

MEMORIA de SUSTENTABILIDAD 2015



FICHA TÉCNICA

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, diseño y edición

Conciencia Consultoría S.R.L.

Fotografías

Archivo de Santa Margarita S.A.



INDICE

3	Presentación del Informe
8	Carta de la Presidente
10	Los 10 principios del Pacto Global.
12	Principales logros 2015
20	Visión, Misión y Cultura Sustentable
24	Los objetivos de desarrollo sustentable
26	Pensar en las familias. Pensar en las personas: Nuestro compromiso con colaboradores, proveedores y consumidores.
28	Colaboradores
34	Proveedores
38	Clientes y Consumidores
54	Anticorrupción
56	Comunidad y Gobierno
64	Medio Ambiente
70	Metas 2015
72	Agradecimientos



PRESENTACIÓN DEL INFORME

La unión de sus fundadores creó la familia de Santa Margarita hace más de 50 años. Desde entonces, hemos crecido y hemos multiplicado nuestros logros como empresa. En ese proceso de crecimiento, desde el LABORATORIO Y HERBORISTERÍA SANTA MARGARITA ponemos a conocimiento de todos nuestra tercera Comunicación de Progreso (COP) cumpliendo nuestro compromiso asumido desde el 2012 como empresa miembro del Pacto Global.

Nuestra Memoria de Sustentabilidad refleja nuestros principales logros institucionales, sociales y ambientales orientados hacia el desarrollo sustentable de nuestra empresa, la comunidad, el país y el mundo.

Este año hemos decidido incluir frases de las distintas entrevistas que realizamos a colaboradores, proveedores, clientes y miembros de la comunidad que se relacionan con nuestra empresa, apuntando a personalizar cada vez más nuestro impacto.

Además, damos a conocer las reflexiones sobre los logros obtenidos en 2015 y las metas que nos trazamos para el 2016 en los distintos ámbitos de actuación de nuestra empresa familiar.



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.



“Este año hemos decidido incluir frases de las distintas entrevistas que realizamos a colaboradores, proveedores, clientes y miembros de la comunidad que se relacionan con nuestra empresa, apuntando a personalizar cada vez más nuestro impacto.”

Leticia Gonzalez Benítez,
Sustentabilidad Corporativa

CARTA DEL PRESIDENTE

Margarita Benítez Cuenta, Presidenta



“Santa Margarita nació como una empresa familiar y cree en el poder de las familias para transformar la sociedad.”

El 2015 ha sido un año de mucho crecimiento en nuestra empresa familiar. Es por ello que primeramente quiero agradecer a cada colaborador, proveedor y cliente que cada día hacen posible que nuestros productos lleguen a los consumidores de Paraguay y de cinco continentes del mundo.

Santa Margarita nació como una empresa familiar y cree en el poder de las familias para transformar la sociedad. Es por ello, que trabajamos no solo por el bienestar de nuestros colaboradores sino que apostamos al crecimiento de las familias de cada uno de ellos.

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, publicamos nuestra segunda Memoria de Sustentabilidad utilizando la estructura e indicadores básicos del Global Reporting Initiative (GRI) y los principios que guían al Pacto Global.

Cada año, nos esforzamos por mejorar nuestros estándares de medición de resultados buscando ser un ejemplo de empresa familiar comprometida con el desarrollo sustentable. Este año logramos aumentar nuestras ventas tanto en el interior como en la capital, ampliamos nuevos mercados a nivel internacional, trabajamos en proyectos de apoyo comunitario, aumentamos las capacitaciones a nuestros colaboradores, promovimos la conciencia ambiental a través de nuestras campañas, nuestras marcas obtuvieron varios premios y nosotros reconocimos a colaboradores destacados con promociones y otros beneficios.

Todos nuestros logros son fruto de las contribuciones compartidas de nuestros colaboradores, proveedores, clientes, comunidad, gobierno y medio ambiente. Uno de los principales desafíos que nos ponemos para este nuevo año es obtener las distintas certificaciones y adecuaciones diversas en plantas de té para ajustarnos a las reglamentaciones internacionales más exigentes del mercado regional. Esto contribuirá a seguir expandiendo nuestros mercados internacionales y llegando a más consumidores con el espíritu familiar, sensibilidad socio-ambiental y profesionalismo corporativo que nos diferencia.

Muchas gracias

10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Nº1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional;

Nº2

No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

Nº3

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva

Nº4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Nº5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

Nº6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

Nº7

Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales

Nº8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

Nº9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Nº10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.



PRINCIPALES logros 2015

1 Ampliación de la cartera de productos

2 Adecuación del sistema de pagos a proveedores para una mejor eficiencia

3 Posicionamiento de los productos en el mercado nacional e internacional, en crecimiento

4 Buena cobertura y coordinación en la entrega de productos. No hubo quiebres de productos en depósitos.

5 Mayor eficiencia financiera, con la misma cantidad de préstamos presupuestada para la compra de 5.500.000 Kg de yerba mate se logro comprar 8.500.000 kg.

6 Consultoría para la creación de una reserva privada a los bosques de LA MARGARITA.

7 Realización del Primer Foro de la Familia en San Juan Bautista, Misiones.

8 Mejora de infraestructura en el sector de secadero de hierbas medicinales.

9 Disminución de accidentes laborales contra año anterior de 4 a 1

10 Incorporación de 45 nuevos pequeños productores de burrito en la zona de misiones

11 Ahorro en espacio en capacidad de almacenamiento de HM en un 43% con sistema prensado

12 Auditoria de evaluación de proveedores de insumos

13 Cumplimiento de la meta de compra de Yerba Mate y de Menta

14 Registro Plan 30 Días, en Bolivia y habilitación y venta de productos en Polonia

15 Obtención del cuarto título consecutivo TOP OF MIND - CATEGORIA YERBA MATE.

16 Obtención por primera vez del premio RANKING DE MARCAS - CATEGORIA YERBA MATE

17 Éxito de Campaña KURUPÍ FITNESS reflejado en resultados positivos de ventas. Aumentos en ventas de hasta el 200% entre periodos comparados.

