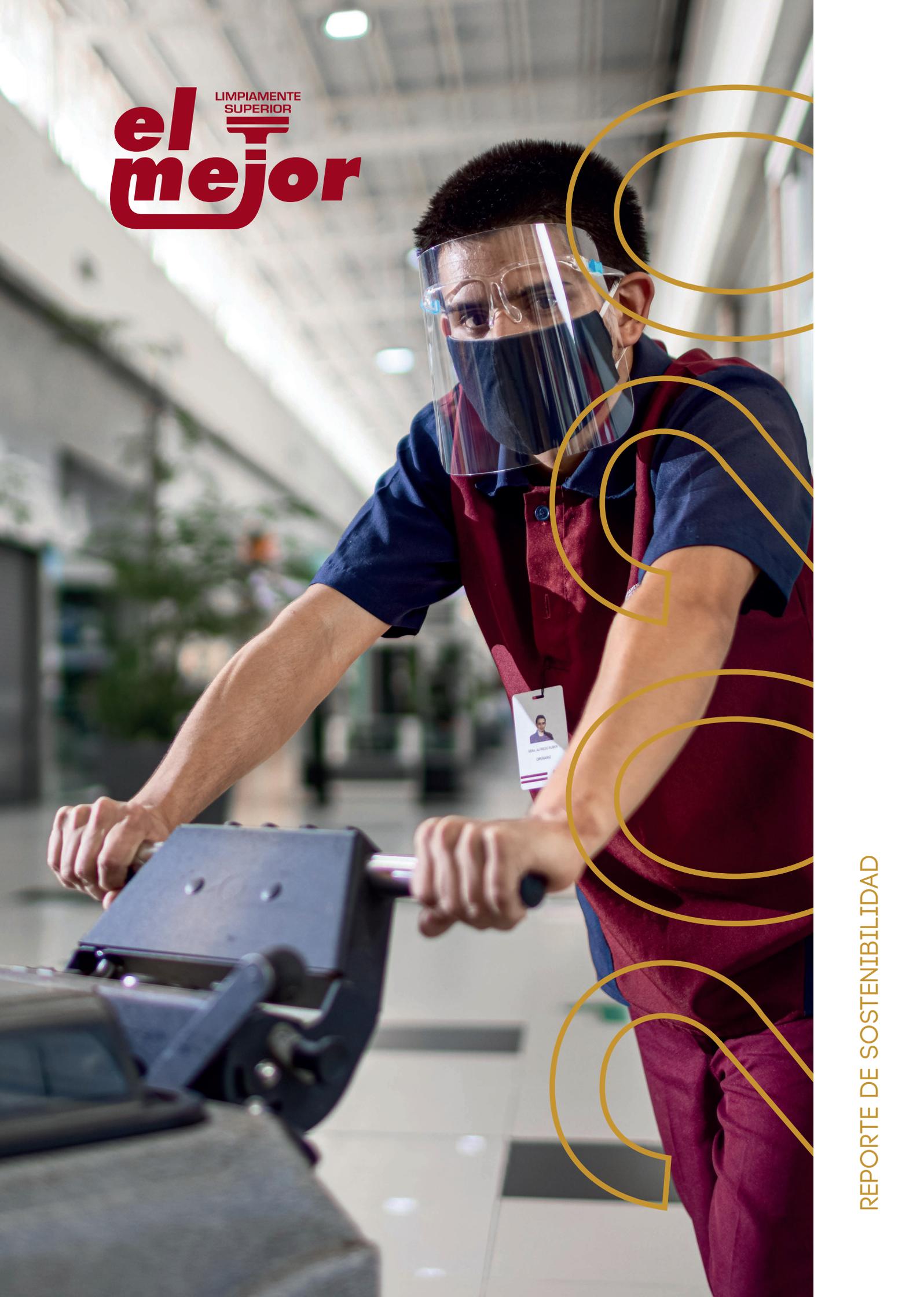


**el** LIMPIAMENTE  
SUPERIOR  
**mejor**





# FICHA TÉCNICA

**Coordinación General:**  
Dpto. Comunicación y RSE.

**Coordinación colecta de información:**  
Vera Martínez, Jefa de RSE y Comunicación.

**Coordinación Editorial:**  
PROYECTARSE. Agencia de Responsabilidad Social y Comunicación Organizacional.

**Fotografías:**  
Archivo institucional.  
René González.  
Marco Nara.

**Diseño gráfico:**  
Entre Paréntesis.

Asunción, Paraguay.  
Junio, 2021.

2021® Todos los derechos reservados.

Este documento es propiedad de El Mejor S.R.L. No tiene fines de lucro, por lo tanto, no puede ser comercializado en el Paraguay ni en el extranjero.

En la redacción de los textos se adopta la terminología clásica del masculino genérico para referirse siempre a hombres y mujeres. Este es un recurso que únicamente busca dar uniformidad, sencillez y fluidez a la composición y a la lectura del texto. No disminuye en absoluto el compromiso con el que El Mejor aborda la igualdad de género.

