



CALIDAD Y BUEN SERVICIO

Clase Aparte!

Memoria PLAZA'S 2020 y 2021

   @elplazas





CALIDAD Y BUEN SERVICIO

Clase Aparte!

Memoria Plaza's 2020 y 2021

“Presentamos el informe que refleja una gestión impecable y con resultados excelentes entre el año 2020 y 2021. Estos números representados demuestran el compromiso de seguir creando y apostando por nuestro país, en el que sin duda fue un período de grandes retos, satisfacciones y cambios para todos. Alcanzamos muchos logros, resaltando la apertura de dos nuevas sucursales: Baruta y San Bernardino, afianzando así, una vez más nuestro compromiso con el desarrollo de Venezuela. Siendo hasta ahora 22 sucursales, ubicadas en Gran Caracas, Higuerote, Valencia, y nuestra tienda online con más de 2.800 trabajadores que conforman la gran familia Plaza's, y que, gracias a su sentido de compromiso, nos ayudan a ofrecer, a los miles de clientes que nos visitan diariamente, la mayor variedad de productos y servicios, así como una atención y experiencia Clase Aparte.

Durante este período, Automercados Plaza's resaltó cada vez más la cultura y valores modelados por nuestros fundadores, los cuales orientaron nuestras acciones diarias para proporcionar un mayor bienestar a los venezolanos y al medio ambiente que nos rodea, y logrando también brindar mejores beneficios para nuestros colaboradores, que día a día nos expresan su sentido de pertenencia creando vínculos más fuertes con esta familia verde, y siempre dispuestos a colaborar en el continuo crecimiento de la empresa.

Presentamos nuestra Memoria Plaza's 2020 y 2021, compuesta de un apartado social, ambiental y de gestión humana, reflejando nuestra identidad, como una empresa que se identifica con emprendimiento, voluntad, historia y el compromiso de ofrecer Calidad y Buen Servicio, Clase Aparte. Agradeciendo a todas las personas que durante este período formaron parte del esfuerzo y trabajo realizado.”

José De Sousa.
Presidente





CALIDAD Y BUEN SERVICIO

Clase Aparte!

Misión y Visión

Misión

Existimos para ofrecer una experiencia plena en servicios innovadores a nuestros clientes bajo un ambiente cálido, con productos únicos en calidad, variedad y frescura, siempre comprometidos con el bienestar de nuestros trabajadores y la comunidad.



Visión

Deleitar a nuestros clientes con una experiencia de compra Clase Aparte.



CALIDAD Y BUEN SERVICIO

Clase Aparte!

Valores

Pertenencia e Identificación

- Sentirse en familia formando parte de la organización.
- Estar orgullosos del lugar de trabajo.
- Cuidar los recursos de nuestra empresa.

Pasión

- Hacer las cosas con amor y cariño.
- Dar el 100% de nuestro esfuerzo

Honestidad

- Ser sinceros con nosotros mismos y con los demás.
- Actuar con transparencia, confianza e igualdad.

Responsabilidad y compromiso

- Cumplir nuestras obligaciones.
- Asumir las consecuencias de nuestras acciones.
- Lo que decimos, lo hacemos.

Respeto y Humildad

- Tratar a los demás como queremos ser tratados.
- Atender con cortesía al público y a nuestros compañeros.
- Estamos dispuestos a aprender de nuestros errores.

Unión

- Trabajar en equipo y comunicarnos respetuosamente para alcanzar metas comunes.

Innovación

- Buscar, imaginar, crear, enseñar y deleitar.
- Libertad para expresar nuestras ideas.

Alegría

- Lo que hacemos, lo hacemos bien.
- Brindar el mejor servicio y atención al cliente.

Excelencia en el Servicio

- Propiciar el entusiasmo y dar nuestra mejor sonrisa.
- Sentirnos felices en nuestro trabajo.



CALIDAD Y BUEN SERVICIO

Clase Aparte!

Agradecimiento

Fueron dos años que vivimos un cambio mundial, donde tuvimos que adaptarnos a una nueva normalidad, incertidumbre y un sinfín de adversidades que sin duda, nos llevaron a seguir con valentía y fé a todos los retos que pudieran presentarse, contando con el enorme compromiso, voluntad y el trabajo en equipo de la gran familia Plaza's y su Fundación Plaza's que hicieron posible superar las metas y cumplir los objetivos.

