



MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD 2014



ÍNDICE

| | |
|----|--|
| 5 | Presentación del Informe |
| 4 | Carta de la Presidente |
| 9 | Los 10 principios del Pacto Global |
| 10 | Principales logros |
| 12 | Perfil de la Empresa: Un empresa que exporta la cultura guaraní |
| 18 | Visión, Misión y Cultura Sustentable |
| 22 | LA PERSONA EN PRIMER LUGAR: Nuestro compromiso con colaboradores, clientes y proveedores |
| 38 | Comunidad y Gobierno |
| 49 | Medio Ambiente |
| 68 | Metas 2015 |
| 71 | Agradecimientos |





OBSERVACIÓN: La redacción de este material parte desde el *ñande* del guaraní o el nosotros inclusivo buscando desde nuestro lenguaje narrativo incluir a todos los hombres y mujeres que de algún modo cada día trabajamos por la construcción de un mundo sustentable.

PRESENTACIÓN

Como LABORATORIO Y HERBORISTERÍA SANTA MARGARITA ponemos a conocimiento de todos nuestra segunda Comunicación de Progreso (COP) cumpliendo nuestro compromiso asumido desde el 2012 como empresa miembro del Pacto Global. Desde este año nos planteamos combinar nuestros distintos reportes en un solo formato de Memoria de Sustentabilidad que refleje nuestros principales logros económicos, sociales y ambientales orientados hacia el desarrollo sustentable de nuestra empresa, la comunidad, el país y el mundo.

Esta nueva entrega de nuestra Memoria de Sustentabilidad contiene los principales ejes que llevamos en cuenta para el desarrollo de nuestro negocio, siempre teniendo como guía los 10 principios del Pacto Global y los lineamientos del *Global Reporting Initiative* (GRI). Además, damos a conocer las reflexiones sobre los logros obtenidos en 2014 y las metas que nos trazamos para el 2015 en los distintos ámbitos de actuación de nuestra empresa familiar.

CARTA DE LA PRESIDENTE

Estimados clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y toda la familia de Santa Margarita S.A,

Desde que nació la idea de crear Santa Margarita, sus fundadores tuvieron la visión de construir una empresa sustentable que genere valor económico, social y ambiental con enfoque en la cultura guaraní y la dignidad humana. Cincuenta años atrás, procesar hierbas naturales de manera artesanal para utilizarlas como coadyuvantes en el tratamiento de dolencias menores era un rubro inexplorado en Paraguay. Elaborar productos a partir de las propiedades medicinales que ofrece la naturaleza, rescatando el conocimiento ancestral de los guaraníes y los pueblos del Paraguay para generar trabajo, bienestar y valor socio-ambiental fue la idea visionaria que hasta hoy guía nuestra misión empresarial. Nuestra mayor satisfacción es ver a familias saludables y amigos felices compartiendo sentimientos, conocimientos, sueños y cultura en compañía de un rico té, mate o tereré.



Al adherirnos al Pacto Global, nos comprometimos a socializar anualmente nuestros logros y desafíos en relación a los principios de derechos humanos, medio laboral, medio ambiente y anticorrupción a través de nuestra Comunicación de Progreso (COP). Este año, damos un paso más publicando nuestra primera Memoria de Sustentabilidad utilizando la estructura e indicadores básicos del *Global Reporting Initiative* (GRI). Los resultados de esta Memoria son el resultado del trabajo participativo realizado con nuestros colaboradores y consultores externos. Nuestro compromiso es mejorar continuamente nuestros estándares de trabajo, medición y socialización de resultados para contribuir a la creación de un ecosistema de empresas comprometidas con el desarrollo sustentable.

Somos la primera industria paraguaya procesadora de hierbas medicinales, certificada por el Ministerio de la Salud y que cumple las exigencias requeridas para la certificación de las *Buenas prácticas de Fabricación y Control*. Nuestros productos conquistaron consumidores del mercado globalizado de los cinco continentes, principalmente de los mercados Europeos y de las Américas. En los últimos tres años, hemos logrado la consolidación de la estructura y el gobierno corporativo de la empresa familiar. Hemos invertido en capacitaciones bajo el lema atraer, desarrollar y retener los mejores talentos. Además, hemos invertido en tecnologías innovadoras, lanzado nuevos productos y culminado nuestro nuevo Centro de Operaciones en la capital.

Todos nuestros logros son fruto de las contribuciones compartidas de nuestros colaboradores, proveedores, clientes, comunidad, gobierno y medio ambiente. Los desafíos para el 2015 son continuar consolidando nuestro gobierno corporativo desde la mirada de empresa familiar exitosa y fortalecer más estrechamente nuestro trabajo social con las comunidades en donde trabajamos, organizaciones de la sociedad civil y el gobierno. Además, continuaremos invirtiendo en la capacitación y profesionalización de nuestros talentos humanos para continuar innovando.

Muchas gracias,

Margarita Benítez Cuenca

Elaborar productos a partir de las propiedades medicinales que ofrece la naturaleza, rescatando el conocimiento ancestral de los guaraníes y los pueblos del Paraguay para generar trabajo, bienestar y valor socio-ambiental fue la idea visionaria que hasta hoy guía nuestra misión empresarial.



LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

- 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional;
- 2 No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.
- 3 Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva
- 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
- 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil
- 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
- 7 Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales
- 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente
- 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

PRINCIPALES LOGROS 2014

1

La consolidación de la estructura y el gobierno corporativo de la **empresa familiar**.

2

Lanzamiento de nuestra primera **Memoria de Sustentabilidad** que indica nuestro compromiso con la medición cada vez más rigurosa de nuestro impacto económico, social y ambiental.

Aumento del **11% al 23% de mujeres** en el staff permanente.



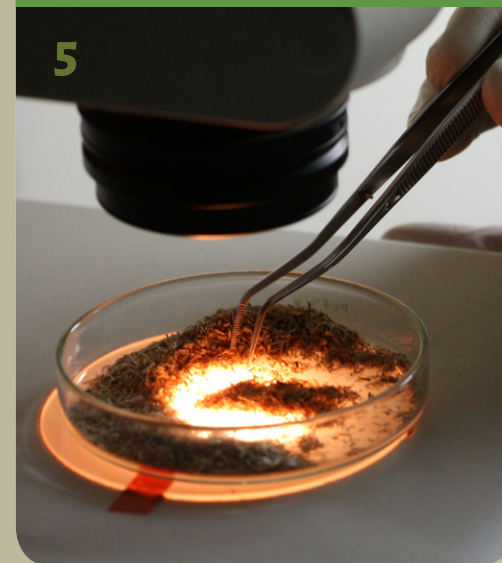
4



Inversión en capacitación bajo el lema: **Atraer, Desarrollar y Retener** los mejores talentos.

Inversión en **Tecnologías Innovadoras** dentro del proceso de producción.

5



Trabajo cercano con organizaciones de la sociedad civil y gremios empresariales en la **lucha contra la pobreza** y en la **promoción de una cultura sustentable**.

6

Culminación de nuestro nuevo edificio **Centro de Operaciones** en Asunción.

8

Por tercer año consecutivo y utilizando una estrategia de marketing responsable, nuestros productos son distinguidos con el sello Top of Mind.

9

Empoderamiento de la mujer dentro de la empresa.

10

Estamos orgullosos que la primera sucesión familiar de la empresa se haya dado del Padre a una Hija, quien hoy preside el Directorio y lidera un proceso de empoderamiento de nuestras colaboradoras.



Lanzamiento de **nuevos productos**.

7



UNA EMPRESA FAMILIAR QUE EXPORTA LA CULTURA GUARANÍ

Contar nuestra historia, la del **LABORATORIO Y HERBORISTERIA SANTA MARGARITA**, nos remonta a 50 años atrás, historia llena de capítulos de esfuerzo, responsabilidad y compromiso con el consumidor. Nuestra historia destaca la figura de sus fundadores, el Dr. Oscar Esteban Benítez Rapetti (afectuosamente Don Coco), químico farmacéutico y químico industrial, y su esposa la Dra. Martha Cuenca de Benítez, química farmacéutica y bioquímica, ambos visionarios y grandes soñadores.



Don Coco, fundador de Santa Margarita.



