del auto, distribución a sucursales y entrega a clientes. La estrecha relación de Toyota Motor Corporation con sus distribuidores a nivel mundial permite contar con apoyo valioso para mantener la agresividad de una organización de ventas que cuenta con un producto de gran prestigio, cuya marca y precio son sinónimos de calidad.

**El éxito de Ricardo Pérez, S.A. se debe a la calidad de la actividad de ventas y el servicio post-venta. Hemos recibido en el área de ventas los siguientes premios:**

*Premio de Plata por Ventas de Autos – 2004*

*Premio de Oro por Ventas de Autos – 2003*



El departamento de repuestos cuenta con 5 sucursales, más 5 concesionarios, cubriendo también todo el territorio nacional. Al igual que el equipo de autos, la logística de esta operación es manejada íntegramente por nuestra empresa. Consistentemente, esta operación ha sido evaluada por Toyota Motor Corporation como sobresaliente, logrando obtener valiosos premios en:

**1. Medalla de Oro en el Marathon Kaizen** (por el desarrollo de actividades de mejoramiento continuo dentro de las operaciones de repuestos, por cumplimiento de las 5s, Justo a Tiempo, eficiencia y motivación del personal).

Actualmente la actividad de repuestos se desarrolla bajo la filosofía del Justo a Tiempo y el Mejoramiento Continuo o Kaizen lo cual nos permitió en el año 2004 un incremento del 7.7% en ventas con respecto al año anterior.

La operación de servicio se desarrolla en todo el país a través de 4 talleres propios. Los cuales también reflejaron incremento en sus actividades del 18.3% con respecto al año anterior.

Actualmente hemos concentrado nuestra atención en los proyectos orientados a la atención de nuestros clientes logrando una clara superioridad de nuestros servicios sobre la competencia.

Dentro de nuestra operación constamos con un centro de entrenamiento el cual nutre de la última tecnología automotriz a nuestros técnicos. La filosofía de Ricardo Pérez, S.A. es mantener debidamente entrenados a todos sus técnicos.

También logramos **Medalla de Oro en TSM y en el gran Prix de Chapistería y Pintura**, Luis Jiménez logra la Medalla de Oro en Chapistería y Abdiel Sánchez **Medalla de Plata** en Pintura quienes recibieron de la mano del Vice-Presidente Ejecutivo de Toyota Motor Corporation el trofeo de inducción al salón de la fama.

Nuestro Centro de Relación Con Los Clientes logra un despliegue estelar en el CR News – Toyota Customer Relations Division a nivel mundial, adicional fuimos escogido sede del Primer Congreso Latinoamericano de CRC.

Todo esto es posible gracias al aporte individual y de equipo de nuestros colaboradores quienes se comprometieron una vez más a dar el 125%.



Actualmente Ricardo Pérez, S.A. cuenta con un total de **626 colaboradores** a nivel nacional.

### **PREMIOS EN ÁREA DE SERVICIOS**

Entre los premios otorgados por Toyota a Ricardo Pérez, S.A. – área de servicios están:

Michio Kamimura Sub-Gerente de Dealer Kaizen Group otorgó a nuestra Bahía Express Maintenance la certificación más alta del mundo, un puntaje de 97%.

Medalla de Plata en el concurso latinoamericano de TSM (Toyota Services Marketing) por el desarrollo de mejoramiento de los procesos (productividad, eficiencia laboral y las actividades de comercialización en beneficio de los clientes.

### **FECHA DE INGRESO AL PACTO GLOBAL**

La fecha de ingreso de Ricardo Pérez, S.A

**9 DE AGOSTO DE 2001**



## GRUPO CORPORATIVO PEREZ





RICARDO PEREZ S.A. fiel a una promoción integral de la responsabilidad social empresaria (RSE) integral –interna y externa- aplica en sus acciones, políticas y programas los 10 Principios del Pacto Global como veremos a continuación.

### ESFERA Derechos Humanos

- *Principio No. 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacional*
- *Principio No. 2: Asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos en su esfera de influencia.*

RICARDO PÉREZ aplica en su esfera de influencia interna y externa, la normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos, promoviendo su garantía y evitando así cualquier tipo de violación de los mismos.

En particular, se destacan como precedentes normativos para nuestro accionar:

- Constitución de la República. Título III. Derechos y Deberes individuales y sociales. Capítulo 1. Garantías Fundamentales. Artículo 19.
- Ley N° 42 (de 27 de agosto de 1999) "Por la cual se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.
- Decreto Ejecutivo (de 12 de noviembre de 2002), por la cual se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.
- Ley N° 11 (de 22 de abril de 2005) "Que prohíbe la discriminación laboral y adopta otras medidas".
- Pacto Global de las Naciones Unidas. De 9 de agosto de 2001.



## Esfera DERECHOS LABORALES

- *Principio No. 3: Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*

Ricardo Pérez S.A. tiene una **Convención Colectiva de Trabajo** celebrada entre las Empresas Ricardo Pérez S. A. , Petrolera Nacional, S.A. y Compañías Afiliadas y la Unión de Empleados de Ricardo Pérez y Petrolera Nacional y Reglamento Interno 2002-2006.

Por ella, LAS EMPRESAS aceptan y reconocen a LA UNIÓN de Empleados de Ricardo Pérez y Petrolera Nacional, como la única organización con legítimo derecho a representar a los trabajadores sindicalizados cubiertos por esta convención y se compromete a tratar con LA UNION de Empleados de Ricardo Pérez y Petrolera Nacional todos los problemas que se susciten con dichos trabajadores, salvo en los casos en que trabajadores no afiliados a LA UNIÓN prefieran que dicha organización los represente en su relación con el empleador.

LAS EMPRESAS tramitarán con LA UNIÓN todo acuerdo o negocio necesario para mantener una relación de trabajo armónica, eficiente y productiva, así como tratar sobre los intereses generales de los trabajadores en atención a lo que establece 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

LA UNIÓN reconoce que LAS EMPRESAS tienen la libre administración, dirección, fiscalización y decisión en todos sus acuerdos, y en lo que respecta a los trabajadores estará sujeta solamente a cualesquiera limitaciones estipuladas en esta Convención Colectiva y disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo y del Código de Trabajo en vigencia; asimismo, que LAS EMPRESAS poseen el derecho de administrar directamente su negocio, actividades y de determinar los métodos y programas para desarrollar sus operaciones, incluyendo, pero no limitando, lo referente a la producción, ventas y distribución. Por lo tanto, correrá por cuenta de LAS EMPRESAS los riesgos y beneficios propios de sus actividades económicas.