# ÍNDICE

6

**MENSAJE DE LA ALTA GERENCIA**  
GERENTE GENERAL.  
GERENTE GENERAL ADJUNTA.

10

**LA EMPRESA Y EL NEGOCIO**  
PERFIL INSTITUCIONAL.  
PROYECTO COMERCIAL.

16

**GOBERNANZA, RIESGOS Y ANTICORRUPCIÓN**  
GOBIERNO CORPORATIVO.  
GERENCIAMIENTO DE RIESGOS.  
COMPORTAMIENTO ÉTICO Y DE ANTICORRUPCIÓN.

22

**LA SOSTENIBILIDAD EN LA EMPRESA**  
TEMAS MATERIALES.  
APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.  
PRINCIPALES RECONOCIMIENTOS.  
RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS.

30

**NUESTRA GESTIÓN EN LA DIMENSION SOCIAL**  
EQUIPO EL MEJOR.  
GESTIÓN CON CLIENTES.  
RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES.  
VÍNCULOS CON LA COMUNIDAD Y LA SOCIEDAD.

44

**DESEMPEÑO AMBIENTAL**  
COMPROMISOS ASUMIDOS.

48

**DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO**  
VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO.  
DICTAMEN DE AUDITORÍA EXTERNA.

53

**RESULTADO Y METAS LAS METAS 2020**  
CUMPLIMIENTO DE LAS METAS 2020.  
DESAFÍOS PARA EL 2021.

## MENSAJE DE LA ALTA GERENCIA

El 2020 fue realmente un año sin precedentes. La pandemia mundial que ocasionó el Covid-19 produjo una serie de efectos, la mayoría negativos, a los cuales debimos adaptarnos rápidamente para evitar daños irreversibles.

Como parte de la cadena de valor de otras empresas, la nuestra sufrió el impacto por las variaciones generadas en los clientes (reducción de cobertura, principalmente). Esto nos llevó a plantear acciones que tengan la menor repercusión posible en los colaboradores. Fueron momentos de mucha angustia e incertidumbre, pues no teníamos claridad respecto a lo que estaba ocurriendo ni cuánto duraría, pero estábamos muy conscientes de la responsabilidad e impacto de nuestras decisiones.

Esta retracción de la economía nos alerta respecto al riesgo de que se vuelva a priorizar la variable precio –el más bajo– sin verificar constantemente el cumplimiento legal y ético por parte del prestador de servicio.

En nuestro rubro no hay secretos ni milagros en cuanto a números, existen costos legales de contratación y si el precio tiene diferencias significativas es simplemente porque algo se dejará de cumplir (desde prácticas abusivas, ejecución incompleta del servicio, hasta incumplimientos legales). Por lo general termina siendo el sector más vulnerable el que más sufre y todos deberíamos apuntar a que eso vaya cambiando.

Para nuestra empresa es muy importante contribuir con el desarrollo social del país, comenzando con la evolución de los colaboradores, tanto en lo profesional como en lo personal. Queremos servir de ejemplo al elevar la vara de cumplimiento de las leyes y las mejores prácticas sociales y ambientales. Consideramos que, si el gobierno no está en condiciones de articular el cumplimiento, desde el sector empresarial privado debemos hacerlo por decisión propia.

Todas las crisis traen oportunidades, así que de esta situación también estamos identificando algunas, vinculadas principalmente a la adaptabilidad hacia los nuevos requerimientos del mercado. Estamos en constante proceso de interpretarlos, para cubrir las necesidades de los clientes, presentando alternativas innovadoras.

De aquí en más, reconocemos que con el 2020 terminó aquello que nos era conocido y a lo que estábamos acostumbrados.

Concluyo aquí, expresando mi agradecimiento a todos los colaboradores directos e indirectos de El Mejor. Me siento privilegiado de tener y ser parte de este gran equipo.

¡MUCHAS GRACIAS!

**DANIEL BAUDELET**  
Gerente General



La crisis sanitaria nos impuso el desafío de reinventarnos, ya que nuestros servicios integraban el grupo de los categorizados como “esenciales” durante la pandemia.

Esto implicó redoblar los esfuerzos, buscando formas de ser más eficientes para mantener los altos estándares de calidad que nos caracterizan, cuidando siempre el bienestar de nuestros colaboradores.

El espíritu solidario y de colaboración de todos los que formamos parte de la empresa, permitió que nos adaptáramos rápidamente a la nueva coyuntura, sosteniéndonos en nuestros pilares fundamentales, que son los valores institucionales.

Si bien al inicio vivimos un ambiente de incertidumbre, propio de las situaciones desconocidas, me sorprendió positivamente la rápida respuesta del equipo que, estoy segura, es resultado de la responsabilidad social con la que nos manejamos.