Al principio nos interesamos en el estudio de plantas medicinales, regalos de la naturaleza y legado de nuestra cultura guaraní cuyos conocimientos y dominio sobre la flora local han servido hasta hoy día para su aplicación en prevención y tratamiento de dolencias menores.

Como herederos de esta cultura, mantuvimos la costumbre de usar estas hierbas en la vida cotidiana pudiendo industrializarlas para ponerlas al alcance de más personas. Nuestra primera creación fue el producto denominado **TÉ GUARANI** cuya aceptación en el mercado fue muy buena desde el primer momento. A partir de ese éxito, lo que había empezado como una producción artesanal se fue convirtiendo en una empresa de renombre nacional y global.



Con el compromiso asumido de brindar productos de calidad y tras cuidadosos estudios se incorporaron nuevas plantas con propiedades farmacológicas que conformaron toda una nueva línea de productos, innovando no solo el sabor sino los efectos positivos del consumo de yerba mate.

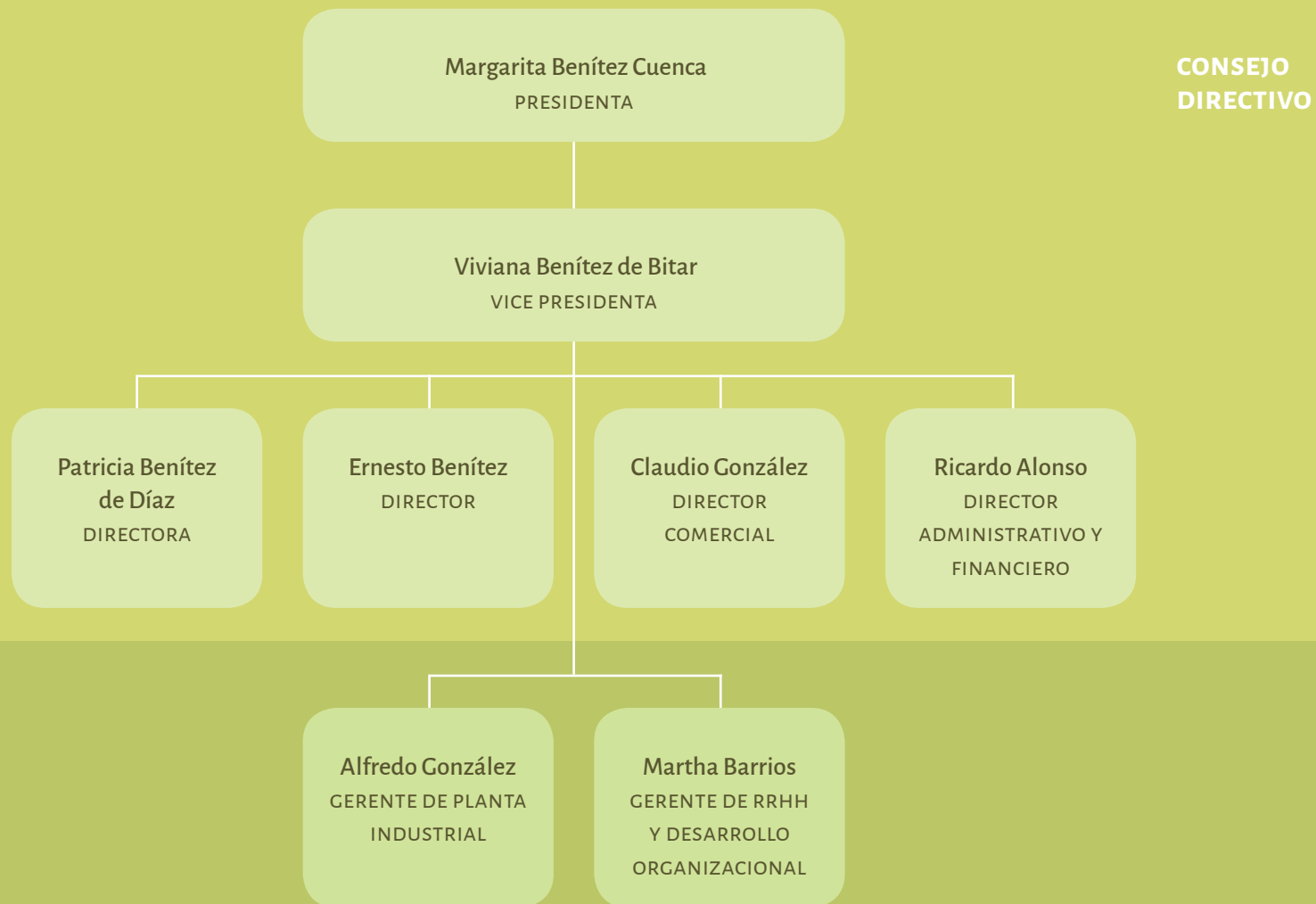
Contamos con una industria modelo con dos líneas de producción, una de ellas para la producción de mezcla de hierbas medicinales y la otra para el procesamiento de la yerba mate.

Generamos más de doscientos empleos directos y un sinnúmero de empleos indirectos. Poseemos sucursales en: Asunción, Encarnación, Ciudad del Este y Coronel Oviedo empleando así a compatriotas de estos lugares.

Somos la primera industria paraguaya procesadora de hierbas medicinales, certificada por el Ministerio de la Salud que cumple las exigencias requeridas para la certificación de las *Buenas prácticas de Fabricación y Control*.

En la búsqueda de calidad y refinamiento, y gracias a los proveedores de materia prima de alta calidad, nuestros productos conquistaron consumidores del mercado globalizado de los cinco continentes, principalmente de los mercados Europeos y de las Américas.

ORGANIGRAMA



ALCANCE

OFICINAS LOCALES

Ventas locales más concentradas.
Gran Asunción y Departamento Central



CLIENTES LOCALES

5.500
DIRECTOS

2.500
A TRAVÉS DE
DISTRIBUIDORES

EXPORTACIÓN

Ventas Internacionales más concentradas. Presencia en todos los Estados, a través de un distribuidor exclusivo en la ciudad de Curitiba, Estado de Paraná.

CLIENTES INTERNACIONALES

6
CLIENTES

5
PAÍSES



VISIÓN, MISIÓN Y CULTURA SUSTENTABLE

GOBIERNO CORPORATIVO

VISIÓN

«COOPERAR PARA COMPETIR»

Ser reconocida como una Empresa Líder en la producción y socialmente responsable, a través de la investigación, la innovación, el fortalecimiento de toda la cadena de producción, la fuerza de ventas y la sustentabilidad social, económica y ecológica.

MISIÓN

Industrializar diversas mezclas de hierbas fitoterapéuticas para preparar infusiones, yerba mate y productos alimenticios para consumir como infusión bajo estándares de calidad. Destinar nuestros productos a los consumidores nacionales y del extranjero a un precio justo a través de: utilizar eficazmente los recursos disponibles, invertir en la capacitación de nuestros recursos humanos y colaborar con el desarrollo tecnológico de nuestros proveedores.

Lograr una rentabilidad que permita la inversión en el cuidado de la naturaleza, el desarrollo de acciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las zonas de influencia de la empresa y permitir una retribución para nuestros accionistas.

VALORES

LA PERSONA EN PRIMER LUGAR

Lo más valioso de la empresa.

INTEGRIDAD

Precios y pagos justos.

ORDEN

Producción limpia y con calidad.

DISCIPLINA

Cumplir lo que se promete.

TRABAJO

No excusas, si resultados a través de la gestión y del trabajo en equipo.

LEALTAD

Confidencialidad y prudencia en el manejo de la información.

FE

Esperanza en el futuro.

PERSEVERANCIA

Sobreponerse a las adversidades con actitud positiva.







POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDAD

En Santa Margarita tomamos muy en serio la visión y gestión sustentable. Por ello, contamos con una Unidad de Sustentabilidad Corporativa a cargo de la licenciada Leticia González Benítez quien en conjunto con Martha Barrios, gerente de Recursos Humanos y Ricardo Alonso, gerente de administración iniciaron la conformación de un comité de sustentabilidad que busca trabajar de manera transversal las metas económicas y administrativas, ambientales y sociales de la empresa familiar que luego cada año serán socializadas a través de nuestra Memoria de Sustentabilidad.