18 Logro de objetivos en el LANZAMIENTO DE LINEA MEDICINAL E INAUGURACION DE EDIFICIO CORPORATIVO.

19 Mejora continua en la reducción del nivel de endeudamiento de los colaboradores

20 Gran innovación y repercusión mediática durante el MES DEL TERERÉ por el lanzamiento de packs promocionales acompañados de comunicación en redes y prensa

21 Exitosa Restructuración del canal mayorista. Reducción de costos, aumento de las ventas y aumento del mix de productos.

22 Aumento de las ventas en Asunción en un 22% y 14% en el interior.

23 Desarrollo de Indicadores de Gestión y Plan Estratégico de Ejecución para la fuerza de ventas.

24 Implementación del sistema integral de RR.HH. en el sistema informático principal que derivó en la automatización del proceso de salarios y mejora de controles.

25 Se incrementó la cantidad de colaboradores en capacitaciones

“Comprometidos con las familias de nuestros colaboradores, llevamos adelante proyectos como Mi Éxito Familiar con más de 160 colaboradores de Santa Margarita y con sus respectivas familias”

UNA FAMILIA QUE CRECE

Cuando el Dr. Oscar Esteban Benítez Rapetti (afectuosamente Don Coco) se unió en matrimonio con la Dra. María Martha Cuenca de Benítez (Doña Martha) formaron la familia que posteriormente daría fruto no solamente a hijos y nietos sino que crearía la empresa familiar Santa Margarita S.A.

Empezando con una heladería y una farmacia en San Juan Bautista, sus más antiguos colaboradores nos cuentan, que no se imaginaban que esa pequeña empresa familiar se convertiría en el gran LABORATORIO Y HERBORISTERIA SANTA MARGARITA que hoy exporta lo mejor de las hierbas medicinales y refrescantes a todo el mundo. De reunirnos en un pequeño galpón trasero para molinar hierbas que muy poco se comercializaban en la época, fuimos conquistando clientes y consumidores con un espíritu familiar y un profesionalismo corporativo que nos permitió constituirnos en una empresa sólida que cada año crece y se fortalece.

Nuestros fundadores, Don Coco, químico farmacéutico y químico industrial, y su esposa Doña Martha, química farmacéutica y bioquímica, ambos fueron grandes visionarios y soñadores. 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 a las familias paraguayas 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.

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”. Contamos con una industria modelo para el mercado paraguay, con 16.500

metros cuadrados construidos, con líneas para producción de mezcla de hierbas fitoterapéuticas para preparar infusiones, yerba mate y productos alimenticios para consumir como infusión.

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

Innovando constantemente para la satisfacción del cliente, este año estrenamos una nueva línea de productos Gourmet entre los que se encuentran el Té Negro sabor Toffee, Naranja, Canela o Chocolate y el Té Verde sabor Limón, Menta o Jazmín.

Fue sin duda el 2015 un año de muchos logros y reconocimientos empresariales. Sin embargo, no nos quedamos solo en los logros económicos. Comprometidos con las familias de nuestros colaboradores, llevamos adelante proyectos como Mi Éxito Familiar con más de 160 colaboradores de Santa Margarita y con sus respectivas familias. En este marco, realizamos actividades que fomentan la buena economía familiar por medio de talleres que enriquecen los conocimientos sobre presupuesto familiar, ahorro, inteligencia emocional, valores familiares, mapa de vida entre otros.

Además, participamos en campañas como el Mes de la Cultura Sustentable en donde involucramos a todas nuestras sucursales en proyectos para generar conciencia ambiental como desayunos saludables, plantaciones de árboles, paseos en bicicleta y “carpooling” para llegar al trabajo en grupos y en menor cantidad de autos ahorrando así emisiones de CO2.

El sueño de una familia se convirtió en empresa que hoy permite que cada vez más familias trabajen para lograr sus sueños propios. Solo nos resta dar las gracias a todas las familias de colaboradores, proveedores, clientes y consumidores que hacen posible que Santa Margarita cada día crezca y se convierta en una gran familia.

“...lo que había empezado como una producción artesanal se fue convirtiendo en una empresa de renombre nacional y global.”



COMITÉ EJECUTIVO





VISIÓN, MISIÓN Y CULTURA SUSTENTABLE

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: El principal activo de la empresa

INTEGRIDAD: Precios y pagos justos.

ORDEN: Producción limpia

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.



LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Desde Santa Margarita, como miembros del Pacto Global, celebramos el nuevo acuerdo global de los 17 objetivos de desarrollo sostenible. Seguiremos trabajando con nuestra política de sustentabilidad, desde lo local hacia lo global, para la consecución de esta nueva agenda global.



POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDAD

En Santa Margarita tomamos muy en serio la visión y gestión sustentable y queremos contribuir al logro de los nuevos objetivos de desarrollo sostenible consensuados en las Naciones Unidas. Por ello, contamos con una Unidad de Sustentabilidad Corporativa a cargo de la licenciada Leticia González Benítez quien en conjunto con la licenciada Martha Barrios, gerente de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional y el licenciado Ricardo Alonso, Director y Gerente de Administración y Finanzas 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.

PENSAR EN LAS FAMILIAS. PENSAR EN LAS PERSONAS

Nuestro compromiso con colaboradores, consumidores, clientes y proveedores

En Santa Margarita nos esmeramos en crear las condiciones necesarias para fomentar un ambiente laboral 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.

Como empresa familiar sabemos de la importancia que tiene para cada uno de nuestros colaboradores sus respectivas familias, 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 Chorizo Sanjuanino, Siriki y Batiburrillo en recordación de la fundación de la ciudad de San Juan Bautista; u organizando un KaruGuasu por el 1 de octubre.

El medio ambiente no es un elemento ajeno a la institución sino y 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.

En las siguientes secciones de esta Memoria, detallamos las principales acciones que realizamos con nuestros colaboradores, proveedores, clientes, consumidores, comunidad y medio ambiente.

