

Resumen de Sostenibilidad 2022



PRODUCTO BIODEGRADABLE
MENOS DESPERDICIO PLÁSTICO
MENOS CARTÓN
WorkForce

CONOCE MÁS DETALLE DEL PRODUCTO
WorkForce

¡NUEVO PRODUCTO!
Trabajamos constantemente en busca de la mejora continua en 100% de la satisfacción de nuestros clientes. Con el mejoramiento y optimización de procesos, es por eso que hoy queremos hacer parte de nuestra nueva gama de innovaciones.
PRODUCTO CONCENTRADO PARA DILUIR
WorkForce

NOS IMPORTAS TÚ, NOS IMPORTA EL MEDIO AMBIENTE
WorkForce

WorkForce®
EXCELENCIA EMPRESARIAL

Mensaje de nuestra CEO

El año 2022 fue especialmente **desafiante** para el mundo empresarial y para WORKFORCE. En mi opinión, fue una de las crisis económicas más agudas de las últimas décadas, consecuencia de la pandemia, que impactó en el comportamiento de la economía y repercutió en nuestras operaciones.

Sin embargo, WorkForce **mitigó este impacto** tomando medidas proactivas, con énfasis en el control de gastos, una mayor eficiencia en los costos y ofreciendo nuevos servicios con el fin de enfrentar este escenario sin abandonar los **pilares** que nos rigen.

Quiero expresar mi **agradecimiento** a nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y demás aliados, por su confianza en la Organización y en nuestras competencias, lo que nos compromete aún más a promover un futuro próspero.

Sin duda, visualizamos un desafiante 2023. De alguna manera, la incertidumbre está siendo constante en los mercados. Sin embargo, nos hemos preparado **fortaleciendo** nuestras capacidades para enfrentar los cambios recurrentes en el mercado y capturar las oportunidades que nos permitan seguir fortaleciendo el liderazgo alcanzado.



Catalina Carpio
GERENTE GENERAL



Somos Trayectoria

2005 Iniciamos las operaciones con el objetivo de **generar empleo** y posicionarnos como una empresa líder en el Ecuador.

2008 Fuimos la **primera empresa** en realizar cambios del mandato 8 lo que nos otorgó el **permiso 001** como prestadora de servicios complementarios.

2010 Inauguramos nuestro primer restaurante **Apettit**.

2015 **Estandarizamos** nuestros procesos y obtuvimos la certificación de calidad **ISO 9001-2008** avalada por SGS internacional en las líneas de Limpieza y Jardinería.

2017 Por nuestra gestión empresarial obtuvimos el premio internacional **Business Management Awards** por nuestra gestión empresarial.

2018 Recertificamos nuestros procesos de Calidad y migramos a la **ISO 9001-2015**. Formamos parte de la ISSA, “**Asociación Internacional de Limpieza**”.

2020 Certificamos nuestros **Protocolos de Bioseguridad Covid-19** con Intedya como medida de protección a nuestros clientes y trabajadores.

2021 Implementamos la administración a través de **Indicadores de Gestión** como mejora continua.

Nos certificamos como **Un Gran Lugar para Trabajar** en por medio de Great Place to Work.

2022 Recibimos el reconocimiento por Great Place to Work como el **7.º Mejor Lugar para Trabajar** y el **2.º Mejor Lugar para Trabajar para Mujeres en Ecuador** en la categoría de +500 colaboradores.

Nos comprometemos a proteger nuestra información y la de nuestros grupos e interés, por esto obtuvimos la recomendación de **Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio**.

Mantenemos prácticas de inclusivas, por lo que obtuvimos la certificación de **Sello Inclusivo** por el Municipio de Quito.

Obtuvimos la certificación de **Punto verde** gracias a nuestra gestión sostenible.



Somos Misión

Facilitar soluciones **eficientes, ocasionales y permanentes** en la prestación de servicios de: limpieza en general, jardinería, mensajería y alimentación; fundamentados en **principios y valores**, con altos **estándares de calidad**, productividad, competitividad y preservando el **medio ambiente**.

Somos Visión

En el **2023**, ser una **empresa líder** en servicios complementarios con presencia **nacional e internacional**, superando las expectativas de nuestros clientes, colaboradores y accionistas con **estándares de excelencia en nuestra gestión**.



Vivimos la Calidad

Hacemos las cosas
bien
de principio a fin,
nos fijamos en los
detalles
y lo hacemos con
pasión



Somos Estrategia

Calidad

Buscar permanentemente la excelencia.

Servicio

Entender, anticipar y resolver las necesidades.