LA PERSONA EN PRIMER LUGAR

NUESTRO COMPROMISO CON COLABORADORES, CLIENTES Y PROVEEDORES

En Santa Margarita nos esmeramos en crear las condiciones necesarias para fomentar un ambiente laboral profesional de confianza y respeto, alegría y solidaridad donde nuestros colaboradores se sientan respetados en sus derechos y a gusto, fomentando el espíritu de empresa familiar, buscamos que cada uno de ellos y ellas se sienta parte importante de esta iniciativa.

Estamos orgullosos que nuestra familia crezca en calidad y cantidad de colaboradores, así durante el 2014 hemos presentado un crecimiento de dotación en nuevas contrataciones del 5,7% cifra que acompaña la incorporación de más mujeres a nuestro staff en la búsqueda constante de la igualdad de género en nuestra empresa.

Así también, creemos que es fundamental destacar la confianza en la economía paraguaya colaborando con la construcción de un nuevo país. Esta confianza se evidencia en la mano de obra nacional empleada que hoy día asciende a 259 personas, de las cuales 180 pertenecen al interior y 79 son del departamento Central. Esto significa que creemos en el valor y la profesionalidad de nuestros compatriotas del campo que con esfuerzo y sacrificio, sabemos que todos juntos podemos.

Colocando a la persona en primer lugar es que desarrollamos estrategias de cuidado y valorización de nuestros colaboradores. Ponemos a disposición de los mismos té y yerba mate sin restricciones en el comedor para el consumo diario reforzado con la entrega mensual de un paquete de nuestros productos a cada uno. Esto hace que, por un lado se sientan orgullosos del fruto de su trabajo y por el otro, se facilita el acceso a los productos para ellos y los suyos. Además, realizamos torneos de integración donde compartimos el espíritu deportivo y el ambiente ameno que fortalece los vínculos laborales. No dejamos de festejar fechas únicas como el Día del Trabajador, Día de la Mujer Paraguaya o el cierre de fin de año.

Nuestro fundador, cariñosamente Don Coco, siempre se ocupó del crecimiento humano y profesional de sus colaboradores, creándose en su memoria el programa de las *Becas universitarias Don Coco* de nivel universitario, destinadas a trabajadores que deseen seguir creciendo en conocimientos. Además, a partir de este año, las becas también alcanzaron a los hijos de colaboradores con calificación sobresaliente, para participar en el Foro de Emprendedores del Paraguay, organizado por Junior Achievement.

Por último, nos cabe destacar nuestra flexibilidad laboral, comprendiendo las situaciones personales por las que cada uno pudiera llegar a atravesar, otorgando beneficios como el de los tres primeros días de reposo acumulado dentro del mes, de cualquier nosocomio, sean absorbidos por la empresa. Además, nos encargamos de la cobertura total del primer mes de reposo por maternidad, sin descuento alguno de manera que los colaboradores perciban la totalidad de su salario.

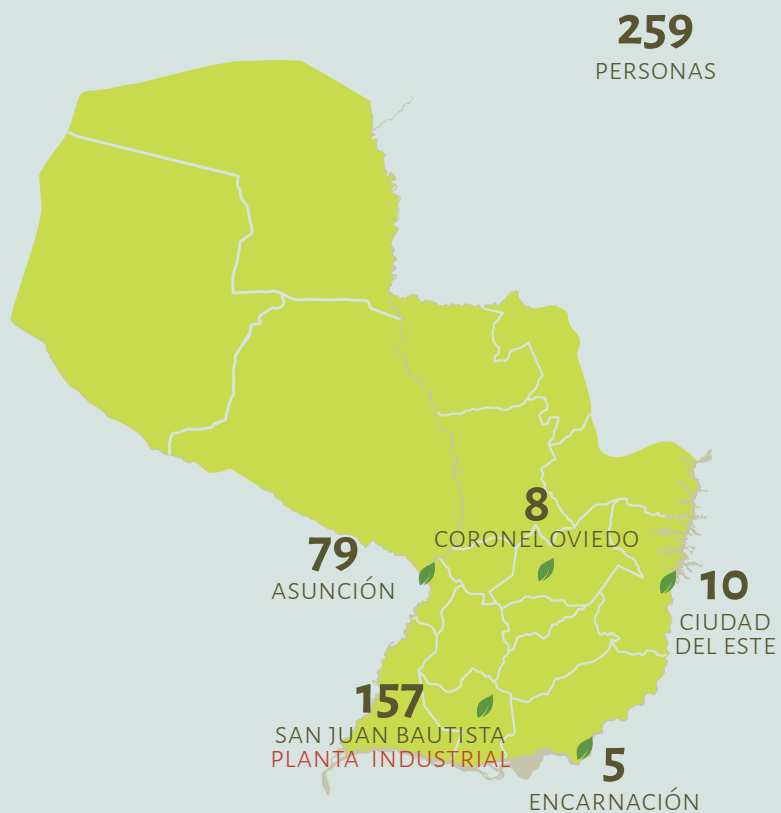
LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD



Como empresa familiar sabemos de la importancia que tiene para cada uno de nuestros colaboradores sus respectivas familias y tomamos conciencia que el empleo actual es uno de sus sustentos principales. Es por eso que no dejamos de incentivar actividades que involucren y beneficien a los familiares de nuestros compañeros de trabajo. Tenemos desarrollado un calendario de eventos que no deja pasar los días festivos que todo niño espera como el Día de Reyes o el Día del Niño.

Por otra parte, fomentamos la educación brindando becas escolares para los hijos de nuestros colaboradores y los kits escolares a comienzo de año contando así con los elementos necesarios para sus estudios. También nos vemos involucrados con la comunidad colaborando en cualquier actividad que requiera nuestro apoyo desde compra de rifas, donaciones para nuevas construcciones que benefician a la comunidad hasta la participación en festividades como la del Batiburrillo en recordación de la fundación de la ciudad de San Juan Bautista; u organizando un Karu Guasu por el 1 de octubre.

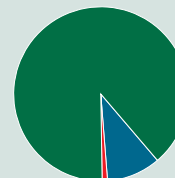
POBLACIÓN TOTAL SANTA MARGARITA



208
HOMBRES



51
MUJERES



231
COTIZANTES
GENERAL

3
PRESTADORES
DE SERVICIOS

25
COTIZANTES
JORNALEROS

5,7%
CRECIMIENTO DOTACION POR
NUEVAS CONTRATACIONES 2014



Encarnación



Asunción



Ciudad del Este



Coronel Oviedo

Santa Margarita S.A.
LABORATORIO Y HERBORISTERÍA

Té
Guaraní

100% NATURAL

YERBA MATE
KURUPÍ



YERBA MATE
KURUPÍ





CAPACITACIÓN

A nivel interno contamos con planes de capacitación que fortalezcan a nuestros colaboradores de manera integral. En un primer momento desarrollamos un programa de inducción para nuevos integrantes los cuales se familiarizan con nuestra empresa, sus políticas y normas, dándoles un seguimiento a fin de dilucidar cualquier tipo de dudas.

Nos ocupamos de mejoras profesionales brindando hasta 55 capacitaciones técnicas acorde al área en que se desenvuelven nuestros colaboradores, logrando efectuar un promedio de 10,7 horas de capacitación por persona consiguiendo que 350 compañeros hayan pasado por esta experiencia de profesionalización completando un total de 2.513 horas.

Contamos igualmente con un Programa de Administración del Desempeño (PAD) que permite establecer metas y objetivos acordados con cada colaborador así como también los recursos y capacitaciones necesarios para el logro de estos objetivos.

La fijación del salario base no está relacionado a ninguna discriminación por sexo, religión, raza, preferencia política o discapacidad alguna, siendo el único parámetro la evaluación del desempeño anual.

El área de Recursos Humanos facilita su accesibilidad para la realización de reclamos de cualquier índole. Los directores, gerentes y jefes de la empresa tienen «puertas abiertas» para conversar con todos los colaboradores.





SEGURIDAD

En la dimensión de seguridad nos destacamos por nuestro Programa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional. El Plan de Emergencia busca prevenir cualquier contingencia dentro de nuestras instalaciones. Como parte de este programa se desarrollan simulacros de combate contra incendios, primeros auxilios, cascada telefónica y prueba de equipos de seguridad. Nuestro lema es «Nada es tan importante y urgente que no deba ser realizado con seguridad».