COLABORADORES

En Santa Margarita fomentamos las relaciones humanas basadas en la cercanía, confianza y compañerismo entre nuestros colaboradores. Un ejemplo claro es la disposición misma del espacio de trabajo: en círculo compartiendo el ambiente entre diferentes secciones, próximas a las oficinas de gerencia que siempre tienen las puertas abiertas. Los entornos colaborativos de trabajo apuestan a la innovación al permitir la mayor eficiencia y eficacia de las tareas laborales. Parte de la premisa donde el colaborador es quien aprende mucho más trabajando en grupo que solo, al beneficiarse de la experiencia de los demás y tomando parte de las decisiones tomadas. A su vez, es una estrategia que acompaña la línea institucional del cuidado al medio ambiente: al ocupar un espacio físico compartido, se ahorra en el consumo de luz y se aprovecha la luz natural de manera uniforme.

En el 2015 contamos en nuestro staff con un total de 287 colaboradores permanentes y 4 contratados. Del total, 59 son mujeres y 232 son hombres. El promedio de edad oscila en 33 años.

Nos ocupamos de establecer una comunicación interna caracterizada por la fluidez y la cordialidad con nuestros compañeros de trabajo. Desde el área de Recursos Humanos promovemos los canales de comunicación vía correo electrónico, así como de persona a persona, buscando dar un protagonismo especial a los jefes de equipo. Ellos desempeñan un papel importante en el cuidado y acompañamiento de los integrantes de sus grupos de trabajo, conocen los motivos de ausencia, las necesidades de capacitación y se encuentran en comunicación constante con Recursos Humanos.

La salud y seguridad de nuestros colaboradores es una prioridad. Desde el comienzo, acompañamos el proceso de ingreso a la empresa con un chequeo médico general. Durante el 2015 realizamos una campaña de vacunación contra la gripe. Nos centramos en prácticas preventivas de enfermedades y de promoción de la salud.

En materia de seguridad ocupacional desarrollamos simulacros de incendio y otros posibles accidentes especialmente en la planta industrial, capacitando a nuestros compañeros de trabajo en estos aspectos. También les dotamos de los equipamientos necesarios para su seguridad integral. Este año hemos alcanzado una disminución de accidentes laborales contra el año anterior de 4 a 1.

Otro aspecto importante que no descuidamos respecto a nuestros trabajadores es la capacitación. Poseemos un plan anual de capacitaciones, abiertas a los pedidos y necesidades de éstos. Con el área comercial hemos tenido 3 días intensos de capacitación interna.

Pensando en brindar lo mejor a nuestros colaboradores invertimos en contar con referentes locales de conocida trayectoria y calidad en sus servicios. Las capacitaciones que desarrollamos en 2015 han sido de liderazgo y coaching de la Cooperativa Universitaria, cursos técnicos del Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP), educación financiera con la Fundación Paraguaya, entre otras, logrando un total de 62 capacitaciones, distribuidas en 46 capacitaciones en Planta Industrial y Sucursales Internas junto a 16 capacitaciones en Asunción. Así es que hemos logrado un total de 5.860 horas de capacitación, siendo invertidas 2.490 horas para todo el staff de Planta Industrial y Sucursales del Interior y 3.370 horas para el staff de Asunción.

Reconociendo la importancia de la educación formal, otorgamos permisos de salida temprana a nuestros compañeros que cursan estudios universitarios.

La recreación e integración son también dimensiones de la persona que tenemos en cuenta en nuestros colaboradores. No dejamos pasar el año 2015 sin recordar días festivos y celebrar juntos fechas importantes como el día del trabajador, día del niño, día de reyes, actividades deportivas como torneo de fútbol y celebraciones tradicionales como el día del batiburrillo, siriki y chorizo San Juanino.

En nuestras actividades de responsabilidad social con la comunidad, intentamos involucrar a las distintas sedes para generar un sentido de pertenencia a la empresa y cultivar una cultura de solidaridad entre todos los colaboradores. Este año participamos en campañas masivas de cuidado del medio ambiente, mingas de limpieza, prevención, mitigación plantando árboles, concienciación durante el Mes de la Cultura Sustentable en Abril, entre otras.



“El año pasado (2015) realizamos un día en bicicleta desde Santa Margarita a la universidad Columbia para participar de la Expo Sustentable, esa fue una experiencia que me gustó mucho y me inspiró a venir todos los días en bicicleta desde mi casa al trabajo”.

Carlos López, coordinador de CIPA en Recursos Humanos.

ENERO	EVENTO	BENEFICIARIOS
	Fiesta de Bienvenida del Año Día de Reyes Festival del Batiburrillo, del Siriki y del Chorizo San Juanino	Colaboradores y Cónyuges de Planta Industrial Hijos de colaboradores Colaboradores y Comunidad
FEBRERO	EVENTO	BENEFICIARIOS
	Mochila Escolar Día de La Mujer Paraguaya	Hijos de colaboradores Mujeres colaboradoras
ABRIL	EVENTO	BENEFICIARIOS
	Mes de la Cultura Sustentable + Expo	Colaboradores
MAYO	EVENTO	BENEFICIARIOS
	Día del Trabajador Independencia del Paraguay	Colaboradores Colaboradores
JUNIO	EVENTO	BENEFICIARIOS
	San Juanazo Ofrenda Festejo Patronal San Juan Bautista	Colaboradores y Familias Comunidad de SJB

JULIO/AGOSTO	EVENTO	BENEFICIARIOS
	Foro Anual "MI ÉXITO FAMILIAR" Día del Niño	Colaboradores, cónyuges e hijos menores de 18 años Hijos de colaboradores
SEPTIEMBRE	EVENTO	BENEFICIARIOS
	Foro de Emprendedores del Paraguay (FEP)- Junior Achievement Día de la Primavera/Juventud Día Virgen de La Merced (RECLUSOS MISIONES)	Hijos de colaboradores Colaboradores Reclusos de Penitenciaría de Misiones
OCTUBRE	EVENTO	BENEFICIARIOS
	Tradicional Jopara (SJB y ASU)	Colaboradores
DICIEMBRE	EVENTO	BENEFICIARIOS
	Cena y Fiesta de Fin de Año Feria Doña Martha (San Juan Bautista)	Colaboradores y Cónyuges Asunción y Sucursales



FERIA DOÑA MARTHA

El jueves 10 de diciembre en la Plaza Boquerón de San Juan Bautista organizamos la GRAN FERIA DE EMPRENDEDORES “DOÑA MARTHA”, justamente en el día en que recordamos el cumpleaños de Doña Martha, fundadora de Santa Margarita.