Integridad

Actuar de manera ética.

Innovación

Incentivar el mejoramiento continuo.

Sostenibilidad

Asegurar condiciones positivas.

Compromiso Social

Asumir una responsabilidad corporativa.



PILARES ESTRATÉGICOS

- ✓ Calidad
- ✓ Satisfacción
- ✓ Compromiso
- ✓ Rentabilidad



Somos Fortaleza



17 años de experiencia



Sistemas de Gestión de Calidad



Plan de Contingencia y Continuidad de Negocio



Personal Calificado y Certificado



Efectividad en Tiempos de Respuesta



Supervisión Eficiente



Responsabilidad Social y Ambiental



Equipos Especializados



Asesoría Personal

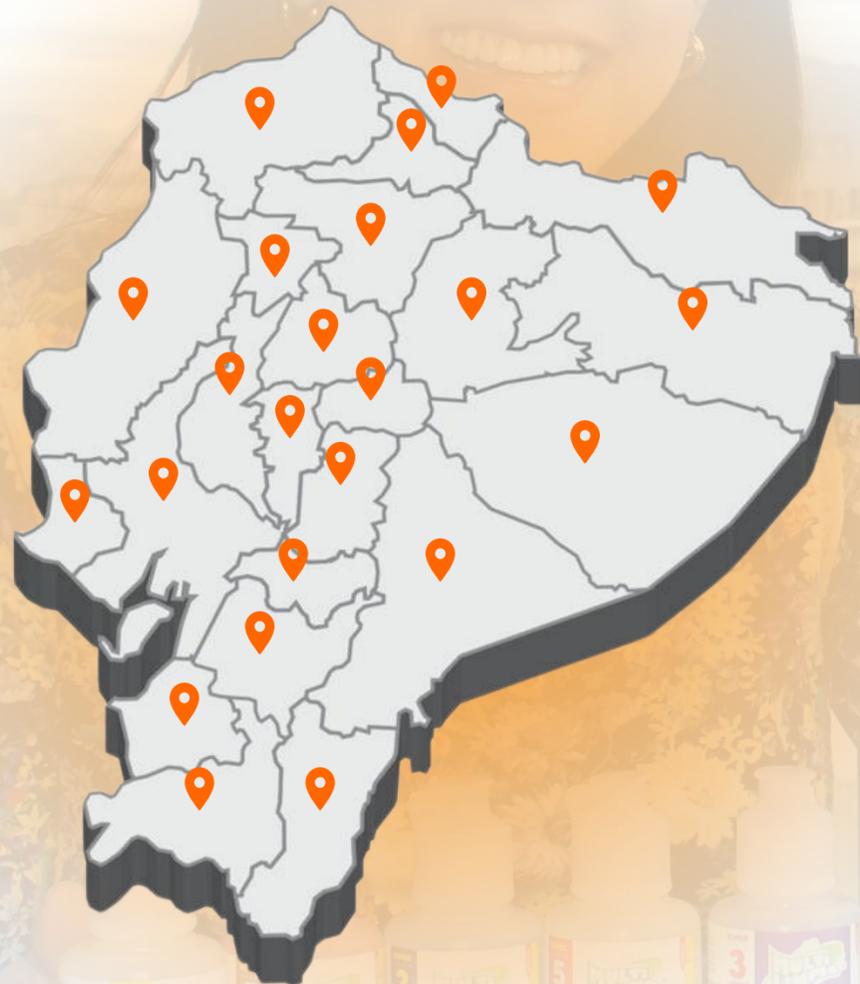


Generadores de Empleo Directo e Indirecto a más de 3000 personas





Somos Cobertura



595

Puntos de servicio
en todo el

Ecuador

88

Costa

422

Sierra

25

Oriente

Limpieza

Desinfección

Jardinería

Catering



Somos Equipo

Gerentes

3

Jefes

3

Asistentes

10

A. Limpieza

984

Coordinadores

4

Pasantes

4

A. Jardinería

3

Responsables

6

Administradores

2

A. Servicios

3

Analistas

6

Supervisores

17

A. L. y Bodega

8



Nuestra Gente

"Esos pasos pequeños que la gente ve que das, para ti pueden ser logros realmente grandes."

José Marcillo

Responsable de Gestión Humana

¿Por qué elegiste el camino del Talento Humano?

Al principio por curiosidad, pero el tiempo me ha demostrado que es una gran carrera por el apego que generas con la gente y el aporte que puedes brindar a su desarrollo.

¿Cómo ha sido tu proceso de crecimiento en la empresa?