Cada colaborador cuenta con un Certificado de Aptitud Médica Laboral aprobado para desarrollar sin inconvenientes sus labores según su área de trabajo.

GESTIÓN INTERNA

Nuestra gestión interna se destaca por el constante apoyo a todos los colaboradores y a sus familiares bajo el lema «Yo estoy bien, tú estás bien». Somos conscientes de la demanda del mercado y el reto que implica lograr el equilibrio entre el bienestar y la productividad de nuestros colaboradores.

Promovemos la formación de líderes enfocándonos en la importancia de los valores y el ser de la persona. Cuando nuestros colaboradores parten desde el ser, mejoran automáticamente su productividad (el hacer) que se traduce en mayores beneficios para la empresa y para los colaboradores. Estamos trabajando para que ese liderazgo horizontal que promovemos en la empresa se traduzca en la creación de nuevos liderazgos en la comunidad.





MEDIO AMBIENTE

El medio ambiente no es un elemento ajeno a nuestra gestión, sino por el contrario, es un componente esencial que atraviesa todas nuestras labores empresariales. En cuanto a los colaboradores, se los capacita en buenas prácticas medioambientales que preservan el cuidado y mantenimiento del balance ecológico, con el cultivo de plantines, jardinería, injertos, producción de abono verde.

La misma infraestructura de Santa Margarita se muestra amigable con la naturaleza teniendo como sede en Asunción un edificio que aprovecha al máximo la luz solar, pues gracias a los ventanales evitamos el consumo excesivo de energía eléctrica y también contamos con un techo verde que oxigena el ambiente además de dar frescura y sombra. Además, contamos con recolectores de aguas de lluvia utilizados posteriormente para riego.

PROVEEDORES



Para la selección de proveedores tenemos implementado un proceso con criterios claros y específicos que proyectan la transparencia en la elección de los mismos.

Nuestro vínculo con los proveedores va más allá del intercambio comercial ya que nos interesamos en sus familias, brindando un apoyo especial a los hijos de proveedores agrícolas con relevancia en que los mismos continúen con su educación académica.

CLIENTES

En cuanto a nuestros clientes ponemos mucha atención a la calidad de los productos y hacemos énfasis en la transparencia de los mismos proporcionando toda la información requerida según estándares del Mercosur, permitiendo que el consumidor conozca lo que consume. Nos esforzamos por entregar un producto de excelencia.

Nos interesa conocer la opinión de nuestros clientes y por ello desarrollamos un Plan de Evaluación al Cliente además de contar con el servicio a 24 horas de atención al consumidor. Ante cualquier reclamo no dudamos en acudir de manera personalizada hasta nuestro cliente de manera a compensar y satisfacer su necesidad; en ocasiones se le brinda un regalo corporativo.

Nuestras campañas comerciales están orientadas a divulgar ideas, conceptos e imágenes que promuevan hábitos saludables y de respeto al medio ambiente. Siempre siguiendo nuestra política de marketing responsable, no ofertamos algo diferente al producto que se está promocionando.

CAMPAÑAS DE MARKETING

Cuestión de Peso Paraguay

100% Wellness

Zumba Fitness

Congreso de BodyWork

Non Stop Biking CEPB

PRODUCTOS



MEDICINALES

Bronquioté
Energizaté
Diabeté
Digesté
Colesté
Cardioté
Relaxté
Aliviaté
Dulceté

ESTÉTICOS

Plan 30 días
Adelgazaté

SALUDABLES

Boldo
Menta
Manzanilla
Burrito
Tilo
Cedrón
Jagüareté ka'á

GOURMET

Té verde
Té negro

**YERBA MATE
KURUPÍ**
menta y boldo

DIGESTIVA

**YERBA MATE
KURUPÍ**
Clásica

CLÁSICA

**YERBA MATE
KURUPÍ**
Fitness

FITNESS

**YERBA MATE
KURUPÍ**

ENERGIZANTE

MATE COCIDO

**YERBA MATE
KURUPÍ**
COMPUERTA CON HIERBAS
Katnava

Mate Cocido
KURUPÍ

ANTICORRUPCIÓN

La gestión transparente y la lucha contra toda forma de corrupción son principios básicos que desde el momento que una persona se incorpora a la empresa o se asocia a nosotros lo manifestamos claramente ya sea en los contratos, capacitaciones o presentaciones.

Desde el 2008 contamos con estrictas auditorías externas que corroboran nuestra transparencia administrativa y cumplimiento de la ley. Cada año los informes de auditoría presentan dictámenes favorables.



Contamos con políticas de precio justo en donde comunicamos nuestros rangos de precio de productos para evitar especulaciones en la cadena de distribución. No hacemos ofertas de precio de modo que nuestros distribuidores puedan tener los mismos márgenes del mercado y nuestros consumidores, ubicados en distintos puntos del país, puedan acceder a nuestros productos a un mismo precio.

La empresa cuenta con una política de compra de insumos y servicios que exige la presentación de al menos tres presupuestos, para elegir proveedores de manera imparcial y sin influencias políticas, económicas o personales.

Hemos iniciado un proceso de elaboración de un Código de Ética que en el 2015 será socializado y oficializado para fortalecer una gestión ética y transparente entre colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad.



COMUNIDAD Y GOBIERNO

En estas páginas queremos destacar nuestro compromiso con la comunidad y el país resaltando algunas de nuestras alianzas con organizaciones de la sociedad civil que nos sirven de nexo con las autoridades de gobierno y comunidades a donde no llegaríamos solos. Trabajar a partir de alianzas nos ayuda por un lado a no perder nuestro foco empresarial y al mismo tiempo fortalecer a las organizaciones a partir de nuestros aportes e impactar mejor en las comunidades teniendo en cuenta la experiencia de nuestros aliados. Compartimos nuestras acciones para motivar a otras empresas a apostar por la responsabilidad social contribuyendo a la construcción de un mundo sustentable.

Somos miembros de la red de empresas del Pacto Global desde donde trabajamos de manera conjunta en mesas temáticas para inculcar una cultura empresarial sustentable teniendo como base los 10 principios del Pacto Global, ayudando a posicionar los objetivos del desarrollo del milenio y trabajando en una agenda empresarial común post-2015. Como socios de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) acompañamos las acciones, informaciones y eventos difundidos desde la asociación para promover la RSE en todo el país.

Nuestras alianzas directas con distintas organizaciones e instituciones como la Fundación Paraguaya, Dequení, Fundación Paraguaya de la Diabetes (FUPADI), Universidad Técnica de Comercialización y Desarrollo (UTCD) y la Red Paraguaya por Ciudades Sustentables nos permitieron llegar a poblaciones y proyectos relacionados a reducción de pobreza, niñez, emprendedurismo, salud, educación, medio ambiente y sustentabilidad. En esta sección compartimos algunos de nuestras acciones y logros.

ALIANZAS PARA EL DESARROLLO

FUNDACIÓN PARAGUAYA

Desde el 2011 somos socios estratégicos para proyectos de erradicación de la pobreza, inclusión financiera y emprendedurismo. Las actividades que realizamos en conjunto incluyen capacitaciones y asistencia técnica y metodológica. Podemos resumir que luchamos juntos por la erradicación de la pobreza multidimensional en la cadena de valor generada en el proceso de industrialización de plantas medicinales. Algunos ejemplos de las áreas de cooperación conjunta incluyen:



MICROFINANZAS

A través del programa «El Negocio de mi Dinero» realizamos capacitaciones para colaboradores de la empresa en finanzas personales, estrategias de ahorro, entre otros temas para el manejo responsable y eficiente de las finanzas.



SEMÁFORO DE ELIMINACIÓN DE POBREZA

En el 2014 hemos aplicado esta metodología de medición de la pobreza al 100% de nuestros colaboradores. Esto servirá para evaluar los niveles de pobreza de nuestros colaboradores y a partir de ahí construir la primera Estrategia Anual de Erradicación de la Pobreza interna en LHSM que empezará a ejecutarse en el 2015.