En esta convención se destacan los siguientes asuntos:

1. Representantes del empleador
2. Inicio y término de la jornada de trabajo
3. Forma de ejecutar el trabajo
4. Lugar de trabajo
5. Registro de horas de trabajadas
6. Uso del equipo de propiedad del empleador o clientes del empleador
7. Deducción – información
8. Abandono de trabajo – salidas intempestivas
9. Conducta del trabajador
10. ausencias
11. Tardanzas
12. Trabajo de mujeres
13. Higiene y seguridad
14. Exámenes médicos
15. Uso de armas durante el trabajo
16. Informes de riesgos profesionales
17. Entre otros



- **Principio No. 4:** *Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.*
- **Principio No. 5:** *Abolición efectiva del trabajo infantil*

Como parte de la política corporativa de RICARDO PEREZ S.A. y en cumplimiento de la normativa vigente, no se acepta ningún tipo de trabajo forzoso u obligatorio ni se permite el trabajo infantil en las empresas del grupo.

- **Principio No. 6:** **Eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.**

La discriminación de cualquier tipo en el empleo y en la organización resta oportunidades a las personas y priva a la sociedad de lo que estos individuos pueden y deberían aportar, por tal motivo es la intención del Grupo Corporativo Pérez, el implementar como política la "Igualdad de Oportunidades", ya que como empresa nos sentimos con la responsabilidad social de brindar un beneficio a la sociedad, a nuestros colaboradores y por supuesto a nuestros clientes.

En particular, la empresa no auspicia, ni incurre en ningún tipo de discriminación basada en los atributos de: Género, Edad, Raza, Religión, Orientación sexual, Afiliación Política, Enfermos de SIDA, Discapacidad, al contratar, compensar, desarrollar, promocionar, despedir, o jubilar a su personal. Tampoco incurrirá en ningún tipo de discriminación hacia los clientes que deseen utilizar los servicios que brinden las empresas.

La política de igualdad de oportunidades de RICARDO PEREZ S.A. es *"Promover la igualdad de acceso al empleo considerando las mismas oportunidades para desarrollar plenamente los conocimientos, las calificaciones y las competencias que correspondan a las tareas o actividades que se desean llevar a cabo como también asegurar la calidad y satisfacción en el trato equitativo VIP, hacia nuestros distinguidos clientes"*.



Esta política alcanza a todos los niveles: Presidencia, Vicepresidencias, Gerencias y todos los colaboradores permanentes y temporales del Grupo Corporativo Pérez S.A.

Los conceptos utilizados para esta política se detallan a continuación con su correspondiente significado:

- **Igualdad de Oportunidades:** ausencia de discriminación, directa o indirecta, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social.
- **Discriminación Indirecta:** se refiere a la discriminación camuflada, aquella que no se puede comprobar directamente. Actualmente es la forma de discriminación más frecuente, ya que la directa está prohibida por la constitución y por la ley.
- **Discriminación directa:** La discriminación directa existe cuando la legislación, la reglamentación o la práctica cita explícitamente un motivo específico, como el sexo, la raza, etc. Para negar la igualdad de oportunidades.
- **Discriminación positiva:** medidas dirigidas a un grupo determinado, con las que se pretende suprimir y prevenir una discriminación o compensar las desventajas resultantes de actitudes, comportamientos y estructuras existentes, denominadas a veces "discriminación positiva".
- **Igualdad:** aspecto relativo a la igualdad en cualquier situación.



## Responsabilidades en la Política de Igualdad de Oportunidades

<b>Presidencia, Vicepresidencias y Gerencia General</b>	Desarrollar e impulsar la aceptación de la política en la organización y sus afiliadas.
<b>Gerentes, Supervisores y Jefes de Área</b>	Brindar el total apoyo y cooperación para el desarrollo del plan de igualdad de oportunidades, y velar por el cumplimiento de la política en toda la organización, a fin de que no se cometan actos de Discriminación de ningún tipo.
<b>Colaboradores</b>	Mantener el ambiente adecuado de trabajo asegurando una alta consideración y sentido de cooperación para con sus compañeros y Clientes (internos externos).
<b>Gerente de Desarrollo Organizacional</b>	Ejercer el liderazgo en la elaboración, establecimiento y cumplimiento de la política en toda la organización y sus afiliadas.

Las acciones a tomar por parte de la empresa para garantizar la igualdad de oportunidades serán las siguientes:

### Acciones

<b>Respecto a género</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar tanto en el proceso de reclutamiento y selección, como dentro de la organización, se tomen en consideración con equidad tanto hombres como mujeres capaces de realizar las tareas para las oportunidades que se presenten.</li> </ul>
------------------------------	---



THE GLOBAL COMPACT

<b>Respecto a edad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la consideración a las personas indistintamente de su edad para que sean ubicadas en función de sus competencias en el ramo respectivo.</li> </ul>
<b>Respecto a la raza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que cualquier individuo independientemente de su raza, pueda optar por una plaza de empleo dentro de la organización, y en cuanto a los que forman parte, garantizar su desarrollo y capacitación equitativamente dentro de la empresa.</li> </ul>
<b>Respecto a la religión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por el respeto a las diferencias de las religiones o creencias para que no interfiera con las políticas y prácticas de la organización. Las empresas velarán porque no se dé el proselitismo religioso ni dentro de las instalaciones, ni en horas laborables.</li> </ul>
<b>Respecto a la orientación Sexual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar la orientación sexual del colaborador, y velar que no incurra en comportamientos extremos, incluyendo: gestos y lenguaje ofensivo contra otro colaborador.</li> </ul>
<b>Respecto a la orientación política</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La compañía no interferirá en el ejercicio del derecho de sus colaboradores en sus creencias o prácticas políticas y no ejercerá influencia de orden político.</li> </ul>
<b>Respecto a la orientación Política</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las empresas velarán porque no se dé el proselitismo político ni dentro de las instalaciones, ni en horas laborables.</li> </ul>
<b>Respecto a los enfermos de</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se exigirá para desempeñar un empleo la detección del VIH-SIDA en el marco de las</li> </ul>



THE GLOBAL COMPACT

<b>SIDA</b>	pruebas de evaluación previa de la aptitud.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proteger al personal que esté infectado o a los que se consideren infectados de VI H de toda estigmatización o discriminación por parte de sus colegas, asociaciones sindicales <u>empleadores</u>.</li> </ul>
<b>Respecto a la discapacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar personal discapacitado, siempre y cuando se encuentre debidamente calificado para las tareas que debe realizar.</li> <li>• Mantener como mínimo el 2% de personal con algún grado de discapacidad en la empresa.</li> <li>• Considerar la adecuación mínima establecida por la ley para el acceso a entrar y salir o subir y bajar a las instalaciones de la empresa, contemplando el nivel necesario para el desenvolvimiento normal del colaborador discapacitado.</li> </ul>
<b>Respecto a los clientes</b>	<p>Mantener como visión el trato excepcional en miras a que nuestro servicio dé una experiencia grata indistintamente del: credo, raza, género, posición social, religión, del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenernos dentro de los valores y* principios en nuestra gestión de reclutamiento y selección, en las competencias como profesional más no a los aspectos privados de la persona, como: apariencia, credo, religión, por lo que no se solicitará foto para las hojas</li> </ul>
<b>Respecto al proceso de</b>	



THE GLOBAL COMPACT

#### **reclutamiento**

de vida de los postulantes a puestos dentro de la empresa, la edad, ni acciones que sugieran que el postulante cumpla con características que no tengan relación específica con el perfil que se requiere, por E'. Buena presencia, género, físico.