El evento fue inspirado a partir de las ferias semanales en donde compañeros de Planta Industrial, en el marco del proyecto Semáforo de Eliminación de la Pobreza, realizan una venta de chorizo San Juanino como alternativa de generación de ingresos propios y para el fondo común de ayuda mutua.

Como cierre de las ferias del año, nace la propuesta de hacer extensivo el cierre a la comunidad en general, valorando y respetando la memoria de nuestra querida fundadora “DOÑA MARTHA”, quien en vida fue distinguida como hija dilectade Misiones y junto con la Sra. Margarita, nuestra actual Presidenta, fueron declaradas mujeres lideresas de Misiones. Es por ello, que el 10 de diciembre quisimos recordarlo como el día de la mujer emprendedora, con un evento que fomenta el emprendedurismo en toda la comunidad.



PROVEEDORES

Desde Santa Margarita apoyamos las iniciativas locales de producción. Creemos que la soberanía económica es posible brindando y confiando en la mano de obra nacional. Nuestros proveedores reúnen requisitos de calidad en sus productos y de medidas en favor al medio ambiente. Son diversos ya que pueden pertenecer a una empresa bien establecida o a un emprendimiento productivo de la zona rural que agrupa a familias campesinas. Los dividimos en proveedores de materia prima y proveedores de insumos. La intención es potenciar la actividad económica del país, especialmente de las pequeñas empresas. Contamos con cerca de 430 familias de pequeños productores que son los proveedores que nos colaboran.



11 Proveedores de Insumos Locales
equivalentes a unos
GS. 15.900.000.000
en el año 2015.



3 Proveedores de Insumos Importados
equivalentes a unos
GS. 1.500.000.000
en el año 2015.



4 Proveedores de Materia Prima importada
equivalentes a unos
GS. 4.900.000.000
en el año 2015.



“Con mi familia solíamos vender mandioca, poroto y maíz. Ahora vendemos 7 clases de hierbas medicinales. Che areko 3 mitakuña. Koangandofaltai ore mbaeve.”

Mariza López, de Curupayty,
Santa María de Fe.
Provedora Familiar

“Este proyecto trabaja en forma articulada con el proyecto PPI (Proyecto Paraguay Inclusivo) del MAG en el cuál formamos una asociación de Mujeres Emprendedoras de Santa María de Fe. El PPI consiste en trabajar conjuntamente entre El Estado, el productor y una empresa privada. Nosotros ya tenemos las 3 condiciones.”

Dorotea María Pino,
Santa María de Fe.
Proveedora del Comité
“Mujer Paraguaya”
que tiene 14 integrantes.

Cantidades de pequeños productores incluidos en la cadena de hierbas medicinales:



“Cultivamos las hierbas medicinales en la chacra pero no descuidamos los productos que son para autoconsumo, ya que las hierbas medicinales son más rentables que la caña de azúcar y el algodón.”

Proveedora del comité de mujeres.

Un desafío alcanzado junto a los proveedores durante el 2015 ha sido la expansión en el cultivo de burrito. Se realizó una inversión importante en plantines de burrito que han sido distribuidos entre nuestras familias de proveedores logrando una producción record de la planta. También se ha logrado la incorporación de 45 nuevos pequeños productores de burrito en la zona de Misiones. Otro logro a mencionar es la adecuación del sistema de pagos a proveedores para hacer más eficiente el proceso.

Nuestra empresa se encarga de capacitar a los pequeños proveedores con asistencia técnica en manejo de suelo y cultivo desde una perspectiva agroecológica que ha demostrado ser a nivel mundial la alternativa de cultivo más eficiente y capaz de preservar el medio ambiente evitando cualquier tipo de daño a la naturaleza y reutilizando de manera eficaz los recursos naturales. También hemos realizado, por segundo año consecutivo, talleres de emprendedurismo para 25 mujeres en alianza con la Fundación Paraguaya. Cabe destacar que se han sumado este año también hombres productores, que han sido inspirados por los casos de éxito de las mujeres.

Lo más relevante y satisfactorio para nosotros es formar parte de la economía paraguaya de una manera activa y responsable al proporcionar el acceso al mercado local de una forma más justa y real a la producción campesina, agregando el plus de que esta producción es orgánica. La retribución de este trabajo se refleja en algunos de los siguientes testimonios.



CLIENTES Y CONSUMIDORES

Nuestro quehacer cotidiano dirige sus esfuerzos a cada eslabón de nuestra cadena de valor buscando la generación de bienestar y preferencia en el consumo de nuestros productos. Dentro del público al cual nos dirigimos existen dos actores importantes que son los clientes y los consumidores. Para cada uno de ellos trazamos acciones específicas a fin de lograr uno de los objetivos principales de Santa Margarita: brindar productos de calidad que mejoren la calidad de vida de quien los consuma.



Cientes

Nuestros clientes son uno de nuestros aliados principales al constituirse en la puerta que permite visualizar y colocar nuestros productos cerca y a disposición de nuestros consumidores. La comunicación con ellos es de forma directa y personalizada. Atendemos a tres tipos de clientes clasificados según el canal de distribución:

- Cadenas de Supermercados, Farmacias, Emblemas, Tiendas de Conveniencia;
- Distribuidores, Mayoristas, Autoservicios y Despensas;
- Hoteles, Restaurant, Cafeterías, Sanatorios y Clubes;

El número de clientes que atendemos por año es de aproximadamente 6.300 puestos de venta en forma mensual, con una frecuencia quincenal. En base a esta cantidad, podemos estimar que nuestros productos alcanzan a unas 30.000 familias.

Nuestra distribución llega al 98% de los clientes a nivel nacional, por tanto podríamos decir que la ubicación de los mismos es en todo el territorio nacional. Además, exportamos a Brasil, Bolivia, Estados Unidos y España.

Realizamos constantes inversiones para el mejoramiento de servicios, con contratación especializada por canal de distribución, logística y aplicaciones informáticas. Alcanzamos en el 2015 una inversión de aproximadamente 200.000 U\$D. Además, logramos una ampliación de la cartera de productos.