TALLERES DE LIDERAZGO PARA MUJERES EMPRENDEDORAS DE MISIONES

Realizamos talleres sobre trabajo cooperativo y conocimientos básicos de manejos administrativos y de liderazgo. Para este proyecto se trabajó en las zonas de Santa María y Arazapé; directamente dentro de comunidades con grupos de productoras y recolectoras de plantas medicinales, algunas actuales proveedoras de LHSM y otras potenciales proveedoras.

UTCD - BECA DON COCO



En el año 2013 firmamos el Convenio de Cooperación y Desarrollo entre la empresa Laboratorio y Herboristería Santa Margarita S.A. (LHSM) y la Universidad Técnica de Comercialización y Desarrollo (UTCD).

Esta fue la primera iniciativa del programa de **BECAS DON COCO** que se realiza con el fin de establecer los principios y guías para promover el aprendizaje y el desarrollo de todos los colaboradores de Santa Margarita S.A., mejorar el desempeño profesional y desarrollar el potencial de las personas a través de una carrera universitaria otorgando en esa oportunidad la **BECA UNIVERSITARIA DON COCO**.

A fin de fortalecer la descentralización de la educación, el servicio académico se desarrolla en la sede de San Juan Bautista, Misiones. A raíz de este convenio, se realiza la apertura de la carrera universitaria Gestión de la Calidad, tiene una duración de 4 años y 6 meses, reconocidos por el MEC y el Consejo de Universidades de la República del Paraguay, respectivamente.

Son beneficiados con este convenio, los colaboradores de Santa Margarita S.A. que califiquen para dicho programa de beca según requisitos pre-establecidos para la selección anual. Así también serán beneficiados del plan de descuentos otorgados, todo el plantel de Santa Margarita S.A.

JUNIOR ACHIEVEMENT

Este año 2014, pensando en el desarrollo de las familias de Santa Margarita, decidimos hacer extensivo el alcance del programa de **BECAS DON COCO** a los hijos de colaboradores.

En este sentido, se habilitaron becas a 4 hijos de colaboradores, que cumplieron con el perfil para participar del **XV FORO DE EMPRENDEDORES DEL PARAGUAY (FEP)**, organizado por el programa Junior Achievement de la Fundación Paraguaya, que con esta edición, cumplía 15 años desarrollando el espíritu emprendedor de 3.000 jóvenes de todo el país.

Al final del Foro, una de las becas de Santa Margarita obtuvo, junto a su equipo, el primer puesto en Emprendimientos Sustentables. Además, fuimos invitados a realizar una charla durante el foro como caso de éxito de empresa familiar con gestión sustentable.



FUPADI

En el mundo, la diabetes aqueja a 347 millones de personas y en Paraguay no es la excepción, ya que el 9,7 por ciento de la población, más 600 mil paraguayos la padecen, y muchos de ellos hasta la ignoran.

Según estimaciones del Ministerio de Salud Pública (MSPBS), alrededor del 10 por ciento de la población paraguaya padece de diabetes, enfermedad que, según estadísticas, surge como consecuencia de una alimentación incorrecta y la falta de ejercicios físicos.

Teniendo en cuenta esta problemática, Santa Margarita S.A., realizó una alianza con la Fundación Paraguaya de Diabetes (FUPADI). La alianza consiste en los siguientes puntos:

- 1 Apoyo constante a las iniciativas de la mencionada institución.
- 2 FUPADI certifica y promociona nuestro producto DIABETÉ, té elaborado a base a una mezcla de hierbas medicinales (ajenjo, ka'a he'ẽ y menta), cuyos principios activos actúan como coadyuvantes en el tratamiento de la diabetes. DIABETÉ reduce y regula el nivel de glicemia en la sangre, además de poseer acción diurética y carminativa. Este producto está indicado para restaurar la función renal en diabéticos e inclusive en pacientes insulino-dependientes y con trastornos hepáticos.
- 3 Desde Santa Margarita S.A. apadrinamos a niños beneficiarios de la FUPADI, cubriendo el importe mensual de los insumos que cada uno de estos niños necesitan para realizar sus controles diarios de glicemia.
- 4 Dentro del programa de cuidado de la salud de nuestra empresa, nuestros colaboradores, a través de esta alianza, obtienen asistencia en materia de control anual de glicemia.



PRESENCIA EN FESTIVAL DEL BATIBURRILLO - SAN JUAN BAUTISTA

Festival reconocido en donde se premia al mejor batiburrillo de la ciudad; plato típico y tradicional, que nace en San Juan Bautista. Los colaboradores de LHSM se presentaron solidariamente para concursar y cada uno aportó para comprar ingredientes e insumos. Desde la empresa realizamos un aporte económico para reconocer el espíritu solidario de los compañeros, ya que todo lo recaudado en la venta de los platos, se donó para el mejoramiento de los servicios del Hospital Regional.

RED PARAGUAYA POR CIUDADES SUSTENTABLES



Primera Expo Sustentable del Paraguay: Emprendimiento organizado por la Red Paraguaya por Ciudades Sustentables en alianza con la Universidad Columbia y con el apoyo de empresas de la Red del Pacto Global. La Expo Sustentable es un espacio anual para visibilizar a las empresas comprometidas con la puesta en práctica de la sustentabilidad.

Participamos en esa oportunidad con un stand en donde expusimos a los cerca de 3.000 participantes los principales aspectos de la gestión sustentable de nuestra empresa. Además, ofrecimos degustaciones de nuestros productos. Nuestro compañero, el Ing. Celso Cubilla, participó como conferencista en el ciclo de charlas y capacitaciones de la Expo y compartió nuestras experiencias sobre prácticas agrícolas sustentables y nuestra visión de empresa familiar.

La Expo nos sirvió para compartir nuestras acciones de mitigación de los impactos sociales y ambientales y conectarnos con otras empresas y organizaciones alineadas a la creación de un mundo más sustentable.

FUNDACIÓN DEQUENÍ



En el 2014, continuamos nuestro apoyo de varios años apadrinando niños beneficiarios de Dequení. Además, por dos años consecutivos participamos en la Corrida Solidaria por la Educación con fuerte presencia de corredores de toda la empresa. Este año, además participamos de la corrida en calidad de Auspiciantes.

CONCLUSIONES

Desde el Laboratorio y Herboristería Santa Margarita S.A. (LHSM) creemos que más allá de cumplir los derechos humanos, contar con normas y ambientes laborales dignos y cumplir con todas las leyes y procedimientos para evitar la corrupción, es clave que nos involucremos con la comunidad y las políticas de gobierno.

Entendiendo que el cambio empieza por casa, LHSM se preocupa por conectar a nuestros colaboradores tanto de Asunción como de San Juan Bautista, Encarnación, Ciudad del Este y Coronel Oviedo con las distintas alianzas que realizamos con organizaciones de la sociedad civil y las instituciones locales y nacionales. Se ocupa de conectar a nuestros colaboradores y fortalecer nuestras alianzas ha sido el foco de nuestro compromiso con la comunidad y gobierno. En el 2015, nos proyectamos a seguir creciendo para aumentar nuestro impacto social.



MEDIO AMBIENTE

Para nosotros la naturaleza es el motor principal de nuestra industria, en ella encontramos nuestra materia prima y gracias a ella ofrecemos salud y bienestar a nuestros clientes y colaboradores; con ella trabajamos y con ella crecemos. Es por esto, que nuestro principal enfoque no solo es preservar nuestro medio ambiente sino también inculcar y enseñar con el ejemplo que el hombre debe vivir en armonía con la naturaleza pues formamos parte de este mundo y cada bien que le hacemos a nuestro medio ambiente es un bien que nos hacemos a nosotros mismos.