### **PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS**

Cualquier colaborador o candidato a empleo que se sienta discriminado en cualquier práctica de empleo, tiene el derecho de presentar una queja por discriminación en el empleo ante el Gerente de Desarrollo Organizacional.

Este procedimiento ampara, la presunta discriminación en base al Género, Edad, Raza, Religión, Orientación sexual, Afiliación Política, Enfermos de SIDA, Discapacidad, según las leyes correspondientes.

El Gerente de Desarrollo Organizacional estará a la disposición del colaborador que presente la queja para recibir toda la información referente a su queja. Esto será tratado con estricta confidencialidad, considerando la necesidad de investigar los asuntos planteados si fuese necesario.

#### ***ESFERA Medio Ambiente***

#### **RICARDO PÉREZ CUMPLE**

#### **LOS 3 PRINCIPIOS AMBIENTALES DEL PACTO GLOBAL**

*Principio No. 7: Criterio preventivo respecto de los problemas ambientales.*

**Principio No. 8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.**

***Principio No. 9: Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías ecológicamente racionales.*** La política de medio ambiente establece los principios del manejo ambiental de todas las actividades de la empresa Ricardo Perez S.A. Todos los departamentos con todos sus colaboradores tienen que cumplir con lo establecido dentro de esta política.





La responsabilidad del tema ambiental pertenece al Gerente de Post Venta y Logística. El Gerente de Post Venta y Logística delegó el manejo diario del tema ambiental al Coordinador Ambiental.

El Coordinador Ambiental, tiene las siguientes funciones respecto al tema de Medio Ambiente:

- Recibir y coordinar información de las autoridades locales y la comunidad sobre medio ambiente;
- Mantenerse informado sobre la legislación y regulación ambiental nacional;
- Identificar los aspectos e impactos ambientales significativos de todas las actividades del departamento de Post Venta y Logística de la empresa Ricardo Pérez;
- Celebrar reuniones para discutir el tema ambiental con los equipos ambientales de los sucursales;
- Coordinar la ejecución de las acciones correctivas y preventivas respecto a los aspectos ambientales significativos en conjunto con los equipos ambientales;
- Mantener un flujo de información entre la empresa y la gerencia de Post Venta y Logística respecto al tema 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, implementará 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.



## ➤ Programas y Proyectos Ambientales

### ECOTALLER

Como parte de las acciones que Ricardo Pérez, S.A. está realizando en bienestar del medio ambiente tenemos el proyecto ambiental denominado **ECOTALLER** el cual involucró en su fase inicial la contratación de un experto en temas ambientales en junio del 2002. La *visión* del proyecto ECOTALLER es desarrollar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental que nos permita convertirnos en empresa automotriz líder en el manejo ambiental.

Ricardo Pérez, S.A. con el apoyo de la alta gerencia de se ha comprometido con la Responsabilidad Social Empresarial y el Medio Ambiente. Los proyectos y actividades más destacados que estamos desarrollando son:

1. En junio del 2002 se inició el proyecto ECOTALLER que consiste en un programa ambiental para los talleres de servicios automotrices, para conscientizar a todos los colaboradores de los impactos ambientales que puedan tener sus actividades diarias.
2. En septiembre del 2003 se firmó un convenio con el Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP) para la Asistencia Técnica en Calidad y Gestión Ambiental Empresarial.

Con este convenio la empresa participa en el proyecto "Instrumentos de Gestión Ambiental y Participación Empresarial en la Producción más Limpia" auspiciado por FOMIN/BID y ejecutado por CONEP y ANAM. Dentro de este proyecto se contrató a una consultora internacional para realizar una Auditoría Ambiental y un Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA) para el taller "Speedy Service" de Ricardo Pérez, S.A. La PAMA fue entregada en octubre del 2004 a la ANAM.



La sucursal de Transístmica inició operaciones en la Ciudad de Panamá en abril de 2002 con el propósito de brindar atención a los propietarios de automóviles Toyota en un taller de atención rápida (Speedy Service) en servicios de mecánica de mantenimiento y revisión de garantías. Adicionalmente prestan el servicio de mecánica automotriz para camiones marca HINO. Esta sucursal sigue los mejores estándares de calidad y ha obtenido una certificación propia de la marca Toyota por su nivel de excelencia en la atención a clientes (Toyota Customer Service Marketing, TSM Advanced).

Para el logro de esta certificación, la empresa ha implementado un sistema de control de la calidad, ha documentado sus procesos, lleva registros e indicadores, ha adquirido equipos de buen nivel tecnológico y en general, realiza una óptima gestión administrativa.

Como parte del principio de "Kaizen" (Mejoramiento Continuo), la empresa está implementando un Sistema de Gestión Ambiental para que el manejo de los recursos y el proceso de operación sean mejorados y controlados.

## **IMPLEMENTACIÓN SISTEMA GESTIÓN AMBIENTAL**

Durante la Auditoría Ambiental se identificaron los aspectos ambientales más significativos cuales están relacionados con la operación de lavado de vehículos nuevos y el lavado de motor de los vehículos que ingresen al taller, donde se generan descargas discontinuas de aguas residuales que son dispuestas a la red de alcantarillado después de pasar por una trampa de aceite. Así mismo, en la operación de lubricación se generan residuos peligrosos.

Como resultado se están implementando:

1. Prácticas de producción más limpia;
2. Acciones de control para sus impactos ambientales negativos



**THE GLOBAL COMPACT**

3. La implementación de un sistema de gestión ambiental (SGA) con miras a una futura certificación bajo la norma internacional ISO 14001
4. Un mejor tratamiento de los vertimientos
5. Un mejor manejo de aceites usados y demás residuos
6. Buenas prácticas en el uso de agua y energía;
7. Programa de capacitación para todo el personal
8. La utilización de indicadores de gestión y de desempeño ambiental que se alimentan con la frecuencia necesaria.