A su vez, realizamos asesoramiento comercial, brindando herramientas a ser utilizadas para el mejor relacionamiento y atención de sus propios clientes. Así mismo, facilitamos capacitaciones en técnicas de ventas y conocimiento del producto, principalmente en los canales de HORECA (Hoteles, Restaurant, Cafeterías) Farmacias y Distribuidores. Realizamos activaciones de nuestros productos, como degustación e impulso en supermercados, restaurantes, cafeterías, farmacias y mayoristas.

Consumidores

Nuestros consumidores son finalmente quienes sitúan a los productos de Santa Margarita en su lista de adquisición. Estamos convencidos que el esmero, cuidado e investigación constantes en las diferentes elaboraciones son esfuerzos válidos que rinden sus frutos. Según un estudio aplicado a unas 600 personas y publicado por un medio local del país, de cada 10 paraguayos, 8 consumen tereré diariamente. Esto convierte al tereré en la bebida de preferencia local y hace que el consumo de yerba mate sea en grandes cantidades. Las propiedades medicinales de nuestras yerbas no solo garantizan un preparado refrescante sino también saludable al contener propiedades diuréticas, digestivas, antiácidas.

Nuestra relación con los consumidores es personalizada a través de distintos medios de comunicación como las redes sociales de Facebook o Twitter, la página web o la línea telefónica de reclamos y/o sugerencias dando respuestas en menos de 48 horas a las llamadas. De manera masiva nos dirigimos a través de los medios tradicionales como prensa escrita, radio, televisión y carteles en la vía pública.

A través de estos medios socializamos nuestras promociones, campañas de marketing, que son los nexos directos con nuestros consumidores. Nuestras novedosas propuestas han tenido una interesante recepción en el público. Tratamos de enlazar en cada acción algo de nuestra cultura junto a nuestro producto, así generamos campañas como el mes del Tereré, “La chipa creativa” por semana santa, “Equipo mate vs equipo tereré” por el día del Padre, “La ronda más grande” por el día de la Amistad, “Historias de Tereré y demás yerbas” por la Semana de la Yerba Mate, “Energía que potencia” con cupo como copiloto de corredor de rally, entre otros.

Durante el 2015, invertimos en el proceso productivo correspondiente a la LINEA DE TÉ aproximadamente 600.000 U\$\$, incorporando nuevas tecnologías para llegar al consumidor final con una presentación más segura, evitando la contaminación del producto durante todo el proceso de distribución hasta llegar a la mesa del consumidor final. Asegurar la calidad de nuestros productos es la base que sustenta nuestra credibilidad y es de escasos recursos económicos, con indumentarias para que puedan participar de torneos oficiales. También apoyamos las actividades deportivas llevadas a cabo por los jóvenes como ser intercolegiales, festivales, de escuelas y colegios.



Reconocimientos

Este año 2015 nuestro trabajo fue reconocido por varias instituciones, en este apartado resaltamos los más representativos.

El diario 5DÍAS, en coordinación con la empresa multinacional e investigadora de mercados CCR, nos reconoció como mejor empresa en el rubro de YERBA MATE en los Premios Prestigio 2015. El reconocimiento se realiza a partir de una investigación cuantitativa realizada en nuestro país sobre la valoración de las marcas más prestigiosas del Paraguay desde el punto de vista del consumidor. El evento fue llevado a cabo en Punta del Este, Uruguay.

Así mismo, la Cámara de Anunciantes del Paraguay junto con la METRO Market Research, nos premió como la MARCA PREFERIDA en el rubro Yerba Mate. Además, en la cuarta edición del "Top of Mind" Paraguay hemos ganado el primer lugar como TOP OF MIND - Categoría Yerba Mate, galardón que recibimos por cuarto año consecutivo. El evento es organizado anualmente por la Revista PLUS, el diario 5DÍAS y para ésta edición, el estudio fue elaborado por la Consultora Coin con el apoyo de Mambo.

Estas distinciones son el fruto del esfuerzo y el empeño que cada uno de los miembros de nuestra familia de colaboradores pone en nuestros productos.





TESTIMONIO DE CONSUMIDORES

“La que más me gusta es la Kurupi Fitness por el sabor suave que tiene.
A mi hija y mi madre les encanta el de menta y boldo. Gracias por brindarnos un producto nacional de buena calidad”
Amalia Orue

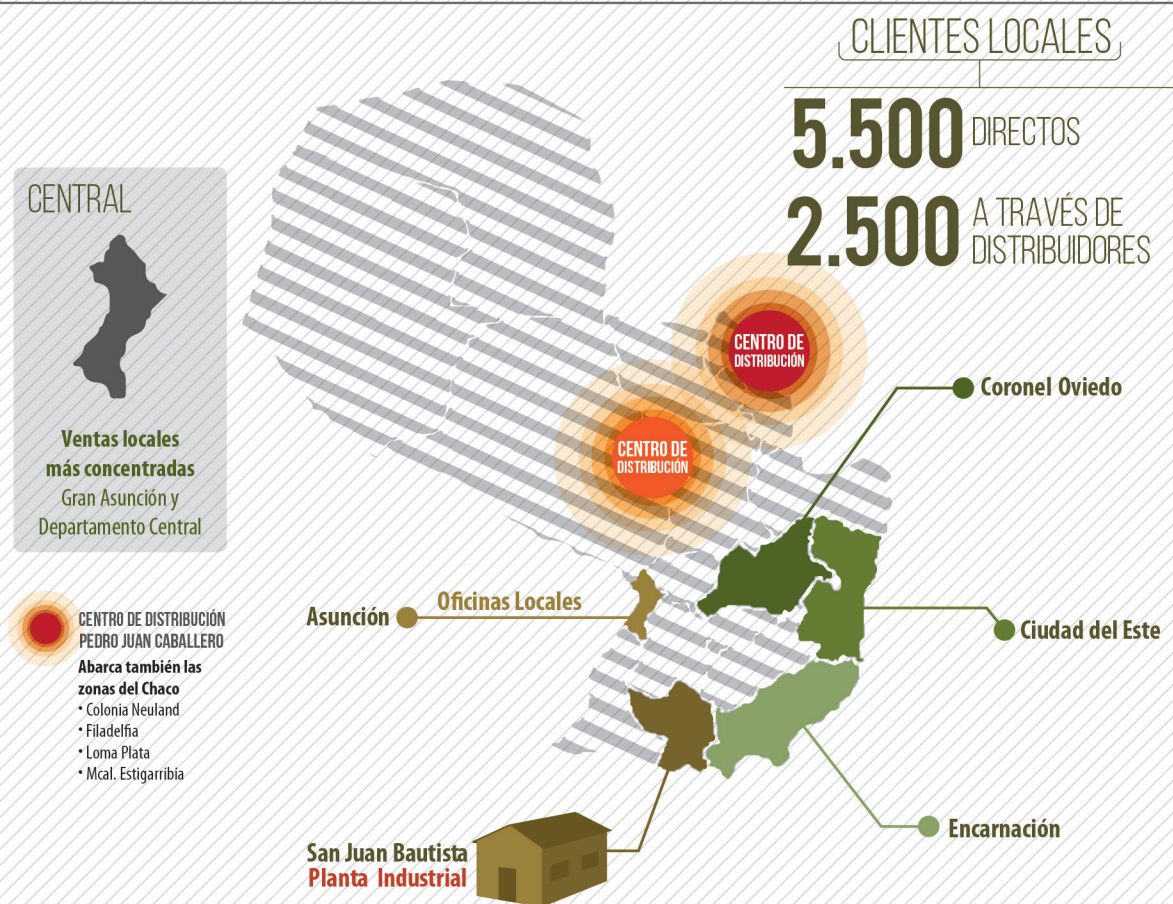
“Excelente! Me encanta! La mejor yerba que existe! Me encanta todos los días tomar mi Terere con esta yerba”
Faby Castro