Hace más de 5 años ingresé con el cargo de Pasante de Talento Humano, posterior a mi periodo de pasantías pude quedarme en la empresa como asistente y tiempo después fui ascendido a mi cargo actual.



Somos Satisfacción

93.89%

1022 encuestas llenas

SATISFACCIÓN

EN EL 2022

1° Semestre



2° Semestre





Somos Un Gran Lugar Para Trabajar



Por segundo año consecutivo, hemos obtenido la certificación como uno de los **Grandes Lugares para Trabajar** en Ecuador, otorgada por Great Place to Work.

GPTW Ecuador, categoría de empresas de **+500 colaboradores**

AFIRMACIONES GPTW



Personas Encuestadas



7^o
Mejor Lugar para Trabajar.

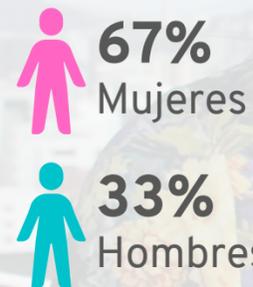


2^o
Mejor Lugar para Trabajar para Mujeres.



Somos Inclusivos

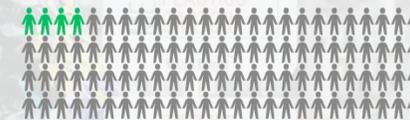
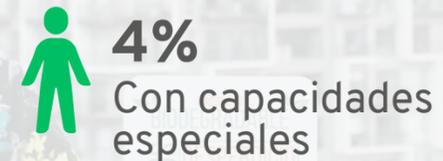
DIVERSIDAD DE GÉNERO



CONTRATACIÓN EXTRANJERA

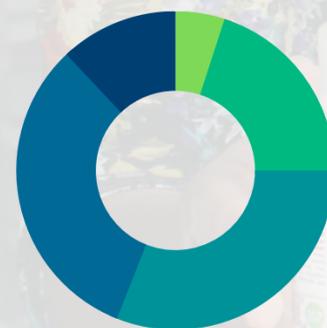


PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES



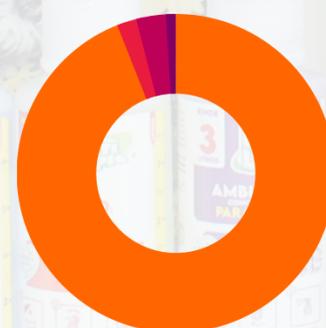
Catalina, Lina y Micaela (izquierda a derecha) | Oficina Matriz Quito

DIVERSIDAD EN EDADES



- 4% de 18 a 24 años
- 20% de 25 a 34 años
- 32% de 35 a 43 años
- 32% de 44 a 52 años
- 12% de Igual o superior a 53 años