Aunque estamos en plena implementación de los proyectos del PAMA y el SGA ya se puede mencionar varios resultados que se han logrado:

1. Los principios ambientales de la empresa como base de las operaciones de nuestro negocio son la prevención de la contaminación, producción más limpia y el mejoramiento continuo. Estos principios quedarán dentro de la política ambiental que estamos desarrollando como parte del SGA.
2. Se implementó una trampa de aceite que asegura que la calidad de agua que estamos vertiendo cumple con las normas para Aceites y Grasas y Hidrocarburos, las dos más sensibles del negocio del Servicio Automotriz.
3. El aceite usado está recogido eficientemente por modernos recolectores de aceite y bandejas en las bahías de trabajo, almacenado en un tanque con su área de contención, recogido por Petrolera Nacional dentro del programa RECoil y utilizado como combustible alterna en el horno de clinker de Cemento Bayano de CEMEX.
4. Los indicadores ambientales principales que se están implementando son el consumo de agua, energía, materias primas y desechos sólidos por unidad de servicio.
5. Estamos reciclando los residuos sólidos como son las baterías, papel y cartón y metales.



6. Nuestro coordinador ambiental ha adquirido nuevos conocimientos durante la participación en varios seminarios y cursos en el tema ambiental.
7. Estamos realizando un efecto multiplicador a través de las capacitaciones en el tema ambiental para sensibilizar, conscientizar y entrenar todo el personal operativo del taller.

A continuación se presenta los programas que se están llevando a cabo en gestión de la protección del medio ambiente y de la seguridad de sus empleados.

### **MANEJO ADECUADO DE LOS DESECHOS PELIGROSOS PROGRAMA DE RECOLECCIÓN DE ACEITE USADO**

Es un programa que se lleva con éxito en el taller el cual consiste en la recolección del aceite usado proveniente del cambio de aceite de los vehículos en mantenimiento. Este aceite usados para la recolección en el área de trabajo se utiliza equipos adecuados, estos equipos que la empresa los adquirió con el compromiso del cuidado del medio ambiente y de la salud de la comunidad. Los equipos utilizados son: Recolectores de aceite, bandejas recolectoras de aceite.

Este aceite es drenado en tanque de almacenamiento temporal donde se trabaja conjuntamente con Petrolera Nacional, S.A. por medio de un programa de recolección de aceite usado llamado Recoil el cual drenan los tanques de almacenamiento temporal y este aceite es vendido a empresas como combustible. Estas empresas a la cual se le vende este aceite cuenta con todos los equipos necesarios de control de emisiones de gases a la atmósfera.

### **PROGRAMA DE USO DE MATERIAL ABSORBENTE**

Se tiene que prevenir que derrames de cualquier tipo (aceite, combustible, coolant) y que vaya al alcantarillado. La norma para aguas residuales que descargan al alcantarillado es 150 mg Aceite y Grasa (AyG) por litro. El propósito de la utilización de un material absorbente es que cuando ocurra un incidente de este tipo el personal actúe inmediatamente para evitar de que este vaya al alcantarillado.



Para esto se utiliza como material absorbente el aserrín y se elaboro una política para el manejo de este material la cual se esta cumpliendo.

También con la utilización de los equipos de recolección de aceite antes mencionados como los recolectores y las bandejas se han disminuido en gran escala los derrames y la utilización del material absorbente. El material absorbente contaminado también es desechado como materiales peligrosos conjuntamente con los trapos utilizados por los técnicos. Este desecho la recolección la realiza Recoil y

quemado como combustible por el poder calorífico que contiene por efecto del aceite.

Entre otros desechos que son tratados está el drenaje en su totalidad de los filtros de aceite y de combustible, entre otros. El principal propósito de estos programas es de separar los desechos peligrosos de la basura común el cual causa efectos al ambiente sino se realiza de manera adecuada como la contaminación de aguas subterráneas. Otro propósito es como empresa de que se preocupa del cuidado del medio ambiente y el entorno comunitario

### **PROGRAMAS DE RECICLAJE**

Dentro de la empresa se están llevando programa de reciclaje de materiales los cuales son: cartón, papel, metales de piezas dañadas y plástico.

El propósito de lograr el reciclaje de estos materiales es de minimizar la cantidad de desperdicio que se arrojan en el vertedero y también de recuperar en una forma monetaria el valor de estos materiales.

### **PROYECTO 5S PRINCIPIOS DE TSM (ASEO Y ORDEN)**

La limpieza y orden en el trabajo son indispensables para un buen manejo ambiental, calidad y productividad. Se ha comenzado con la práctica de que cada técnico tendrá que mantener su área de trabajo limpia y en orden. Este Proyecto se monitorea diariamente con toda la cuadrilla. Actualmente se esta llevando a cabo el proyecto de



certificación del taller de TSM el cual incluye el manejo adecuado de los desechos, de la seguridad del personal en el trabajo y de cómo mantener el área limpia y ordenada.

### **CAPACITACIONES AMBIENTALES**

Como parte y compromiso de la empresa por protección del medio ambiente se realiza capacitación a su personal con respecto a este tema y de la importancia de la protección de nuestro entorno como el cuidado que debemos tener en el manejo de algunos desechos y de la importancia del uso de los equipos de seguridad personal.

### **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL POLÍTICAS DE MATERIALES PELIGROSOS**

Se ha dado el establecimiento de medidas para realizar un adecuado manejo de los residuos generados por las actividades de reparación y operativas de los talleres de RPSA, a fin de minimizar los riesgos al ambiente y la salud.

Esta política de materiales peligrosos abarca todos los temas del manejo de los materiales peligrosos que se maneja dentro de la empresa Ricardo Perez S.A. Todos los colaboradores tienen que cumplir con lo establecido dentro de esta política.

### **MANEJO DE MATERIALES PELIGROSOS**

Los siguientes materiales peligrosos se manejan dentro de la empresa. Todos estos materiales ácam su manejo específico, que está descrita en procedimientos apartes. En este procedimiento se hace una referencia al manejo general y a los procedimientos específicos correspondientes.

**Aceites nuevos (motor, transmisión, diferencial)** Los aceites nuevos comprenden el aceite de motor, aceite de diferencial y aceite de transmisión y cualquier otro aceite para mantenimiento de los autos o para los mismos equipos o herramientas dentro de la empresa. Los aceites se suministran a través del departamento de insumos en el taller en la cantidad deseada.