“Muito bom o produto, tomo todos os dias e gostaria de saber como faço para adquirir os kit da Kurupi, abraço!!”
Leandro Paroche desde Brasil.

“Me encanta el Té Guaraní, además me ayuda a adelgazar que es lo más! Me funciona súper y además mi estomago está feliz porque ya no me duele. Me sirve para todo amo, amo Te Guaraní y su variedad de té”
María Cristina Ruiz Díaz

“Primero felicitaciones a los empresarios porque están introduciendo en el mercado nuevos productos de excelente calidad. Recomendando los té verdes y negros aromatizados, jazmín, limón y naranja. Yo soy tomadora de té y entiendo. Les puedo asegurar que son superiores a los argentinos y americanos. Me siento orgullosa con empresas como ustedes”
Susana Aspiti

Alcance y exportación



NUESTROS PRODUCTOS



Té Negro Canela

Té Negro Chocolate

Té Negro Naranja

Té Negro Toffee



Té Verde Jazmín

Té Verde Limón

Té Verde Menta

LINEA EDULCORANTES:
 Edulcorante Dulcítan x 100 ml.
 Edulcorante Dulcítan x 250 ml.



TE GUARANI - LINEA EN SAQUITOS





ANTICORRUPCIÓN

Consideramos que la lucha contra toda forma de corrupción se debe concretar en cada esfera donde nos encontramos realizando alguna actividad. Desde LHSM ponemos en práctica diversas estrategias de transparencia, participación y legalidad.

En el ámbito de la transparencia contamos con auditorías externas de carácter administrativo que realizamos año tras año desde el 2008, obteniendo en todas ellas resultados favorables. En 2015 hemos avanzado en la elaboración de nuestro Código de Ética. También desarrollamos una política institucional compartida en la Misión, Visión y Valores de la empresa así como en el consentimiento contractual donde explicitamos las normas y buenas prácticas a cada colaborador desde el momento de inicio de la relación laboral. También presentamos una mejora continua en varios procesos administrativos.

En la dimensión de legalidad, nos ocupamos del cumplimiento estricto de las leyes y normas tanto de salud como laborales.

COMUNIDAD Y GOBIERNO

La realidad de nuestra sociedad nos llama a mirarnos más allá de los muros empresariales buscando conectarnos con nuestro entorno desde diferentes vías. La responsabilidad social pensada como compromiso con la comunidad es una de ellas. Pensarnos como actores responsables de generar aportes a nuestros contextos sociales, económicos o ambientales nos hace consolidar alianzas con otros actores estratégicos. Desde LHSM hemos seguido el camino continuando nuestros pasos del 2014.

Como miembros del Pacto Global nos esforzamos en llevar a cabo buenas prácticas que se ajusten a los 10 principios del mismo y a los cuales nos adherimos plenamente. Formamos parte de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) participando de sus eventos y acciones. Sigue en pie nuestro convenio con la Universidad Técnica de Comercialización y Desarrollo (UTCD) fortaleciendo el acceso a la universidad de nuestros colaboradores. Participamos de la Expo Sustentable por segundo año consecutivo con una destacada participación.

En el 2015 nos enorgullecemos en comunicar la realización del Primer Foro de la Familia realizada en la ciudad de San Juan Bautista en conjunto con la Fundación Paraguaya. El foro denominado “Mi Éxito Familiar” se llevó a cabo el 22 de agosto pasado en la Escuela Agrícola San Juan Bautista perteneciente al Ministerio de Agricultura - MAG en la ciudad de San Juan, Misiones. Participaron del mismo más de 160 colaboradores de Santa Margarita con sus respectivas familias. Se realizaron actividades que fomentan la buena economía familiar por medio de talleres que enriquecen los conocimientos sobre presupuesto familiar, ahorro, inteligencia emocional, valores familiares, mapa de vida, entre otros.

Finalmente, como cierre del año, se realizó la Feria Doña Martha para recordar a la mujer emprendedora y promover el emprendedurismo en toda la comunidad de San Juan Bautista.





Este año también nos sumamos a uno de los eventos deportivos más emblemáticos de la región, el Campeonato Sudamericano de Rally (CODASUR) en donde Oscar Bittar, piloto oficial de Yerba Mate Kurupí fue vencedor en la categoría RC2N.