CULTURA MULTI-LATINA



- 93% Mestizos
- 3% Indígenas
- 3% Afro-ecuatorianos
- 1% Montubios

SELLO INCLUSIVO PROGRESIVO

Reconocimiento a sus buenas prácticas de Inclusión Social

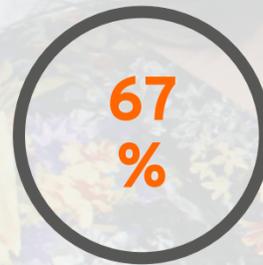


Secretaría de INCLUSIÓN | QUITO

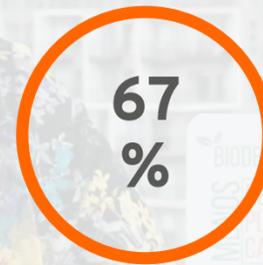


Mujeres Líderes

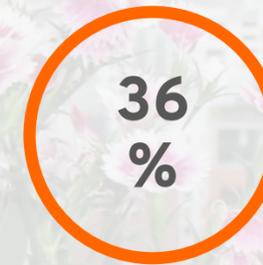
MUJERES
EN LA
EMPRESA



MUJERES
LÍDERES DE GRUPOS
OPERATIVOS



MUJERES
LÍDERES DE
GESTIONES



Catalina, Rosa, Adriana y Jenny
(izquierda a derecha) | **Varias tomas**



Somos Desarrollo

CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN

Personas
Capacitadas

100
%

Capacitaciones
Realizadas

406

DESARROLLO ACADÉMICO

Personas
Graduadas

6

Capacitaciones
Gestionadas

22

Beca
estudiantil

1

APOYO ECONÓMICO

Préstamos,
Anticipos

27950
\$

Fundaciones

3

Donaciones

6

BIENESTAR LABORAL

Promociones

2

Bono a
Líderes

9



Grupo de Apoyo |
Aluvión



Santiago |
Fundación Entrega



Gabriel | Entrega
de impresora



Adriana | Entrega
de impresora



Grupo de Apoyo |
Cárcel de Mujeres



Paro Nacional



Catalina | Entrega
de beca Estudiante
Diamante



Mayra | Finalización del
ciclo básico acelerado



Andrés | Entrega
bono navideño a
líderes



Somos Éticos

CON EL PERSONAL

Aporte en la mejora de la calidad de vida

Apoyo económico y emergente

Pago oportuno de sueldos y beneficios de ley

Plan de contingencia y continuidad del negocio

Cumplimiento de la normativa legal vigente

Cultura y clima adecuado

Desarrollo y formación profesional

Canales de comunicación óptimos

CON LOS CLIENTES

Servicio de calidad y mejora continua

Cumplimiento contractual

Confidencialidad y seguridad de la información

Plan de contingencia y continuidad del negocio

CON LOS PROVEEDORES

Cumplimiento contractual

Evaluación y calificación ética

Confidencialidad y seguridad de la información

CON LA COMUNIDAD

Aporte al desarrollo del país

Generación de empleo digno

Apoyo a grupos vulnerables/fundaciones

Compromiso y cuidado ambiental

Competencia y prácticas comerciales éticas

Publicidad no engañosa

Normativa anticorrupción y soborno

Rechazo y prohibición del trabajo de niños



Somos Calidad

La certificación y recertificación de la Gestión de Calidad ISO 9001 -2015 es un logro que refleja nuestro compromiso inquebrantable con la calidad en la prestación de servicios.

Esta no solo beneficia a WorkForce al mejorar la eficiencia y la eficacia de nuestros procesos, sino que también se traduce directamente en servicios de mayor calidad para nuestros clientes.

Nuestro enfoque en la mejora continua y la satisfacción del cliente seguirá siendo la base de nuestro éxito, respaldado por la certificación ISO 9001 como un testimonio tangible de nuestro compromiso con la excelencia en el servicio.



Estándares claros



Enfoque al cliente



Mayor satisfacción



Reducción de reprocesos



Somos Compromiso

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio tiene el propósito de garantizar la prestación de los servicios para nuestros clientes internos y externos con la utilización de los siguientes recursos:

- Comunicación
- Tecnología de la información
- Riesgos
- Estrategia de continuidad
- Impacto



Asegurar el empleo y proteger el sustento de los trabajadores



Resguardar nuestras operaciones



Cumplir con las obligaciones contractuales con nuestros clientes



Contribuir con la sociedad y economía del país



Mejorar la Confianza



Reducir los Riesgos



Cumplir las normativas



Aportar a la Mejora continua

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Confidencialidad y Seguridad de la Información es un paso fundamental en nuestro compromiso con la protección de datos y la confianza de nuestros clientes y proveedores.

A través de esta iniciativa, buscamos fortalecer nuestras relaciones comerciales y garantizar la seguridad de la información en cada interacción.



Nuestra Gente

“Las oportunidades no solo hay que tomarlas, si no que hay que saber cuándo, como y donde tomar acción.”

Francisco Recalde

Jefe de Seguridad, Salud y Ambiente

¿Uno de los logros en WorkForce del que más te sientes orgulloso?

Punto Verde, ya que poder aportar, identificar y plasmar nuestras buenas prácticas ambientales, ha sido un reto satisfactorio.

¿Tu momento más emotivo o tu mejor recuerdo hasta ahora?

En el 2017, realizamos una actividad en un orfanato y todos asistimos disfrazados, yo me disfracé de Papá Noel y los niños me decían que no era Papá Noel porque no les daba regalos; yo les decía que les iba a dar el mejor regalo de sus vidas y los abrazaba con toda mi fuerza y sé que eso llenaba sus corazones.



Somos Aliados Estratégicos

Para nosotros, la relación con los proveedores es mucho más que una transacción comercial; la consideramos una asociación estratégica basada en la confianza, el respeto y un enfoque en la excelencia.

Estamos comprometidos en fomentar una comunicación abierta y transparente que se refleja en la realización del Taller de Proveedores, una iniciativa que fortalece la ejecución de acuerdos, promueve un ambiente de participación y colaboración mutua que enriquece su experiencia con nosotros.

A través de la evaluación y calificación de nuestros proveedores, hemos contribuido significativamente a la entrega de un servicio de calidad y al cumplimiento de estándares que contribuyen a nuestra excelencia empresarial.