Los aceites nuevos se guardan en sus embalajes originales y cerrados, fuera de fuego y en concordancia con las normas establecidas por el fabricante en la hoja de seguridad y las normas vigentes para inflamables.

**Aceites usados (motor, transmisión, diferencial)** Los aceites usados se recolectan en una manera eficiente durante todas las operaciones de mantenimiento y/o reparación y se guardan en tanques de almacenamiento situados en lugares adecuados con su área de contención dentro de la empresa y en concordancia con las normas vigentes para inflamables. Regularmente el tanque de almacenamiento de aceites usados está vaciado por una empresa autorizada para manejar desechos peligrosos, quien los disponga en un horno que cumple con las regulaciones ambientales, aprovechando así el contenido energético del aceite usado.

**Filtros de Aceite:** Los filtros extraídos con aceite deberán ser colocados boca abajo sobre las mallas de drenaje debidamente identificados en las bahías de trabajo para ser drenados durante el día y toda la noche. La recolección de los filtros de aceite se efectuará al inicio del día laboral para ser depositados en tambores debidamente identificados. La recolección, transporte, tratamiento y disposición final de estos residuos se realizará por una empresa autorizada.

**Trapos utilizados:** Toda vez que sean utilizados los trapos por el personal operativo deberán ser depositados en los tanques debidamente identificados en las bahías de trabajo. La recolección de los trapos usados se efectuará durante el transcurso del día laboral para ser depositados en el área de almacenamiento temporal del taller. La disposición de los trapos usados se hace en conjunto con los adsorbentes de aceite y grasas viejas. La recolección, transporte, tratamiento y disposición final de estos residuos se realizará por una empresa autorizada.



**Absorbentes de aceite:** Derrames de aceites o combustibles son recogidos de una vez con los adsorbentes de aceite disponibles (por ejemplo aserrín) en las bahías de trabajo. Los adsorbentes saturados son recogidos y depositados en los tanques debidamente identificados en conjunto con los trapos usados y las grasas -,iejas. La recolección, transporte, tratamiento y disposición final de estos residuos se realizará por una empresa autorizada.

**Diesel:** El diesel proveniente de los filtros de diesel cambiados es recolectado en un tanque debidamente identificado en la cuadrilla de trabajo y reutilizado internamente como combustible para los equipos que utilizan diesel (ejemplos: horno de chapistería, máquina de lavado de motor).

**Gasolina:** La gasolina proveniente de los filtros de gasolina es depositada junto con el aceite usado en el recolector de aceite y se maneja como está descrita en el punto I. aceites usados.

**Diesel y Gasolina mezclado:**

Los combustibles mezclados provenientes de tanques contaminados son depositados en los recolectores debidamente identificados para luego ser depositados en los tanques de almacenamiento de aceites usados y son manejados como descrita en el punto I. aceites usados.

**Kerosene** El kerosene que usamos para limpiar piezas se utiliza hasta que esté saturado. Luego se deposita en el tanque de almacenamiento de aceites usados y es manejado como descrita en el punto I, aceites usados.

**Desengrasante de motor** El desengrasante de motor se usa en caso de motores muy sucios o después de una reparación pesada y con todos los Lexus. Se deja un rato en el motor antes de enjuagarlo con la maquina de lavado de motor. El flujo de agua con los restos del desengrasante en conjunto con la suciedad (aceite, grasa y polvo) hay



THE GLOBAL COMPACT

que pasar por una trampa de sólidos y aceites para prevenir su descarga al alcantarillado.

**limpiador de frenos** Durante la aplicación del limpiador de frenos (brakecleaner) se recoge eficientemente el líquido restante del limpiador en conjunto con el polvo o suciedad removido en una bandeja. El contenido de la bandeja se deposita en el recolector de aceite y es manejado como descrito en el punto I, aceites usados.

**Líquido de freno** Durante los cambios o drenajes del líquido de freno se recolecta eficientemente el líquido y se deposita en el recolector de aceite. El manejo está descrito en el punto I, aceites usados.

#### **Líquido de timón hidráulico**

Durante los cambios o drenajes del líquido de timón hidráulico (power steering) se recolecta eficientemente el líquido y se deposita en el recolector de aceite. El manejo está descrito en el punto I, aceites usados.

#### **Grasas**

Las grasas viejas que son removidas manualmente son recolectadas y depositadas en los tanques debidamente identificados en las bahías de trabajo. La disposición de las grasas viejas se hace en conjunto con los adsorbentes de aceite y trapos usados. La recolección, transporte, tratamiento y disposición final de estos residuos se realizará por una empresa autorizada.

#### **Coolant**

Los coolants nuevos se guardan en sus embalajes originales y cerrados y en concordancia con las normas vigentes. Los coolants usados son recolectados separadamente en una manera eficiente y almacenados en barriles de 55 galones.

#### **Pinturas, solventes, thinner y sus desechos**

Está previsto el reciclaje de los desechos de estos materiales para recuperar el thinner que se puede reutilizar para trabajos de limpieza de pistolas.



### **Refrigerante HFC 134<sup>a</sup>**

Recuperación de los "refrigerantes" durante el servicio y la disposición de los acondicionadores de aire de los vehículos de motor y del equipo de refrigeración. No es permisible expulsar con conocimiento los refrigerantes a la atmósfera. La recuperación y/o el reciclaje (durante el mantenimiento) debe ser realizar por un técnico certificado y debe de usar equipo y certificados y específicos.

### **Refrigerante CFC 12**

Recuperación y/o reciclaje de los "refrigerantes" durante el servicio y la disposición de los acondicionadores de aire del los vehículo de motor y del equipo de refrigeración. No es permisible expulsar con conocimiento los refrigerantes a la atmósfera. La recuperación y/o el reciclaje (durante el mantenimiento) debe ser realizar por un técnico certificado y debe de usar equipo y certificados y específicos.

### **Bolsa de Aire**

No hay bolsas de aire en "stock". Si se necesita se pedirá por pedido especial. Normalmente las bolsas I de aires de un auto chocado son usadas y no forman un riesgo de explosión. Sin embargo, en caso que I sí hay que reemplazar bolsas de aire no activadas. Hay que hacer la explosión en una manera adecuada, como está descrito en las manuales de los autos Toyota y Lexus. Solamente el electromecánico que es capacitado y entrenado en este trabajo puede activar las explosiones.