La sustentabilidad es un aspecto central de nuestra identidad como empresa que se concreta también en nuestra participación de eventos que promuevan la preservación del medio ambiente. En este sentido, como Santa Margarita hemos participado por segundo año consecutivo de la Expo Sustentable 2015 realizada en el mes de Abril en la Universidad de Columbia. En esta ocasión decidimos llegar en bicicleta desde nuestro lugar de trabajo en Asunción hasta el Foro, haciendo un recorrido de 7,5 Km aproximadamente, demostrando que es posible, divertido y saludable. El recibimiento de los presentes fue bullicioso y alegre lo que nos produjo satisfacción por haber contribuido a agregar valor a esta iniciativa. Contamos con un stand donde exhibimos y compartimos nuestros productos y en donde socializamos nuestra Memoria de Sustentabilidad 2014 con el público presente.



Mencionamos nuestra tradicional presencia en el XIV Festival del Batiburrillo de San Juan Bautista Misiones, realizado en febrero en la Plaza Boquerón. Como ya es costumbre, el equipo de colaboradores de Santa Margarita participó cocinando Y compartiendo un momento ameno y familiar.



NUESTRAS ALIANZAS

En Santa Margarita estamos convencidos que las acciones colectivas causan un mayor impacto al permitir expandir las acciones a la mayor cantidad de personas posibles. Creemos que acordar estrategias con otras organizaciones nos permite aprender de manera recíproca y el beneficio es mutuo. Es por eso que alentamos y colaboramos continuamente en iniciativas conjuntas que tengan como objetivo el bienestar de las personas y su comunidad.

Una de estas alianzas es la que tenemos con la Fundación Paraguaya, desde el 2011 estamos realizando una intensa campaña de lucha contra la pobreza en toda la cadena de valor de la industrialización de hierbas medicinales a través de la aplicación de la herramienta del “Semáforo de eliminación de la pobreza” primeramente en el año 2014, para obtener una línea de base. Este año - 2015 - hemos firmado un convenio de capacitaciones en habilidades emprendedoras, educación financiera y manejo de presupuesto, para los colaboradores de la empresa y productores primarios de plantas medicinales de San Juan Bautista, Misiones en pos de este objetivo.

Nuestro trabajo junto a la Fundación Paraguaya abarca también a los hijos de nuestros colaboradores, por medio del programa Junior Achievement,



“Cuando nos enteramos que Te Guaraní envía sus productos a otros países, nos alegramos mucho porque quiere decir que van a haber más fuentes de trabajo, más oportunidades para nuestros jóvenes. Y lo que me doy cuenta es que cada vez se está profesionalizando más el trabajo de Santa Margarita.”

**Directora UTCD,
San Juan Bautista.**

“San Juan es una familia grande.

Tenemos la suerte de vivir tranquilos y disfrutar las tardecitas en familia. Santa Margarita es de SJB.

Nos consideramos dueños, como ciudadanos.”

Selva Quintana
Directora UTCD,
San Juan Bautista.

como segundo año consecutivo, les ha permitido participar del Foro de Emprendedores 2015 (FEP). Esta participación ha sido muy valiosa con una experiencia para nuestros jóvenes que los incentiva a seguir emprendiendo.

Mantenemos nuestro incentivo de acceso a la educación formal y reafirmamos nuestro convenio con la Universidad Técnica de Comercialización y Desarrollo (UTCD) que desde el 2013 posibilita a nuestros colaboradores cursar la Licenciatura en Gestión de Calidad a través de la denominada “Beca Don Coco”. Este acuerdo también es un paso más que colabora con la eliminación de la pobreza puesto que con mejores condiciones educativas y mayores conocimientos el colaborador universitario obtiene un abanico más amplio de posibilidades laborales.

Cabe destacar que este 2015 hemos firmado un convenio de trabajo con la Entidad Binacional Yacyreta (EBY), desarrollando la producción de plantines de burrito (*Aloysiapolystachya*) que son entregados sin costo a pequeños productores de Misiones e Itapúa. Esta es una colaboración entre profesionales tanto del ente público como de LHSM. El objetivo de la primera etapa es alcanzar la producción de al menos cien mil plantines. Este plan lo llevan a cabo jóvenes y profesionales que reciben capacitación técnica y un mercado seguro como compromiso nuestro. Además de las estacas de las plantas madres de burrito que son extraídas del Vivero de Santa Margarita. Todo esto se encuentra establecido vía contrato con los pequeños productores integrantes de esta iniciativa. Como una manera más de reafirmar nuestra responsabilidad con el medio ambiente.



MEDIO AMBIENTE

Laboratorio y Herboristería Santa Margarita se constituye en una empresa con conciencia social y ambiental imprimiendo calidad en nuestros productos causando el menor impacto posible en la naturaleza y colaborando constante y sostenidamente con la comunidad en diferentes aspectos.

En el 2015 hemos proseguido con nuestras iniciativas medio ambientales tanto dentro como fuera de la empresa. Para la manufactura de nuestros artículos hemos reducido el consumo de leña para caldera de 138.000 Kg en 2014 a 79.000 Kg en 2015. La emisión de Carbono (CO₂) ha sido de 61.493 Kg, cifra que equivale a 20,49 Ha de árboles para mitigación; en contraparte contamos con 100 Ha de monte con árboles nativos. De igual manera esta cifra nos hace preguntar que más podemos hacer para reducir nuestra huella de carbono, lo que lo convierte en un desafío.

El consumo de energía eléctrica ha alcanzado los 411.549 KW. Con la inauguración de nuestro nuevo local de centro de operaciones, hemos reducido el consumo de energía eléctrica aprovechando la luz solar con los ventanales dispuestos para tales fines en nuestras oficinas. Por otro lado, nos ocupamos de reutilizar y reaprovechar todo residuo que produzca nuestra cadena de procesamiento. Así elaboramos fertilizantes orgánicos a partir de desechos industriales. En 2015 hemos logrado procesar 140.195 Kg compostados, 50.402 Kg más que el año pasado.

El consumo de agua para riego fue de 2.193 m³/año. Con el uso de residuos de molino como mulching orgánico en Katuava más lupino se redujo el agua para riego en un 85%.

Cultivo de Lupino, con esta acción se logran dos objetivos ambientales: la fijación de Nitrógeno y la sustitución de fertilizantes sintéticos. Lo primero permite una mayor fertilización de las plantas y el suelo, creando abono químico y lo segundo preserva a ambos de agentes altamente tóxicos hasta para el consumo humano.