«Desde que el **HOMBRE** puso sus pies sobre el planeta, ha vivido y dependido de la **NATURALEZA**. Su hábitat era la selva, la montaña con sus cuevas, el río o el mar... la vegetación»

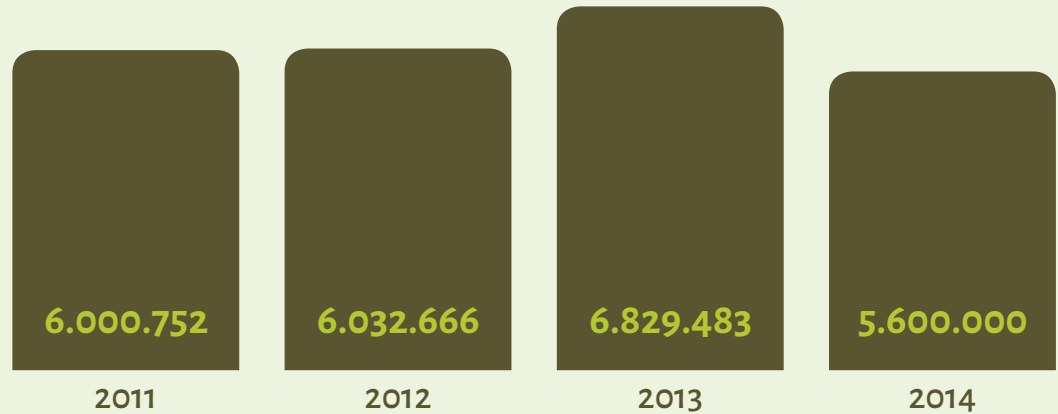
FUNDADOR DR. OSCAR BENÍTEZ RAPETTI; 1928- 2011

En Santa Margarita orientamos todos nuestros esfuerzos en retribuir lo que nuestro medio ambiente nos da. Esto nos permite reducir el tiempo de estacionamiento de la yerba mate a través de la cámara de maduración con un proceso que reduce a un mínimo la utilización de biomasa como fuente de energía.

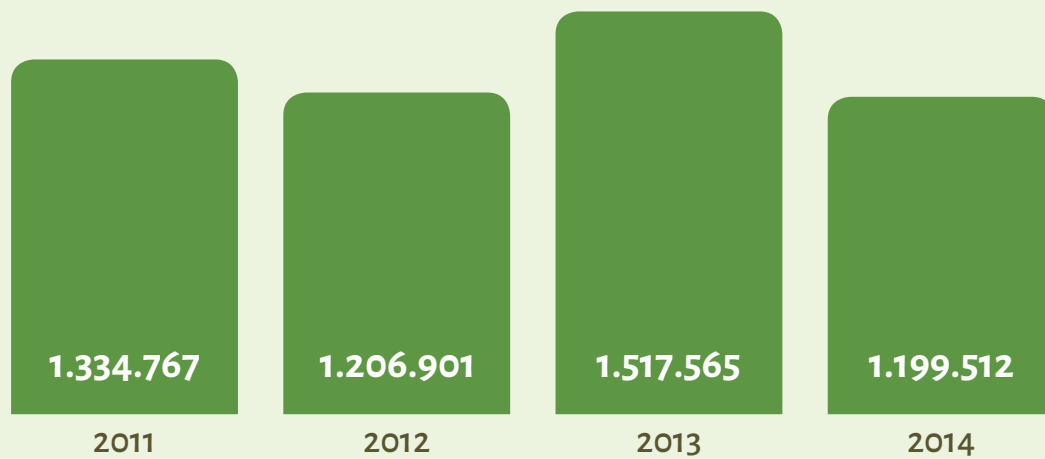
MATERIALES

KILOS DE YERBA MATE COMPRADOS

Hemos reducido el volumen de compra de las principales materias primas de nuestra industria gracias al mejoramiento de procesos productivos. Esto nos permite reducir el tiempo que se precisa estacionar la yerba mate para que esta esté lista para su procesamiento.

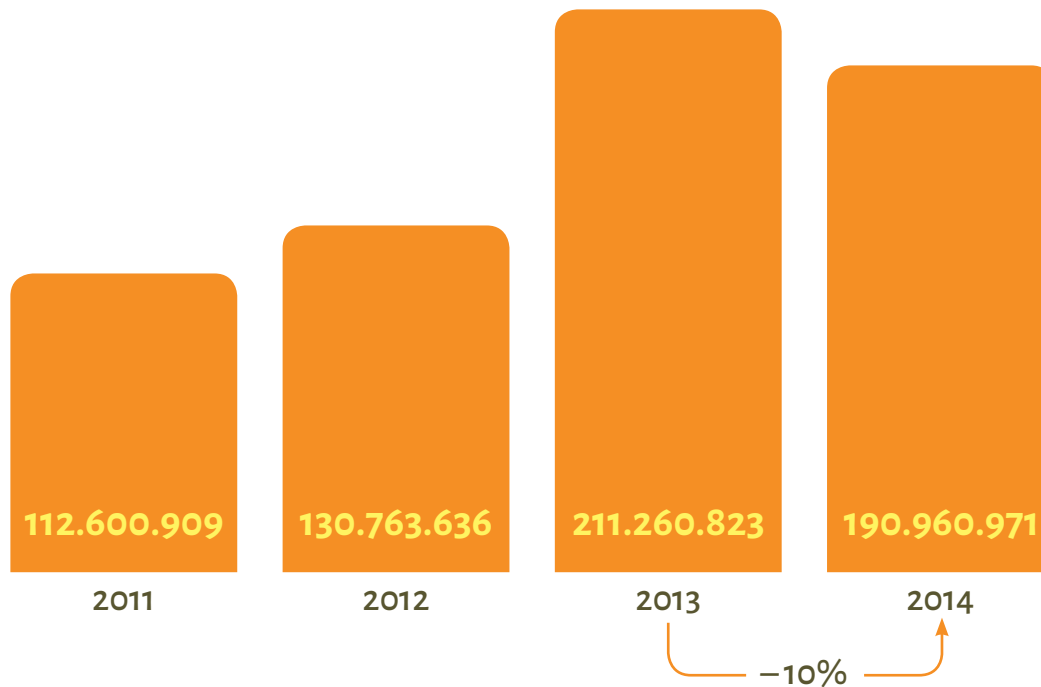


KILOS DE MENTA COMPRADOS



ENERGÍA

CONSUMO ENERGÍA ELECTRICA INDUSTRIAL EN GS



A través de un plan de adecuación energética, hemos renovado los sistemas de distribución de energía eléctrica y el banco capacitor en nuestra planta industrial consiguiendo una reducción del consumo eléctrico

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA SECTOR AGRÍCOLA

| EQUIPO/MÁQUINA | FUENTE ENERGÍA |
|--|-------------------------------------|
| Electrobomba de agua | Eléctrica |
| Desmalezadoras | Nafta |
| Tractor | Diésel |
| Motosierra | Nafta |
| Esmeril | Eléctrica |
| Electrodomésticos | Eléctrica |
| Computadora | Eléctrica |
| Cocina | Eléctrica 50%, Gas 30%, Leña 20% |
| Secadero de hierbas Estufas de plástico transparente | Solar |

APROVECHAMIENTO DE LUZ SOLAR

En el sector agrícola se acostumbra el apagado de lámparas fluorescentes durante el día, y los trabajos se desarrollan en un 100% aprovechando la luz solar.

El nuevo Centro de Operaciones de Santa Margarita en Asunción está diseñado para aprovechar la luz solar y minimizar el consumo de energía eléctrica en iluminación durante el día.