Agradecemos a todos nuestros clientes, proveedores, colaboradores y amigos por todo el apoyo que nos han dado durante estos 59 años que tenemos en Venezuela. Continuaremos Alimentando Conciencia, llevando Calidad y Buen Servicio, Clase Aparte!

Seguiremos comprometidos
en el 2022 con la cultura
empresarial la visión y valores
de la compañía, siendo nuestro
norte la satisfacción absoluta
del cliente.





Memoria Verde

Creamos conciencia en nuestras
Redes Sociales

Desde hace más de once años nos apoyamos en las redes sociales para generar mayor conciencia y cultura ambiental en nuestra comunidad.

A través de medios masivos como:



www.elplazas.com

generamos acciones que promovieron la participación de la comunidad, la creación de conciencia y beneficios al medio ambiente.





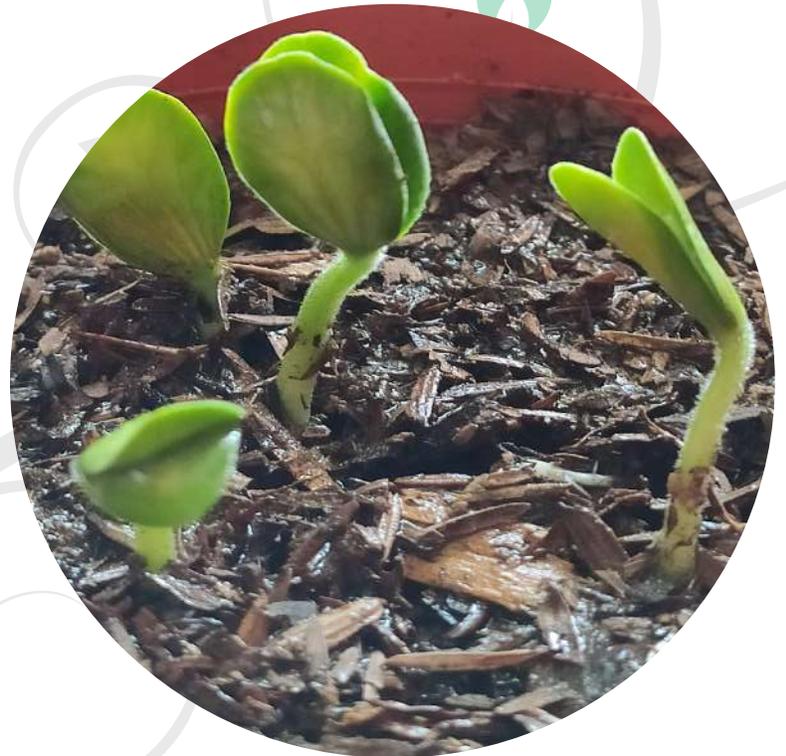
Memoria Verde

Jornadas de plantación

Comprometidos con nuestra cultura Verdes como el Planeta, buscamos promover la construcción de un entorno más sustentable.

En el 2020, generamos un impacto positivo para el ambiente realizando nuestras jornadas de Plantación, en espacios emblemáticos tales como:

Parque Miranda



Nos acompañaron aproximadamente 500 voluntarios quienes con su participación generarán conciencia ambiental en su entorno.

Memoria Verde

Jornadas de reciclaje

Entre el 2020 y 2021 realizamos 45 jornadas de reciclaje en diferentes espacios de la ciudad que incluyeron algunas de nuestras sucursales y localidades del municipio Baruta.

En estas jornadas de reciclaje logramos recuperar **56.521 kilos** de residuos sólidos no orgánicos para ser reciclado y reutilizado, en alianza con empresas recicladoras cuyo compromiso apoya la cultura verde de Automercados Plaza's.

Material recolectado 2020:

- Plástico (1.126 kg)
- Aluminio (35 kg)
- Tetrapak (158 kg)
- Papel (1.891 kg)
- Cartón (938 kg)
- Vidrio (4.381 kg)
- Tapas, botellas y laminas de acetato (870 kg)

Material recolectado 2021:

- Plástico (5.048 kg)
- Aluminio (72 kg)
- Tetrapak (756 kg)
- Papel (10.063 kg)
- Cartón (7.137 kg)
- Vidrio (22.947 kg)
- Aceite vegetal (1000 lts)





CALIDAD Y BUEN SERVICIO

Clase Aparte!