### **Pretensionadores de Cinturones de Seguridad**

No hay pretensionadores en "stock". Si se necesita se pedirá por pedido especial. Normalmente los pretensionadores de cinturón de seguridad de un auto chocado son usados y no forman un riesgo de explosión. Sin embargo, en caso que sí hay que reemplazar pretensionadores de cinturón de seguridad no activados, hay que hacer la explosión en una manera adecuada, como está descrito en los manuales de los autos Toyota y Lexus. Solamente el electromecánico que es capacitado y entrenado en este trabajo puede activar las explosiones.



### **Baterías**

Las baterías nuevas igual a las baterías usadas se guardan fuera de fuego y electricidad en un lugar seco. Las baterías usadas son recolectadas por una empresa contratada por su posterior reciclaje.

## **CAPACITACIONES**

### **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL:**

Las instrucciones de prevención de accidentes son incorporadas en las capacitaciones de manejo ambiental que involucren todo el personal. Para personal nuevo se organizará durante los primeros tres meses una capacitación de manejo ambiental y seguridad. Los temas de seguridad son tratados durante las reuniones mensuales de postventa y si fuera necesario durante las reuniones mensuales del comité automotriz.

### **CAPACITACIÓN BÁSICA**

La capacitación del personal en las prácticas de manejo y clasificación de desechos se realizará siguiendo los lineamientos del Plan de Capacitación del ELA. La capacitación general, debe incluir como mínimo, pero no exclusivamente los aspectos básicos siguientes;

- Conceptos sobre terminología especializada.
- Importancia del manejo adecuado de desechos.
- Alcances del Plan de manejo de Desechos.
- Clasificación a separación de desechos.
- Reducción del volumen de desechos.
- Reutilización /Reciclaje.
- Normas de seguridad.



Los supervisores de área serán responsables de difundir las instrucciones específicas al personal encargado de la manipulación de desechos, así como al personal involucrado en la generación de grandes cantidades de desechos y/o desechos peligrosos.

### **CAPACITACIÓN ESPECIAL**

La capacitación especial está dirigida al personal encargado del manejo de desechos y al personal involucrado con actividades que produzcan desechos. Los responsables directos de la manipulación de desechos deben recibir capacitación específica para el desempeño de sus funciones, enfatizando el manejo seguro y cuidadoso de los desechos. Como mínimo, pero no exclusivamente, el personal a cargo del manejo de desechos deberá estar capacitado en los tópicos siguientes:

### **CAPACITACIÓN OPERATIVA**

La capacitación especial operativa está destinada al personal que labora en las áreas de almacén mantenimiento, así como a los encargados directos de la manipulación de desechos.

- Conocimiento de actividades y puntos de generación de desechos.
- Clasificación y separación de desechos.
- Procedimientos para colección.
- Recepción y etiquetado de desechos.
- Control y registro de desechos, redacción de guías de remisión.
- Manejo de desechos peligrosos especiales.
- Disposición final de desechos peligrosos/ especiales.
- Facilidades especiales para disposición final.
- Técnicas especiales para disposición final.



## **CAPACITACIÓN PREVENTIVA**

Normas y procedimientos de prevención de accidentes y respuesta a emergencias. Al igual que en la capacitación operativa, el programa consta de módulos independientes. Para un correcto entendimiento de los Procedimientos y Normas, se impartirán las lecciones de capacitación especial preventiva después de culminados los módulos de capacitación especial operativa.

Planes de contingencia en caso de accidentes, Respuesta a emergencias: incendios, derrames, contaminación de suelos, accidentes, Personales, primeros auxilios., Equipos de protección personal, Remediación y descontaminación.

**REGULACIONES DE SEGURIDAD DEL GOBIERNO:** El encargado de seguridad industrial tiene la responsabilidad mantener las regulaciones locales y nacionales al día y mantener los contactos con las autoridades involucradas.

## **POLÍTICAS DE MATERIALES PELIGROSOS PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DE TRAPOS USADOS**

Establece los parámetros para el manejo de los trapos usados. Este procedimiento se aplica a los talleres de servicio automotriz:

1. El grupo conformado por Gerencia de servicio, Administrador del taller, Supervisores del taller es responsable de definir, revisar y hacer cumplir el procedimiento del manejo de los trapos, autorizado por el gerente de servicio. Cualquier cambio a este procedimiento, deberá ser aprobado por la Gerencia de Servicios.
2. Las normas a seguir durante la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los trapos usados son de cumplimiento obligatorio tanto para el personal operativo también como los supervisores de las cuadrillas de trabajo.
3. El suministro al taller de los trapos se realizara por medio del departamento de insumos el cual entrega al técnico.





THE GLOBAL COMPACT

4 Si los trapos guardado se esta agotando el aseador lo reportará al departamento de insumos.

5 El departamento de insumo realizara la compra de los trapos V.6

Toda vez que sea utilizado los trapos por el personal operativo deberán ser depositados en los tanques debidamente identificados en las bahías de trabajo. Estos tanques también se usarán para la recolección del aserrín utilizado y las grasas.

7 La recolección de los trapos usados se efectuará durante el transcurso del día laboral para ser depositados en un tambor de S Sgal con una bolsa roja debidamente identificada en la cuadrilla de trabajo.

8 En cualquier caso, estos trapos se almacenarán en tambores protegidos de los factores climáticos y dispuestos sobre superficies adecuadas impermeables, evitándose su permanencia sobre terreno natural, como así también en la cercanía de cursos de agua o drenajes.

9 Durante el almacenamiento transitorio de los trapos se deberá de asegurar que no haya mezcla con residuos de naturalezas diversas, identificándose los tambores.

10 Las áreas de almacenamiento de los trapos nuevos y usados estarán correctamente identificada.

11 La gestión de los trapos usados se realizara por la empresa Petrolera Nacional S.A (PNS.A), la cual efectúa la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de estos residuos. PN S.A cuenta con los permisos y autorizaciones correspondientes.

12 PNSA recolecta las bolsas rojas con los trapos y el material absorbente (aserrín) según un calendario anual anteriormente establecido entre RPSA y PNSA y en casos de urgencia solicitados por RPSA.

13 El personal operativo del taller será capacitado en el manejo de los trapos usados de acuerdo con el procedimiento de capacitación de los materiales peligrosos.