AGUA

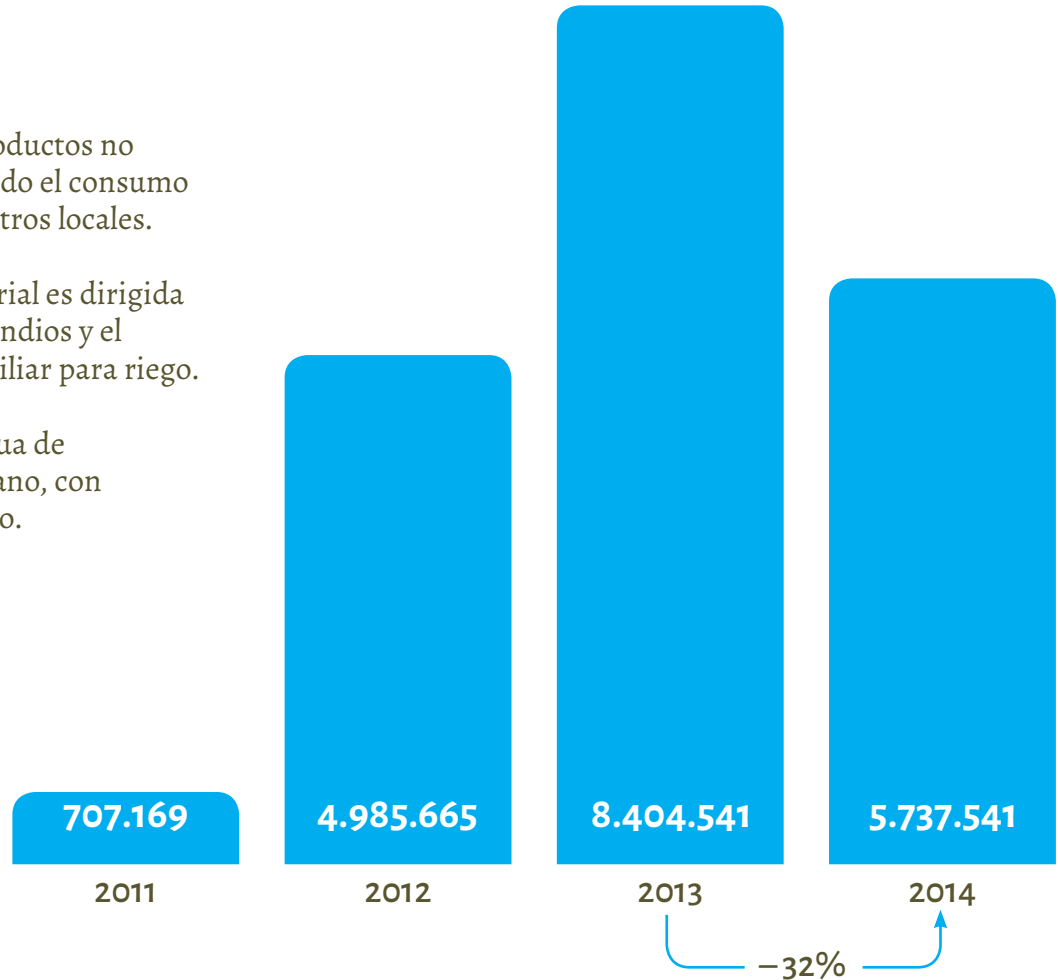
Los procesos industriales de nuestros productos no utilizan agua, sin embargo hemos reducido el consumo de este recurso en planta y en todos nuestros locales.

Toda el agua de lluvia de la planta industrial es dirigida a un tajamar destinado al control de incendios y el excedente es redirigido a un tajamar auxiliar para riego.

En la planta industrial se potabiliza el agua de un pozo artesiano para el consumo humano, con un tanque especial destinado a este efecto.

El regadío en el sector agrícola se realiza exclusivamente con agua proveniente de un tajamar, donde se colecta el agua de lluvia de toda la extensión de las plantaciones, evitando así la utilización de pozos artesianos para riego lo cual afectaría los cauces hídricos subterráneos.

CONSUMO AGUA POTABLE EN GS



CONSUMO DE AGUA EN ZONA AGRÍCOLA

TAJAMAR LA FUENTE CUÉ. En este lugar se mantiene un espejo de agua de 2.60 hectáreas, sirviendo de importante refugio para aves y varias especies de fauna acuática.

MANEJO DE COBERTURA DE SUELO. Se utilizan residuos orgánicos como mulching sobre el suelo cultivado de hierbas medicinales. Con ésta técnica se logra reducir la evaporación de agua entre un 30 a 40% en comparación al suelo sin cobertura, y por ende disminuye la necesidad de irrigación (ahorro de agua)

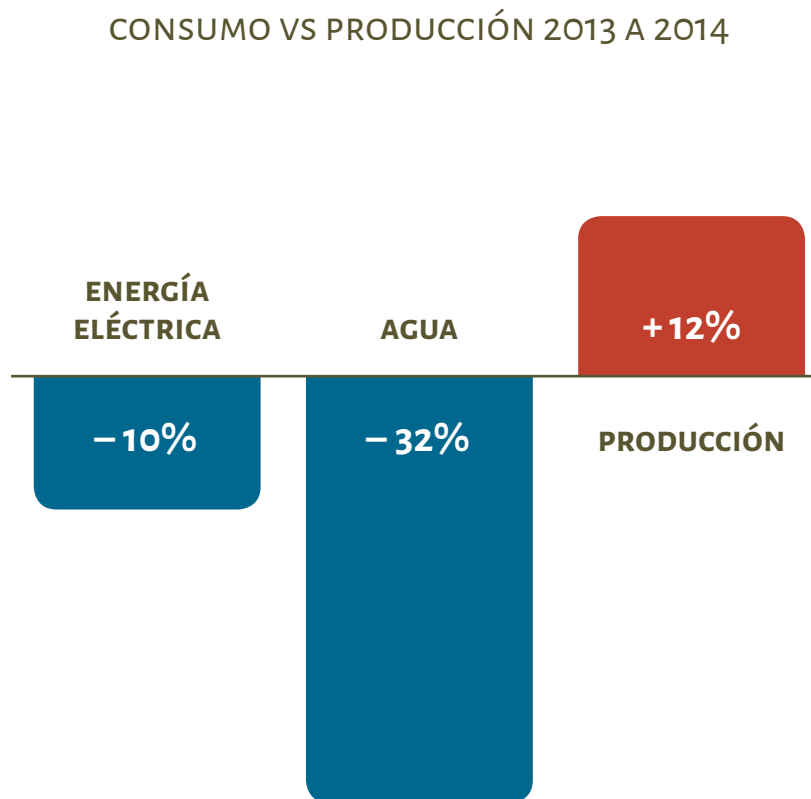
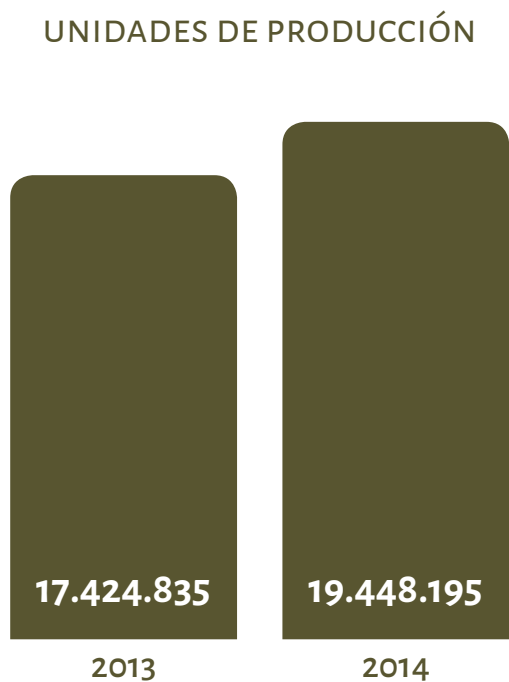
PARCELA EXPERIMENTAL DE RIEGO (EXTENSIÓN). El sistema de riego por goteo es más eficiente en uso de agua por regar en forma localizada, en comparación con el sistema de riego por aspersión. En la finca de un productor se instaló un sistema de riego por goteo en cultivo de burrito para demostración de resultados





PRODUCCIÓN Y RECURSOS

En los siguientes gráficos se resume como hemos disminuido nuestro consumo de recursos y hemos conseguido hacer crecer la producción:





YERBA MATE
KURUPÍ
COMPUERTA CON HIERBAS
menta y boldo
Peso Neto: 500 g.
Industria Paraguaya



BIODIVERSIDAD

MONTE NATIVO

La empresa cuenta en su propiedad con una superficie de 101.34 hectáreas de monte compuesto por especies nativas. Las especies forestales que conforman: Tajy (Tabebuia sp), Yvyrá pytá (Peltophorum dubium), Yvyraró (Pterogine nitens), Guayaibí (Patagonula americana), Curupa'yra (Parapiptadenia rigida), Yvopé (Gleditsia amorphoides) Ka'i Kyhyjehá (Albizzia hassleri), Timbó (Enterolobium contortilicium), Yvyrá peré (Holocalyx balansae), Kambá akä (Guazuma ulmifolia), Mbokayá (Acrocomia totai), Ñangapiry (Eugenia uniflora), Kokú (Allophylus edulis), tatajyvá, entre otros. Además en el ecosistema del bosque nativo se pueden encontrar especies de sotobosque como ser el caraguatá (bromeliácea), pynó guasú y diversas especies de lianas.