Memoria Gestión Humana 2020 - 2021

Las actividades de Recursos Humanos durante los dos últimos años, estuvieron enmarcadas dentro del Lineamiento estratégico "Empleado satisfecho". Con este propósito, las acciones se encaminaron por la senda de brindar el mejor lugar para trabajar a los más de 2800 trabajadores que conforman la gran familia Plaza's.

Protección a la salud:

Se desplegó un gran operativo de Bioseguridad, detección preventiva, mecanismos y fronteras de protección, en la cuales se idearon, elaboraron e implementaron medidas de protección para nuestros trabajadores y clientes.



Mejora de beneficios:

Alianzas médicas de atención domiciliaria, mejora sustancial superior al 200% de nuestros planes de Salud; así como las coberturas para la contingencia por fallecimiento de trabajadores y familiares, todo esto en conjunto con empresas aseguradoras y administradoras de planes de salud.



CALIDAD Y BUEN SERVICIO

Clase Aparte!

Memoria Gestión Humana

Se realizaron actividades y programas motivacionales que brindaron momentos de alegría y sano esparcimiento, algunas de ellas en el marco de cumplimiento de Programa Recreativo Laboral, tales como:

- Actividades para los cumpleaños y presentes para nuestros trabajadores con ocasión del día del padre y la madre. **2020 y 2021**
- Cerrando el año, la importante ceremonia de entrega de botones en reconocimiento por años de servicio, homenajando a trabajadores entre 3 y 45 años en la empresa. Se condecoraron 500 trabajadores. **2020 y 2021**
- Además de la entrega de un obsequio navideño para los 2800 trabajadores que hacen vida en la organización. **2020 y 2021**
- Para los hijos de nuestros trabajadores con el fin de que continúen formándose, creciendo profesionalmente, y que sientan que cuentan con un aliado que los respalda en este camino educativo, la empresa los doto de útiles escolares. **2020 y 2021**
- Programas de feria. **2021**
- Actividad de cine foro, con la proyección de 3 cortos atendiendo a más de 1300 colaboradores. **2021**
- Actividad de cines para los hijos de trabajadores, entregando más de 1800 boletos de entradas y combos de comida. **2021**





CALIDAD Y BUEN SERVICIO

Clase Aparte!

Memoria Gestión Humana 2020 y 2021

La formación de nuestros trabajadores tuvo uno de los roles más destacados, como elemento vital dentro del programa de desarrollo y crecimiento de sus trabajadores en los Programas Bandera de la empresa se formaron:

- 16 Carniceros Deshuesadores (7.680 H/H de formación)
- 11 Carniceros Profesionales (1.408 H/H de formación)
- 73 Multioperarios (3.776 H/H de formación)
- 273 Líderes de Sucursal (9.480 H/H de formación)
- En relación a la formación relacionada con los temas de seguridad y salud laboral, se impartieron 59.414 H/H de formación, además del diseño de los Boletines sobre Bienestar y Desarrollo Personal para el colaborador y su familia.



Clima organizacional 2021:

Para la medición de la percepción de los trabajadores de su ambiente de trabajo se aplicó una encuesta de clima, en la cual participaron 1.496 trabajadores. Destacando entre las variables más fortalecidas el compañerismo, el servicio al cliente, la identidad organizacional, el aprendizaje organizacional, el trabajo en equipo y la unión.

Memoria Social 2020 y 2021

Comunidad

Pudimos realizar actividades de voluntariado para acompañar a los menos favorecidos, a pesar de las restricciones de la pandemia 1.500 personas fueron beneficiadas con las cajas familiares Plaza's entregadas en el mes de abril 2020.

Aporte sector Población Vulnerable

El programa Alimentando Alegrías, beneficia mes a mes a distintas fundaciones en alianza con nuestros proveedores que se suman a esta iniciativa.



Voluntarios

Retomamos las actividades de voluntariado en Caracas y Valencia durante el 2021.

Logramos tener una participación de más de 300 voluntarios durante el año en las distintas iniciativas realizadas tanto para adultos como niños.