Con el asesoramiento de la Fundación Moisés Bertoni y la participación activa de nuestros colaboradores, realizamos una Evaluación Ecológica Rápida (EER) para la elaboración de una justificativa técnica para la Reserva Natural de Santa Margarita. Además, realizamos una línea de base ambiental que nos proporcio-

na información cuantitativa y cualitativa sobre los recursos forestales con los que contamos, nos permite estimar la cantidad de contenido de carbono de nuestros bosques, evaluar la dinámica de cambio de uso de la tierra y elaborar planes de monitoreo de la biodiversidad. Finalizamos los encuentros con un diseño de estrategias para espacios de educación e interpretación ambiental.

En San Juan Bautista, realizamos una minga en el paseo peatonal que creamos y seguimos cuidando. Además, comenzamos una huerta orgánica para consumo de nuestros compañeros de trabajo, previa capacitación sobre huertas urbanas y periurbanas.

Festejamos el día del árbol con la entrega de plántines de especies nativas como Lapacho, Ñandypa, Guatambú y Curupay. Reutilizamos cubiertas para canteros de la zona de jardinería y para enraizamiento del Vivero.

Con nuestros pequeños productores promocionamos constantemente técnicas de agricultura orgánica.





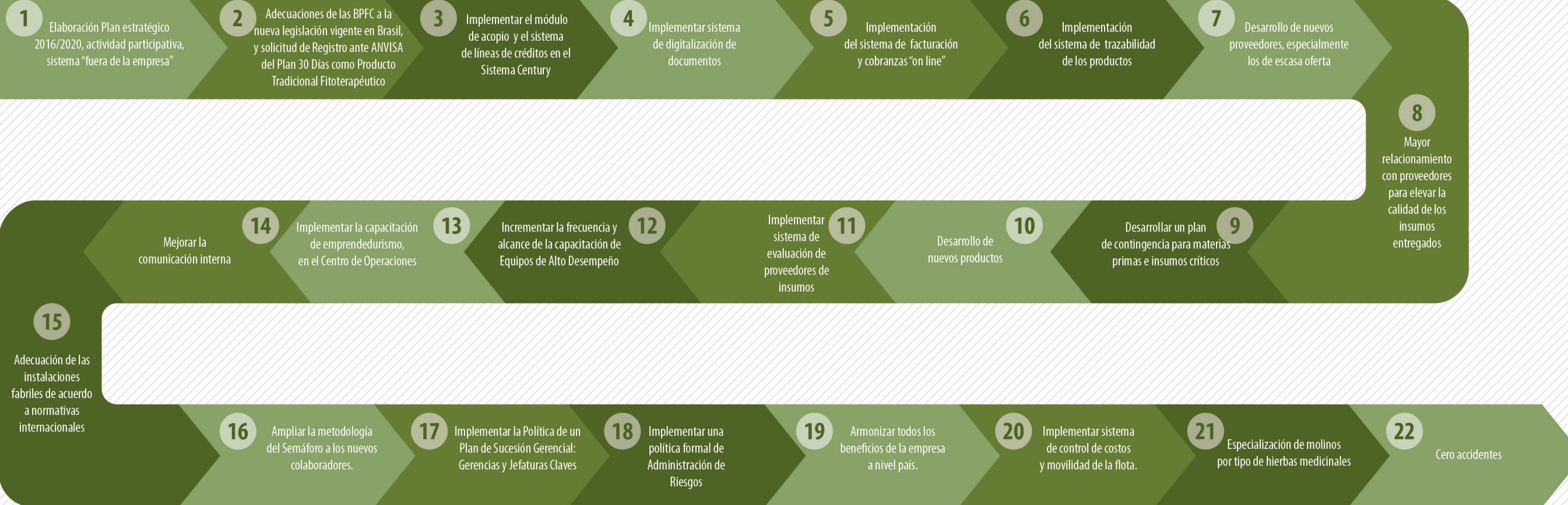
Dentro de las oficinas, una práctica habitual es contar con un espacio exclusivo destinado a reciclar papeles para su reutilización. El consumo de resma de papel (A4 y Oficio) total durante el 2015 equivale a 5.43 árboles. Desde el año 2014 hasta agosto del año 2015, la empresa Santa Margarita logró avanzar exitosamente con su campaña interna de reciclaje de papeles, logrando un total de 17.101 kilogramos recolectados. El reciclaje realizado por los colaboradores permitió un impacto ambiental dado por el ahorro de procesos industriales de producción de celulosa y tratamiento de residuos sólidos que se traduce en:

- Ahorro de 34 m3 en vertederos y rellenos sanitarios
- Ahorro en de utilización de 342.020 litros de agua en la producción
- Ahorro de emisión de 15.391 kilos de dióxido de carbón.
- Evitar la tala de 239 árboles para la producción de celulosa

La Margarita es un bosque nativo de 101, 34 Ha de monte compuesto por especies nativas como el Tajy (Tabebuia), Yvyrápytá (Peltophorumdubium), Yvyraró (Pteroginenitens), Guayaibí (Patagonula americana), Curupa'yra (Parapiptadeniarigida), Yvopé (Gleditsiaamorphoides) Ka'ikyhyjehá (Albiziahassleri), Timbó (Enterolobiumcontortilicum), Yvyráperé (Holocalyxbalansae), Kambáakä (Guazumaulmifolia), Mbokayá (Acrocomiatotai), Ñangapiry (Eugenia uniflora), Kokú (Allophylusedulis), Tatajyvá, entre otros. Destacamos la importancia de la creación y conservación de este bosque nativo.

Paraguay se encuentra entre los países con mayor índice de deforestación a nivel mundial por lo que nuestro compromiso con el medio ambiente se fortalece y nos parece más que propicio seguir promoviendo el cultivo y cuidado de nuestras especies nativas como pulmones de nuestra vida y la de nuestros hijos.

METAS 2016



AGRADECIMIENTOS

Desde Santa Margarita S.A. queremos agradecer a cada uno de nuestros colaboradores, proveedores, clientes, consumidores y comunidad por ser parte del crecimiento de nuestra empresa familiar.

YERBA-MATE
KURUPÍ
COMPLUESTA CON HIERBAS