ASISTENTES
TALLER ANUAL

32

PROVEEDORES
EVALUADOS

52

PROVEEDORES
CALIFICADOS

52



Taller de Proveedores | Hotel Dann Carlton



ABR 06, 2022 - Coop. 29 de Octubre



Jardinería 

Somos Guardianes Ambientales

Nuestra responsabilidad para un futuro sostenible



2021	2022
324.41 KG	275 KG

PAPEL
reciclado

< 0.18



2021	2022
78.82 KG	40 KG

CARTÓN
reciclado

< 38.82



2021	2022
12.3 KG	30 KG

PLÁSTICO
reciclado

> 0.59



2021	2022
44.78 KG	0 KG

CHATARRA
reciclada

0



Nuestra Gente

“Me siento orgullosa de pertenecer a una empresa que se ha constituido a nivel nacional”

Madelin Palacios

Analista de Operaciones

Cuéntanos de un proyecto interno en el que hayas podido aportar o desarrollar.

Actualmente, trabajamos en el proceso de reducción de papel, digitalización de registros de soporte y sistematización operativa, de esta manera agilizamos procesos de la gestión y aportamos favorablemente al medioambiente.

¿Consideras que WorkForce es tu familia? ¿Por qué?

Si, porque siempre velan no solo por nuestro bienestar, sino también por quienes están tras nuestro, nuestras familias.



Somos Sostenibles

DIMENSIONES	ODS	DIVISIÓN	DETALLE	ME DIDA	TIPO	2021	2022	%
AMBIENTAL	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	RECICLAJE	Reciclaje de residuos y digitalización.	KG	PAPEL	324.41	275	-18%
				KG	CARTÓN	78.82	40	-97%
				KG	PLÁSTICO	12.3	30	59%
				KG	CHATARRA	44.78	0	-
SOCIAL	1 FIN DE LA POBREZA	CAPACITACIONES	Capacitaciones externas al personal. Personas Capacitadas * Horas de Capacitación.	PERSONAS	EXTERNAS	160	1110	86%
				HORAS		1817	6974	74%
	3 SAÚDE Y BIENESTAR	CAPACITACIONES	Capacitaciones internas al personal. Personas Capacitadas * Horas de Capacitación.	PERSONAS %	INTERNAS	100	100	100%
				CAPACITACIONES		969	1283	24%
	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	DE SEMPEÑO	Evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional.	PERSONAS	EVALUACIÓN 360*	478	358	-34%
	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	SATISFACCIÓN	Encuestas de satisfacción del cliente semestrales.	%	SATISFACCIÓN	95%	94%	-1%
	5 IGUALDAD DE GÉNERO	CLIMA LABORAL	Certificación Great Place to Work.	%	SATISFACCIÓN	97%	97%	0%
	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	ACCIONES DIRIGIDAS A GRUPOS DE INTERÉS	Campañas de salud	PERSONAS	CAMPAÑAS	2	6	67%
				PERSONAS	PROVEEDORES	38	32	-19%
	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	GESTIÓN Y SOPORTE EDUCATIVO	Campaña de promoción educativa a hijos de trabajadores.	PERSONAS	BENEFICIADOS	81	46	-76%
				\$	INVERSIÓN	1593.92	4811.32	67%
	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	PRESTAMOS Y ANTIPOPOS	Programa de Educación básica acelerada	PERSONAS	GRADUADOS BACHILLERATO		6	100%
				\$	EDUCACIÓN	\$ 11,984.67	\$ 1,635.00	-632%
				\$	FAMILIA Y BIENESTAR	\$ 14,237.80	\$ 16,453.00	13%
				\$	SALUD	\$ 7,674.59	\$ 9,045.00	15%
	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	BE CAS	Becas académicas	PERSONAS BENEFICIADAS	EDUCACIÓN		4	100%
CASAS				FUNDACIONES	2	4	50%	
EVENTOS				SITUACIONES DE APOYO		6	100%	
VENTAS					14%	46%	70%	
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	CULTURA FINANCIERA	Taller de cultura financiera.	PERSONAS	CAPACITADOS	840	157	-435%	
			RENTABILIDAD		5.03%	3.65%	-38%	

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) son 17 objetivos globales interconectados diseñados para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos. Los ODS fueron establecidos en 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y se pretende alcanzarlos para 2030.

Actualmente, en WorkForce hemos levantado varios indicadores que **aportan** al cumplimiento de 9 de estos objetivos.





WorkForce®

EXCELENCIA EMPRESARIAL

Creciendo desde Nuestras Fortalezas