IDENTIFICACIÓN DE ESPECIES NATIVAS EN EXTINCIÓN DENTRO DEL MONTE NATIVO LM

| ESPECIES | AMENAZADA DE EXTINCIÓN | EN PELIGRO DE EXTINCIÓN |
|---------------|------------------------|-------------------------|
| Tajy hu | | X |
| Timbó | | X |
| Araticú guasú | X | |



12
03
74

11
03
74



IDENTIFICACIÓN DE PLANTAS MEDICINALES EN PELIGRO DE EXTINCIÓN

| ESPECIES | AMENAZADA DE EXTINCIÓN | EN PELIGRO DE EXTINCIÓN | ACCIÓN DE LA EMPRESA |
|-----------------|------------------------|-------------------------|---|
| Yaguareté ka'a | | X | Propagación masiva en vivero de LM. Se le enseña al productor a reproducirla en su finca. Cultivo racional de Yaguareté ka'a en 4 fincas. |
| Katuava | | X | Se realizan pruebas para su multiplicación. Se realiza cultivo experimental para estudiar su adaptación. |
| Ka'a he'ẽ | | X | Se tiene un semillero de especie criolla y se distribuye plantines a productores interesados en su cultivo. |
| Cangorosa | | X | No es utilizada como materia prima, sin embargo en el vivero LM se inicia adaptación de plantines. |
| Cola de caballo | | X | En el vivero se está trabajando en su multiplicación, probando diferentes métodos, tales como el enraizamiento con sustrato especializado que van arrojando resultados promisorios. |

Fuente: elaborado en base a lista publicada por la SEAM

EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

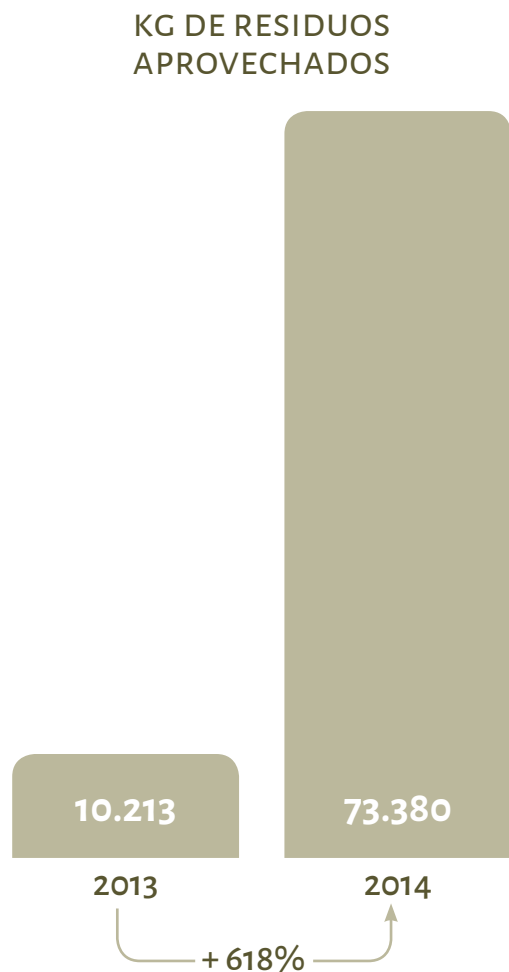
REDUCCIÓN DE CO₂

En la propiedad de la empresa se conservan más de 100 hectáreas de área boscosa compuesta por especies nativas. La captura de carbono por el monte nativo contribuye a la disminución de la polución.

APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS ORGÁNICOS (MERMA) DE PLANTA INDUSTRIAL COMO ABONO ORGÁNICO EN LA PLANTACIÓN

El residuo orgánico del proceso fabril está compuesto por palitos, polvo de hojas y restos de hojas que son sometidos a un proceso de compostaje en donde los microorganismos benéficos naturales se transforman desde un «estado bruto» a uno «elaborado» y así se pueden disponer para uso en los cultivos de plantas medicinales. Este proceso de compostaje dura entre 3 a 6 meses, dependiendo de las condiciones de temperatura y humedad que predominan durante su periodo. A continuación la variación del indicador:





Fuente: elaborado en base a archivos del Dpto. Agrícola SMSA. 30/11/2014



NUEVAS OFICINAS EN ASUNCION

Nuestras nuevas oficinas y Centro de Operaciones en Asunción, están pensados para ser un espacio en armonía con el medio ambiente y para que nosotros estemos en contacto con la naturaleza.

ENERGÍA

El espacio de trabajo está pensado para aprovechar al máximo la luz solar, además los sistemas de ventilación y acondicionamiento de aire son los de mayor eficiencia en el mercado, permitiendo todo esto un menor consumo de energía.

AGUA

El agua de lluvia es canalizada a un reservorio central, el cual es utilizado para el riego de los jardines de las instalaciones.

NATURALEZA

Jardines y árboles nativos adornan el perímetro de nuestras oficinas, los estacionamientos cubiertos tienen sombra de plantas y hay un espacio de descanso con una pérgola junto al estacionamiento. Desde la planta alta, junto al espacio de trabajo se puede acceder a una terraza verde con pasto natural, para que podamos entrar en contacto con la naturaleza, durante todo el día se ven a pequeñas aves descender en la terraza y disfrutar del espacio verde.

METAS 2015

- 1 A nivel **LOCAL**, desarrollar una estrategia para que el departamento de Misiones sea por excelencia el mayor productor de variedad y cantidad de **HIERBAS MEDICINALES** y de esa forma también retribuir a la zona que nos acogió y nos dio posibilidad de montar esta industria floreciente.
- 2 Desarrollar una estrategia de formación de nuevos liderazgos para ser parte del reducido porcentaje de empresas familiares que sobreviven a la tercera generación.
- 3 A nivel **MUNDIAL**, exportar nuestra Cultura Guaraní a Europa, Asia y Norte América. No solamente apuntando a la población latinoamericana que reside en estos continentes, sino a un nivel global, recordando que en el periodo pre-colonial los guaraníes fueron los que compartieron su conocimiento sobre el uso de las plantas con los extranjeros.
- 4 Trabajar de manera participativa e inclusiva en la socialización de un Código de Ética y aprobarlo en el 2015.
- 5 Aumentar la cantidad y calidad de capacitación de nuestros colaboradores y proveedores haciendo énfasis en programas de derechos humanos, medio ambiente y anticorrupción.
- 6 Cumplir 100% con el presupuesto de capacitación en base a la identificación de las necesidades de los colaboradores sobre la base de los resultados del PAD 2014.

7 Continuar mejorando nuestros canales de comunicación con nuestros clientes y generar estadísticas de satisfacción con nuestros productos y servicios.

8 Alinear nuestra imagen corporativa, estrategia de marketing, recursos humanos, administración y de RSE con los pilares de Inclusión Social, Salud, Cultura Guaraní y Sustentabilidad a través de un comité de sustentabilidad interno y en alianza con organizaciones de la sociedad civil y gremios empresariales.

9 Finalizar nuestra evaluación del Semáforo de Pobreza interno y poner en marcha nuestra Estrategia Anual de Erradicación de la Pobreza interna.

10 Conformar y activar un comité de reducción de costos y proponer un ahorro del 8% de los gastos y costos con relación al presupuesto.

11 Mejora de conectividad informática y del sistema de seguridad informática.

12 Elaboración del plan estratégico 2015-2020.

13 Generar una línea de base y metodología estandarizada de estadísticas e indicadores con estándares nacionales e internacionales para nuestra Memoria de Sustentabilidad 2015



*Damos las gracias a cada persona que hizo posible la
realización de esta primera Memoria de Sustentabilidad.*

*Estamos seguros que nuestros fundadores, el
Dr. Oscar Esteban Benítez Rapetti (Don Coco)
y la Dra. Martha Cuenca de Benítez, estarán
orgullosos del trabajo de cada uno de nosotros.*



MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD 2014

Responsable

LIC. LETICIA GONZÁLEZ BENÍTEZ

Sustentabilidad Corporativa

leticiagb@teguarani.com.py

Santa Margarita S.A.

Tte. Víctor Valdez esq./ Salvador Bogado

Tel: 021 237-7600- R.A./ 021 683-530

Asesoramiento, coordinación y edición

CONCIENCIA CONSULTORÍA S.R.L.

Fotografías

ARCHIVO DE SANTA MARGARITA S.A.

Asunción.

Diciembre 2014

