

## REPORTE DE COMUNICACIÓN DE PROGRESO PARA LA RED DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS.

LOTUS SERVICIOS DE LIMPIEZA

Fecha: Febrero 26, 2014

### **1.1 Misión y Visión**

La misión de Lotus Servicios de Limpieza es proveerle a nuestros socios estratégicos todos los beneficios de la **"limpieza en verde"** utilizando:

- Productos de limpieza Biodegradables
- Los mejores procedimientos de limpieza
- Los mejores equipos de limpieza Karcher
- Toallitas de Microfibra.
- Practicando seguridad laboral y responsabilidad social. (RSE)
- Usando papel higiénico y papel toalla 100% de fibras recicladas (Prolat).

Nuestros clientes nos confían sus negocios y residencias y por tal debemos exceder sus expectativas.

1. Clientes: toda empresa o residencia que busque mejorar la salud sin impactar el medio ambiente.
2. Productos/Servicios: Productos de limpieza Biodegradables.
3. Mercados: a nivel nacional.
4. Tecnología: máquinas de limpieza marca Karcher, aspiradoras con filtros HEPA.
5. Rentabilidad: se busca la rentabilidad adecuada, bajo el principio de ganar/ganar.
6. Ética y Valores: Honestidad, RSE
7. Ventaja Competitiva: somos la única empresa que promociona activamente la limpieza en verde (productos, procesos, procedimientos y maquinarias con especificaciones ecológicas).
8. Social / Ambiental: proteger el medio ambiente.
9. RRHH: Como una empresa de servicio, el Recurso Humano mas el activo mas valioso.

### **1.2 Resumen Ejecutivo**

Lotus Servicios de Limpieza es una empresa dedicada a brindar soluciones integrales de limpieza a sus clientes, especialmente del área comercial.

Fue fundada en Octubre del año 2003, con el aporte y experiencia de 5 años en el mercado de Proveedora Latinoamericana, S.A. (PROLAT).

Lotus está afiliado a ISSA, la organización más importante a nivel mundial de limpieza y salud.

A partir de Noviembre del 2004, Lotus se convierte en el pionero de la **"Limpieza en Verde"** en Panamá (**definición**: Limpieza que ayuda a mejorar la salud del colaborador, sin impactar el Medio Ambiente), utilizando Productos de Limpieza amigables al medio ambiente y procesos de limpieza controlados, tema de relevancia mundial.

En Abril del 2005, nos convertimos en la primera empresa de limpieza en Panamá firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas y recientemente ingresamos a la Cámara de Comercio

### **1.3 Objetivos**

Entre los objetivos de Lotus Servicios de Limpieza, se encuentran:

- Brindar servicios a nuestros clientes que excedan sus expectativas.
- Incrementar nuestro número de clientes enfocándonos en empresas que le den valor a nuestra propuesta de limpieza verde.
- Enfocarnos dentro del sector comercial especialmente en el mercado privado.

### **1.4 Resumen de la Compañía**

Lotus Servicios de Limpieza abrió operaciones en las instalaciones del Grupo Prolat en Octubre del 2003.

A finales de Enero del año 2005, inaugura su oficina principal en el área canalera de Balboa y actualmente, nos encontramos en calle 40 Bella Vista y Avenida México (desde Diciembre del 2006).

Nuestros servicios satisfacen la necesidad y la tendencia mundial de "Outsource".

De esta manera cada empresa se enfoca y se concentra en lo que sabe hacer mejor.

Nuestro servicio integral incluye:

- Mano de obra especializada y capacitada con todas sus prestaciones laborales.
- Todos los implementos de limpieza.
- Supervisión profesional.
- Insumos del baño (Papel Higiénico, Papel Toalla, Jabón, Bolsas de Basuras, otros).

## 1.5 Servicios

Lotus Servicios de Limpieza, Expertos en "**Limpieza en Verde**", provee un servicio dirigido a Empresas que valoran la salud del colaborador como una inversión y no solo como un gasto.

## 1.6 Entre nuestros socios estratégicos más importantes están:

- Autoridad del Canal de Panamá: Panamá y Colón
- Coca Cola de Panamá (FEMSA): Panamá, Colón, Milla 8 y Chorrera
- Plastiglas
- Smithsonian Tropical Institute
- Industrias Lácteas (Estrella Azul)
- Bancolombia
- Ricardo Pérez, S.A. (5 sucursales)
- Logística
- PH Plaza Real
- ALL Bank
- Distribuidora Extra S.A.
- Ericsson
- Panama Pacifico
- Hospital Punta Pacífica.
- Hines (Dell)
- Tetra Pak
- Panalpina (Panamá y Colón)
- Almacenadora Mercantil
- Banco Bicsa
- Sony TV
- Alpla Panama
- Consulado de Perú
- Regus
- Dicarina
- GDF Suez Energy
- J.P. Morgan Chase, S.A.
- Alstom Panama S.A.
- Sony,
- Clínica Dental Vallarino
- Capital Managers
- Fepsa
- Commerzbank
- Total America Latina & Caribe
- Centro Cultural de Brasil-Panamá, otros.