### **POLÍTICAS DE MATERIALES PELIGROSOS: PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DEL ACEITE USADO**

Establece los parámetros para el manejo del aceite usado. Este procedimiento se aplica a los talleres de servicio automotriz Se establece el siguiente procedimiento:



THE GLOBAL COMPACT

- 1 El grupo conformado por Gerencia de servicio, Administrador del taller, Supervisores del taller es responsable de definir, revisar y hacer cumplir el procedimiento del manejo del aceite usado, autorizado por el gerente de servicio. Cualquier cambio a este procedimiento, deberá ser aprobado por la Gerencia de Servicios.
- 2 Las normas a seguir durante la recolección, transporte, tratamiento y disposición final del aceite usado son de cumplimiento obligatorio tanto para el personal operativo también como los supervisores de las cuadrillas de trabajo.
- 3 Toda vez que se efectúe un cambio de aceite a un vehículo, el aceite extraído deberá ser recolectado en los recolectores de aceite identificados en las bahías de trabajo. Se colocara un recolector de aceite con ruedas por cada dos bahías.
- 4 El recolector de aceite deberá ser colocado cuidadosamente por debajo del punto de drenaje de aceite del auto en reparación, adaptándolo a la altura correcta de la bandeja de recolección y el auto previniendo así que se produzcan salpicaduras de aceite en el piso de la bahía.
- 5 El recolector de aceite se vaciara una vez al día (al final del día por técnico) en uno de los dos tanques principales de aceite que se encuentran debidamente identificado en el taller.
- 6 En cualquier caso, este aceite se almacenará en el tanque principal y protegido de los factores climáticos y dispuestos sobre superficies adecuadas impermeables, evitándose su permanencia sobre terreno natural, como así también en la cercanía de cursos de agua o drenajes. Cada tanque principal de aceite usado tendrá su área de contención para recoger el aceite usado en caso de derrames
- 7 Durante el almacenamiento transitorio del aceite se deberá de asegurar que no haya mezcla con residuos de naturalezas diversas.
- 8 El área de almacenamiento estará correctamente identificada.
- 9 La gestión del aceite se realizara por la empresa Petrolera Nacional S.A (PNSA), la cual efectúa la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de estos residuos. PNSA cuenta con los permisos y autorizaciones correspondientes.
- 10 PNSA recoge el aceite bombeándolo del tanque principal al camión según un calendario anual anteriormente establecido entre RPSA y PNSA y en casos de urgencia solicitados por RPSA.



THE GLOBAL COMPACT

11 El personal operativo del taller será capacitado en el manejo del aceite de acuerdo con el procedimiento de capacitación de los materiales peligrosos.

12 En caso de los recolectores de aceite y los tanques principales de aceite se deben de llenar con un 75% de su capacidad.

13 En los sitios de almacenamiento se deben ubicar señales de PROHIBIDO FUMAR EN EL ÁREA y de ALMACENAMIENTO DE ACEITE USADO. También se deben colocar extintores de incendios con una capacidad de 201b de polvo químico.

### **POLÍTICAS DE MATERIALES PELIGROSOS**

#### **PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DE FILTROS DE ACEITE**

Establece los parámetros para el manejo de los filtros de aceites. Este procedimiento se aplica a los talleres de servicio automotriz

Se establece el siguiente procedimiento:

1 El grupo conformado por Gerencia de servicio, Administrador del taller, Supervisores del taller es responsable de definir, revisar y hacer cumplir el procedimiento del manejo de filtros de aceite, autorizado por el gerente de servicio. Cualquier cambio a este procedimiento, deberá ser aprobado por la Gerencia de Servicios.

2 Las normas a seguir durante la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los filtros de aceite son de cumplimiento obligatorio tanto para el personal operativo también como los supervisores de las cuadrillas de trabajo.

3 Toda vez que se efectúe un cambio de aceite a un vehículo, los filtros extraídos con aceite deberán ser colocados boca abajo sobre las mallas de drenaje debidamente identificados en las bahías de trabajo para ser drenados durante el día y toda la noche.

4 La recolección de los filtros de aceite se efectuará al inicio del día laboral para ser depositados en tambores debidamente identificados.

5 En cualquier caso, estos filtros se almacenarán en tambores protegidos de los factores climáticos y dispuestos sobre superficies adecuadas impermeables, evitándose su permanencia sobre terreno natural, como así también en la cercanía de cursos de agua o drenajes.

6 Durante el almacenamiento transitorio de los filtros de aceite se deberá de asegurar que no haya mezcla con residuos de naturalezas diversas, identificándose los tambores.



- 7 El área de almacenamiento estará correctamente identificada.
- 8 Los filtros drenados son recolectados y vendidos como material de reciclaje (como Chatarra)
- 9 El personal operativo del taller será capacitado en el manejo de los filtros de aceite de acuerdo con el procedimiento de capacitación de los materiales peligrosos.

### **POLITICAS DE MATERIALES PELIGROSOS**

#### **PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DE MATERIAL ADSORBENTE (ASERRÍN)**

Establece los parámetros para el manejo del material absorbente (aserrín). Este procedimiento se aplica a los talleres de servicio automotriz

Se establece el siguiente procedimiento:

- 1 El grupo conformado por Gerencia de servicio, Administrador del taller, Supervisores del taller es responsable de definir, revisar y hacer cumplir el procedimiento del manejo del material adsorbente (aserrín), autorizado por el gerente de servicio. Cualquier cambio a este procedimiento, deberá ser aprobado por la Gerencia de Servicios.
- 2 Las normas a seguir durante la recolección, transporte, tratamiento y disposición final del material adsorbente (aserrín) son de cumplimiento obligatorio tanto para el personal operativo también como los supervisores de las cuadrillas de trabajo.
- 3 Se colocara un tambor de 16ga1. Con el material adsorbente (aserrín) por cuadrilla de trabajo y también se colocara en cada tanque principal de almacenamiento de aceite un tambor con material adsorbente.
- 4 El suministro al taller del material adsorbente (aserrín) se realizara por medio de los supervisores que son los responsables en reportar al departamento de insumos si el material adsorbente se ha agotado en los tanques de 16 gal.
- 5 El Departamento de insumos por medio del asecador de la empresa se encargara de llenar los tanques de 16 gal en las cuadrillas con material adsorbente. Este proceso se realiza utilizando las bolsas con aserrín que se encuentran en el área de almacenamiento debidamente identificada.