En 2020 se benefició:

- Octubre: Café San Domingo a Senos Ayuda
- Noviembre: La Montserratina a Autismo en Voz Alta

En 2021 se benefició:

- Marzo: SC Johnson al Dividendo Voluntariado para la Comunidad
- Abril: Plumrose a Autismo en Voz Alta
- Mayo: Renata a Comparte por una Vida
- Junio: Dimassi a Fundahigado
- Julio: Café Moka Caribe a Olimpiadas Especiales
- Agosto: Café Brasil al Hospital Ortopédico Infantil
- Septiembre: Caledonia a Aldeas Infantiles
- Octubre: Café San Domingo y L'Oreal a Senos Ayuda
- Noviembre: Pafia a Fundadown
- Diciembre: Mallorca a INVEDIN



Memoria Social 2020 y 2021

Comunidad

Entes gubernamentales beneficiadas en el 2020 y 2021

- Alcaldía del Hatillo
- Concejo Municipal del Hatillo
- Alcaldía de Baruta
- Policía de Baruta
- Concejo Municipal de Baruta
- Ministerio de Salud
- INEA
- Alcaldía de Chacao
- Bomberos de Guarenas
- Bomberos de Carabobo
- Secretaría de Carabobo



También fueron apoyados durante la pandemia

- La Iglesia del Cafetal
- La Misión Católica Portuguesa Venezolana
- La Parroquia Transguración del Señor
- Centro Luis Pimentel
- La Asociación de Damas Portuguesas
- Olimpiadas Especiales
- La Iglesia Terrazas del Ávila



Memoria Social 2020 y 2021

Nutrición

Afianzando los lazos con nuestras comunidades, y adaptándonos a los cambios, seguimos Alimentando Conciencia, a través de nuestros pilares.

100 alianzas realizadas. 60.000 beneficiados.

Reconocimiento en 2020 por: Voluntario Destacado en la categoría Compromiso Corporativo de FIPAN.

Aporte 2020

Debido a la pandemia, se apoyaron nuevas iniciativas para salvaguardar la nutrición de nuestras comunidades. En 2020, preparamos más de 40.000 platos en nuestras cocinas de Valle Arriba, Chaguaramos y Veracruz para las iniciativas Plan Buen Vecino, Snacks4Heroes y Vianda Por Una Vida, entregando hasta casi un 50% de la alimentación diaria de personas vulnerables o en condiciones de riesgo.

Aporte 2021

Reforzamos nuestro programa de alimentación, generando alianzas con organizaciones para crear un impacto positivo y de valor en las comunidades. Por lo que, a través del programa Banco de Alimentos, se entregaron: 60.592kg de alimentos, más de 300 horas de voluntariado y beneficiando a 5.760 personas.

Instituciones beneficiadas a través de la tarjeta Prepago Plaza's 2020 y 2021:

- Casa Ronald McDonalds
- Juan Pablo Bonet
- Aldeas Infantiles
- A.C Baruta Calidad de Vida
- Fundación THECHO
- Nutriendo El Futuro
- Proyecto Nodrizas
- Fe y Alegría Barrio Unión y La Bombilla
- Colegio Paulo VI (Cota 905)
- Parroquia San Miguel Arcángel
- Fundación PANA (Carabobo)
- Comedor Parroquial en Carabobo
- A.C. De Atención Integral al Niño y Adolescente
- Hermanas Pías Discípulas
- Fundación Santo Domingo
- Fundación Hogar Nuestra Señora del Carmen
- Fundación El Buen Samaritano
- Panabus



Memoria Social 2020 y 2021

Salud y educación

Seguimos comprometidos con el desarrollo intelectual de los jóvenes y con la salud tanto de nuestros colaboradores como la de sus familiares.



Aporte sector salud

100 empleados fueron beneficiados con el programa interno "Aporte Solidario".
76 recibieron medicamentos y 12 aporte financiero.

Hospitales beneficiados:

- Hospital San Juan de Dios
- Hospital Domingo Luciani
- Hospital Ortopédico Infantil

Recibieron donaciones y aportes de artículos de bioseguridad para el cuidado ante la pandemia. En alianza con el Dividendo Voluntario para la Comunidad, fuimos parte de la rehabilitación de la sala de consulta externa del Hospital Ana Francisca Pérez de León II, en Petare.

Aporte sector educación

Durante estos 2 años, hemos apoyado 4 institutos con becas:

- Universidad Metropolitana con 3 estudiantes.
- Universidad Simón Bolívar con 10 estudiantes.
- Universidad Católica Andrés Bello con 10 estudiantes.
- Autismo en Voz Alta con 1 estudiante.

24 estudiantes en total becados a través de Fundación Plaza's.





CALIDAD Y BUEN SERVICIO

Clase Aparte!

¡Gracias por tanta dedicación!

En el año 2022

vamos por más.