Estudios independientes realizados por el diario Panamá América señalan que en Panamá 3 de cada 10 panameños sufren de Alergias.

La limpieza verde ayuda a disminuir las ausencias por este tipo de enfermedades.

Esto se traduce en un aumento en la productividad en un 16% al año. (Según

Nuestro Código de Trabajo el empleado se le permite ausentarse hasta 18 veces al año en concepto de enfermedad).

Se calcula que el 30% de las ausencias se deben a temas prevenibles con la **"Limpieza en Verde"**.

### **1.7 Mensaje del Gerente (Reafirmando su compromiso con el Pacto Global y los diez principios)**

En Octubre del 2013, con mucho orgullo cumplimos 10 años.

Somos firmantes del Pacto desde el 2005.

Para Lotus, ser miembro del Pacto Global es parte de nuestra identidad: somos una empresa de servicios, atendemos a las empresas más serias y prestigiosas de Panamá, y es imposible dar un buen servicio si no se trata al trabajador como a un ser humano.

Sentimos que en Panamá cada día mas se le da importancia al tema del RSE. "Dime con quién andas y te diré quién eres dice el refrán". las empresas serias deben trabajar con empresas serias.

**IMPORTANTE. desde el 2013, tenemos una página de Facebook la cual anuncia los puntos mas importantes de lo que hacemos.**

Los invitamos a verla:

**<https://www.facebook.com/lotuspanama>**

### **1.8 Cumplimiento con los diez principios del Pacto Global ( ver boletin verde de Lotus adjunto con fotos de actividades y mensajes verdes).**

- Lotus todos los años realiza diversos entrenamientos y capacitación con todo su personal (favor ver fotos adjuntas).
- Realizamos agasajos de día de la Madre y en Navidad se le entrega a cada trabajador un bono de alimentación por \$25.00 (no se puede usar en licor).
- **Todos nuestros trabajadores están incluidos en el CSS.**

- Por lo general, las partidas del XIII mes son entregadas con semanas de adelanto y las quincenas son pagadas por adelantado uno o dos días antes de lo establecido por la ley.
- Tenemos un acuerdo voluntario con los trabajadores, aprobado por el Ministerio de Trabajo, en el cual se le da al trabajador muchas de las cosas que son negociadas en una convención colectiva.
- Nuestro énfasis es la protección a la salud de los colaboradores, clientes y el cuidado del medio ambiente, usando productos verdes.

**\*Acciones para ayudar al medio ambiente:**

- A. uso de microfibras generan menos basura y se usa menos agua,
- B. uso de papel reciclado en la oficina.
- C. Uso de productos de limpieza biodegradables, los cuales no contaminan las aguas residuales.
- D. Uso de galones para reducir el número de envases (el 30 % de los verteros están llenos de material de empaque).

**\*acciones para ayudar al ser humano**

- a. Suministrar equipos de seguridad para limpieza: se traduce en menos ausencias.
- b. No trabajo infantil.
- c. Personal permanente y no eventual: ayuda a mejorar la rotación de personal y mejora la calidad del trabajo.
- d. Pago de cuotas del CSS.
- e. Apoyo en bonos de alimentación a fin de año y día de las madres ( a todo el personal).
- f. Apoyo en bonos de alimentación quincenal (todo el personal administrativo)
- g. Apoyo con transporte donde el transporte público es muy pobre.
- h. Programa de entrega de bonos a todos los colaboradores para apoyo con útiles escolares.
- i. Programa de creación de micro empresarios a través de la venta de productos verdes de la empresa, incentivos y premios.

## CAPACITACIONES









Asistencia de los socios a seminarios Internacionales de ISSA: en noviembre del 2013 en Vegas: el tema central: la importancia del aseo bien entrenado. Un aseo bien entrenado con las herramientas correctas, puede prevenir mas enfermedades que un doctor. Ver fotos adjuntas.

### **Directores de Lotus Panamá en la reunión anual de ISSA**



En el marco de su décimo aniversario, los directores de Lotus Panamá-Limpieza en Verde-, Fernando y Michelle Carbonell, viajan a la ciudad de Las Vegas en Estados Unidos para

participar en la reunión anual de la ISSA, Asociación Internacional de Suministros y Servicios de Limpieza, fundada en 1923. En ella se agrupan todas las compañías líderes en limpieza. Lotus Panamá es una empresa comprometida con la limpieza, con el medio ambiente y con la salud de los que habitamos este planeta.