**THE GLOBAL COMPACT**

- 6 El supervisor de la cuadrilla de trabajo debe encargarse del uso correcto del material adsorbente (aserrín) por los técnicos.
- 7 Si el material adsorbente (aserrín) que se encuentra guardado en el área de almacenamiento se está agotando el aseo lo reportará al departamento de insumos.
- 8 El departamento de insumo mandará a buscar el material adsorbente (aserrín) en la ebanistería nacional suministrando las bolsas vacías con el aseo.
- 9 Toda vez que sea utilizado el material adsorbente (aserrín) por el personal operativo este deberá ser depositado en bolsas rojas en los tanques de 5gal. debidamente identificados en las bahías de trabajo. Estos tanques también se usarán para la recolección de los trapos usados y las grasas.
- 10 La recolección del material adsorbente (aserrín) en conjunto con los trapos usados y las grasas se efectuará durante el transcurso del día laboral para ser depositados en un tambor de 55gal y con una bolsa roja debidamente identificada.
- 11 En cualquier caso, el material adsorbente (aserrín) se almacenará en tambores protegidos de los factores climáticos y dispuestos sobre superficies adecuadas impermeables, evitándose su permanencia sobre terreno natural, como así también en la cercanía de cursos de agua o drenajes.
- 12 Durante el almacenamiento transitorio del material adsorbente (aserrín) se deberá de asegurar que no haya mezcla con residuos de naturalezas diversas, identificándose los tambores.
- 13 El área de almacenamiento del material adsorbente (aserrín) estará correctamente identificada.
- 14 La gestión del material adsorbente (aserrín) se realizará por la empresa Petrolera Nacional S.A (PNSA), la cual efectúa la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de estos residuos. PNSA cuenta con los permisos y autorizaciones correspondientes.
- 15 PNSA recolecta las bolsas rojas con el material adsorbente (aserrín) y los trapos usados según un calendario anual anteriormente establecido entre RPSA y PNSA y en casos de urgencia solicitados por RPSA.
- 16 El personal operativo del taller será capacitado en el manejo del material adsorbente de acuerdo con el procedimiento de capacitación de los materiales peligrosos.



## ESFERA Anti-Corrupción

*Principio No. 10: Las empresas deben luchar contra todas las formas de corrupción incluyendo la extorsión y el soborno.*

Ricardo Pérez S.A. promueve la ética empresarial como un pilar fundamental de su accionar. En este sentido, en la adenda del contrato de trabajo se menciona específicamente este tema de la siguiente manera:

### I. Objetivo

En vista que la empresa RICARDO PEREZ, S.A. mantiene entre sus preceptos corporativos el compromiso de fortalecer la integridad, ética y respeto en el cumplimiento de todas las leyes y normas legales de nuestro país; establece la siguiente política a seguir en miras a asegurar el fiel cumplimiento de todo lo establecido en la ley 45 sobre Delitos Financieros



## II. Campo de Aplicación

Esta política aplica a todos los trabajadores que laboren de manera definida, temporal, indefinida, por contratos especiales o por servicios profesionales para la empresa RICARDO PEREZ, S.A.

## III. Política

1. Todo personal que labore en la empresa RICARDO PEREZ, S.A. se obliga al fiel cumplimiento de la Ley 45 del 4 de junio del 2003 de Delitos Financieros de la Republica de Panamá.
2. Todo el personal que labora en la empresa RICARDO PEREZ, S.A. esta en la obligación de reportar de inmediato a su jefe inmediato si observa o tiene conocimiento del incumplimiento de esta ley por parte de algún funcionario de la empresa.
3. El trabajador que se percate, conozca y observe el incumplimiento de la Ley 45 deberá notificarlo de inmediato por escrito o verbalmente a su Jefe inmediato o Gerente de Auditoria Corporativa o a los miembros del comité de auditoria.
4. De referirse a la acción de incumplimiento por parte de su Jefe inmediato o algún miembro de alta Jerarquía, el trabajador deberá notificar inmediatamente de este hecho al Vicepresidente Ejecutivo

La empresa considera el incumplimiento de esta política como falta grave, motivo por el cual su incumplimiento conlleva la aplicación por parte de la empresa de las normas existentes en el Código Laboral, Civil o Fiscal al colaborador que incurra en esta falta.



Ricardo Pérez S.A. como parte de su responsabilidad social empresarial (RSE) promueve tanto el voluntariado corporativo como la donación a organizaciones comunitarias a fin de fortalecerlas y generar un mayor impacto de sus acciones.

### **DONACIONES DE RICARDO PÉREZ**

Ricardo Pérez, S.A. en el periodo 2004 ha donado a entidades como (Nutre Hogar, Operación Sonrisa, Fundación Mcdonald "s, Fundación Héroes Corazón, Industria Buena Voluntad, Teen Challengue, Club Rotarac, Personas Discapacitadas, Banda de Bomberos, Cita Eucarística, Ligas Menores, Damnificados por Inundaciones, Pro-Niñez, Hospital del Niño, Iglesia de las Tablas un total de: Bl. 40,062.60

Otras donaciones: Bl. 44,681.50

Teleton 20-30 (Colaboradores y Directores) Bl. 80.000.00

**GRAN TOTAL DONACIONES: B/.164,744.10**





THE GLOBAL COMPACT





### **GRUPO PROMOTORES AMBIENTALES POR LA SALUD (PAS)**

Ricardo Pérez, S.A. conciente de la responsabilidad social con la comunidad establecimos un Programa de Voluntariado denominado Promotores Ambientales Por La Salud (PAS) o también llamado Grupo PAS, quienes tienen como objetivo la erradicación del mosquito Aedes Aegypti, capacitando en una primera etapa a 15 colaboradores.

Estos colaboradores recibieron del Ministerio de Salud un arduo entrenamiento de 120 horas por espacio de 7 meses, entrenamiento éste realizado después de horas laborables incluyendo algunos fines de semana.

El programa se desarrolló con diversos seminarios, charlas, entrenamientos en el Laboratorio Conmemorativo Gorgas y posteriormente asistieron a trabajos de campo junto con el personal del Ministerio de Salud en la Comunidad de Villa Nazareth en Chorrera.

Aquí tuvieron la oportunidad de visitar e inspeccionar 70 residencias y áreas aledañas donde se detectaron vectores y se brindó a cada familia recomendaciones preventivas requeridas para la eliminación del mosquito Aedes Aegypti,

Seguidamente se realizaron inspecciones en las 12 sucursales del Grupo Corporativo Pérez en la ciudad de Panamá y se tomaron los correctivos necesarios al igual que se nebulizaron las áreas que lo requerían.

Nuestros voluntarios repartieron material didáctico y fueron voceros al resto de los colaboradores de las medidas de prevención que deben adoptar en sus casas y centros de trabajo.

Posteriormente la visita del Grupo PAS, el Ministerio de Salud y ahora con el apoyo de la Dirección Municipal de Aseo Urbano y Domiciliario nos trasladamos a Villa Soberanía, área residencial cercana a la sucursal de Ricardo Pérez, S.A. -J.Alfaro.

Culminaron su entrenamiento con un examen evaluativo por parte de las autoridades del Ministerio de Salud. Hoy podemos decir que somos la primera empresa en desarrollar un programa de esta índole.



THE GLOBAL COMPACT







THE GLOBAL COMPACT