### Reunión internacional



## Resultados y Mediciones:

- a. Menor rotación de personal en comparación al sector.
- b. No tenemos ni una demanda en el ministerio de trabajo.
- c. Menos ausencias.
- d. Mayor estabilidad.

## RECONOCIMIENTOS POR PARTE DE CLIENTES:



### HONESTIDAD

## Valor Corporativo puesto en acción

Por José Sebastián Horna

**A pesar de las adversidades y malas noticias que escuchamos a diario, es bueno saber que existen también personas que realizan buenas acciones y que nos ayudan a crear ese balance necesario para mantener la fe y el optimismo.**

En la mañana siguiente cuando llegué a la oficina me llamó la atención que la puerta estaba cerrada. Que grata sorpresa fue encontrar el dinero sobre mi escritorio y, ¡completo!

Estaba tan contento que conversé con varios compañeros y les expliqué lo ocurrido. Fue así como poco a poco el misterio fue develado.

Resulta que la Sra. Belkis Alonso, de la compañía Lotus, encargada de la limpieza, encontró el dinero. "Estaba haciendo la limpieza cuando me di cuenta del dinero. Inmediatamente busqué al supervisor, Manuel González, y decidimos que había que hacer algo. Por eso conversamos con Juan Barrera, ayudante de protocolo de la Unidad de Protocolo, quien nos recomendó dejarlo sobre el escritorio y que él cerraría la puerta para asegurar que nadie más entraría", comenta Belkis.

La medida no sólo fue exitosa sino que demostró un trabajo en equipo y un despliegue de honestidad que sin duda alguna evidencia una lección digna a seguir. Las tentaciones están siempre a la orden del día, sin embargo, cuando los valores y principios son inculcados desde nuestros hogares y estos son puestos en práctica en nuestras acciones diarias, los resultados impactan y se sienten, logrando así una mejor sociedad y por ende, un mejor lugar para que convivamos.

Belkis, Manuel y Juan son personas a las cuales tengo el placer de ver a diario y debo confesar que no puedo más que sentirme agradecido por lo que hicieron. Gracias a personas como ellos me siento confiado de que juntos, si cada uno de nosotros logra actuar de esta forma e inculcar a sus hijos, amigos y demás personas allegadas estos valores, lograremos hacer de nuestro Panamá un mejor lugar para vivir. ¡Gracias siempre!

Les cuento lo que me sucedió hace poco, algo que me permite confirmar que la buena gente existe, y lo mejor, está entre nosotros.

En días pasados, luego de sacar dinero del cajero automático lo dejé olvidado sobre mi escritorio. En la noche lo busqué y no lo encontré, y pensé que lo más seguro era que lo había perdido y muy seguramente no lo volvería a ver.

Tu Canal 3

# La Guía



Miembros de:



Enero 2010

## La limpieza de sus oficinas puede generar mayores dividendos a su empresa

En las oficinas que se limpian de manera tradicional es usual que los colaboradores padezcan de alergias, asma, migrañas, mareos, náusea, irritación de ojos, piel y garganta, entre otros, debido al contenido de los productos utilizados. Esto aumenta los porcentajes de ausencias y producción, afectando de manera directa el rendimiento general de la corporación.

Está comprobado que la Limpieza en Verde mejora los síntomas y padecimientos arriba mencionados, razón por la cual los colaboradores tienen más energía y pueden concentrarse mejor en sus tareas diarias. Esto hace que disminuyan las ausencias por enfermedad y se crea conciencia de que la empresa hace esfuerzos por mejorar el planeta.

*Como pioneros en la Limpieza en Verde, Lotus ofrece innovación y tecnología, mejorando la calidad de vida mediante el uso de productos y equipos que no causan impacto negativo en la salud.*

*El sistema de Limpieza en Verde se basa en limpiar sistemáticamente con productos adecuados para ahorrar tiempo y dinero, mientras se cuida la salud y el planeta. Por ejemplo, los procesos de limpieza están estructurados para ahorrar agua y los productos no poseen metales pesados que son tóxicos.*

Lotus enfoca sus esfuerzos en incorporar el uso de productos biodegradables a nivel comercial e industrial.

Contáctenos hoy para una presentación detallada los beneficios que le ofrece la Limpieza en Verde. T: 225- 6887

## Línea de productos Biodegradables de Lotus:

- No contienen formaldehídos
- No contienen cancerígenos
- No contienen metales pesados
- No contribuyen a la formación de smog
- Utilizamos empaques reciclados



1. **Cristal Pro:** limpieza de vidrios y cristales.

2. **Germ Stat:** baños y áreas con mayor concentración de bacterias, donde la limpieza debe ser más intensa.



3. **Gloss:** limpieza de muebles, escritorios y demás superficies.

4. **CitrusPro:** para usarse en la cocina.





## Reflexión del Presidente:

### ¿Cuanto valoramos nuestra salud y la de nuestros colaboradores?

Por lo general, entre más valoramos algo, más pagamos por ello.

Entonces, no les parece interesante pensar que a las personas encargadas de limpiar a diario los espacios que por más de 10 horas usamos, quienes limpian para evitar que nos enfermemos, sólo les pagamos el salario mínimo?

Será que sólo valoramos nuestra salud al mínimo o es que no estamos claros de la relación que existe entre salud y limpieza?

La limpieza en verde es la limpieza que ayuda a mejorar la salud, aumentar la productividad, impactando al mínimo el medio ambiente.

Muy claro es que si yo me siento bien y estoy saludable, trabajo mejor y con más ganas. Si mis colaboradores se sienten bien, y se ausentan menos, mi empresa produce más.

El recurso humano es el recurso más importante en toda empresa. Invierta en su personal. Ayudemos a nuestro sistema de Seguro Social enviando menos personas a él. Se han puesto a pensar en el ahorro para el país si cada persona usa menos el Seguro Social?

Según nuestro código de trabajo, el trabajador se puede ausentar hasta 18 veces al año y muchos lo ven como tiempo de vacaciones.

Los estudios más recientes e impactantes hablan de reducir las ausencias hasta en un 33%: esto se traduce en miles y miles de dólares en productividad para su empresa, sin gastar más en publicidad ni en tecnología.

Para cuidar nuestra salud y nuestro planeta no es necesario hacer cambios radicales, sino pequeñas acciones diarias y constantes. Para lograr un gran cambio. El inicio de una nueva década es el momento oportuno para comprometernos con nuestras acciones a dejarle a las futuras generaciones un país más saludable y limpio, donde sea posible vivir a plenitud y disfrutar de las maravillas naturales que hemos podido disfrutar nosotros.

En Lotus, mediante el sistema de Limpieza en Verde, ese es nuestro compromiso y deseamos motivarles para que también sea el suyo.

Gracias por preferirnos y que Dios nos bendiga a todos en el 2010.

Fernando Carbonell  
fcarbonell@cleanlotus.com

## Ahorro - en Limpieza



La **microfibra** es un producto textil fabricado a base de fibras ultrafinas que le

confieren una serie de propiedades superiores al resto de tejidos. Comparativamente las fibras de microfibra son 2 veces más finas que la seda, 3 veces más finas que el algodón y 100 más finas que el cabello humano.

Las toallas de microfibra tienen 2 características únicas: limpian en profundidad sin rayar y son capaces de absorber entre 7 y 8 veces su peso en agua (el doble que el algodón).

### Las ventajas de la microfibra son las siguientes:

1. Gran capacidad de limpieza.
2. Gran capacidad de absorción (doble que el algodón)
3. Menor consumo de agentes limpiadores.
4. No dejan pelusas ni hilos, lo que evita reparar
5. Gran resistencia a los lavados frecuentes, no encogen, no se deforman, no pierden propiedades, sólo se van desgastando con el uso diario. Duran muchísimo.
6. Se pueden lavar a temperaturas de hasta 95°, lo que las hace extraordinariamente higiénicas.
7. Reducen el tiempo de limpieza. Absorben mayor cantidad de suciedad en cada pasada y requieren un aclarado menos frecuente.



T: 225- 6887 • [www.cleanlotus.com](http://www.cleanlotus.com)

## Acciones *verdes* para todos los días en su Oficina

**Evite imprimir.** Procure realizar impresiones solo en casos especiales y con hojas recicladas (usando el papel por ambos lados).

**Apague las computadoras** cuando salga a su almuerzo y cuando salga de la oficina.

**Desconecte los aparatos** eléctricos cuando se retire.

**Reemplace el papel toalla** y los pañitos tradicionales de limpieza por las toallas de microfibras.

**Evite el uso de cubiertos desechables.**

**Procure siempre usar productos biodegradables.**



**Durante el 2009 el team Lotus participó en eventos de actualización y actividades en pro del medio ambiente.**



En el 2009 Lotus fue incluida como una de las 30 empresas visionarias en RSE de la Región, por la revista Mercados & Tendencias. De Panamá entraron en este lista Lotus y Unión Fenosa.



Jornada de limpieza y reciclaje.



Participación en el Show ISSA, Chicago.



Lotus mantiene una participación activa con MarViva en pro de la conservación de los océanos.

T: 225- 6887 • [www.cleanlotus.com](http://www.cleanlotus.com)

**Fernando Carbonell**

Presidente