Esto mismo sentimos con la elección de El Mejor para recibir una Mentoría en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que duró 8 meses y nos ayudó a entender más claramente su alcance y nuestra potencial contribución.

Ciertamente en el ámbito de los servicios de limpieza persiste el aspecto económico como el principal evaluado y valorado. En contadas ocasiones la gestión socialmente responsable es calificada como un atributo, aunque esto no nos desalienta a continuar en este camino.

En el 2020 intensificamos las acciones para convertirnos en Empresa B, un nuevo modelo de empresa que cambia la forma tradicional de hacer negocios –de solo buscar rentabilidad económica- y otorga igual nivel de importancia a la creación de valor social y ambiental.

Espero que el 2021 tengamos esta confirmación; pero, entre tanto, seguiremos propiciando la incorporación de buenas prácticas sociales y ambientales en nuestros procesos de gestión, que influyan en las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**GRACIELA DIETRICH**  
Gerente General Adjunta



# LA EMPRESA Y EL NEGOCIO

## PERFIL INSTITUCIONAL

Tres décadas transcurrieron de aquel proyecto de negocio que comenzó con la limpieza de alfombras y una decena de clientes que las traían hasta la casa de la familia Baudelet para ser lavadas.

Desde el inicio la propuesta fue bien recibida, por lo que rápidamente se tuvo que alquilar una oficina en la que se recepcionen los pedidos y se pueda entrenar al personal.

El Mejor se fue diversificando en torno a sus servicios, incorporando tecnología y productos para complementarlos, con el objetivo de cubrir todos los requerimientos relacionados a la limpieza integral. Esto le permitió funcionar de manera totalmente externa, es decir, en las instalaciones de los clientes.

Un aspecto en el que El Mejor decidió marcar diferencia en su sector fue –y sigue siendo– la condición de trabajo del personal de limpieza. Se propuso volverla una opción laboral elegible, legal y digna. Este comportamiento se fue enriqueciendo a lo largo del tiempo con la inclusión laboral de personas con discapacidad y volviendo la empresa un entorno seguro, libre de violencia contra la mujer.



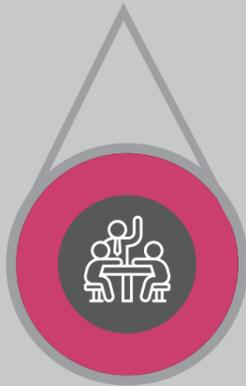
**VISIÓN**

Liderar siendo el mejor en el sector de servicios generales con fuerte especialización en limpieza.



**MISIÓN**

Brindar servicios especializados con responsabilidad social, enfoque profesional, procesos estandarizados y colaboradores eficientes, formados en principios y valores.



**VALORES**

Honestidad.  
Responsabilidad.  
Compromiso.  
Respeto.  
Confidencialidad.  
Disciplina.  
Vocación de servicio.



**PROYECTO COMERCIAL**

El negocio de El Mejor se ubica en el rubro de los servicios de limpieza y mantenimiento. La oferta comercial se desarrolla en los siguientes segmentos:

**SEGMENTACIÓN**

- 14 ● Centros comerciales /shopping
- 6 ● Centros educativos
- 6 ● Edificios de vivienda
- 3 ● Gastronomía
- 2 ● Hoteles
- 25 ● Industrias
- 217 ● Oficinas
- 14 ● Área de la salud
- 1 ● Supermercados
- 288 ● Total de clientes

El perfil de nuestros clientes se ubica principalmente en el sector privado y, en menor medida, en el público. La cotización de nuestros servicios se elabora por metros cuadrados y a partir de este dato se define al equipo de trabajo, el tipo y cantidad de insumo requerido, así como las maquinarias. A diciembre del 2020 registramos un total de 288 clientes.

El alcance de nuestros clientes nos permite estar presentes en prácticamente todo el país, contando con 535 puntos de servicio, que se concentran en Asunción y Central, seguido por Alto Paraná, Itapúa y Caaguazú.

**PUNTOS DE SERVICIO**

- 30 ● Alto Paraná
- 3 ● Amambay
- 450 ● Asunción/Central
- 2 ● Boquerón
- 10 ● Caaguazú
- 3 ● Canindeyú
- 4 ● Concepción
- 5 ● Cordillera
- 4 ● Guaira
- 13 ● Itapúa
- 2 ● Misiones
- 1 ● Paraguari
- 4 ● Presidente Hayes
- 4 ● San Pedro
- 535 ● Total

**UNIDADES DE NEGOCIO Y EMPRESAS COMPLEMENTARIAS**

Contamos con 4 unidades de negocios creadas para satisfacer las necesidades de nuestros clientes actuales y

potenciar las oportunidades de captar nuevos clientes.

La unidad de negocios principal sigue siendo el Servicio de Mantenimiento de Limpieza, pero a lo largo

de estos años se fueron desarrollando y consolidando otras como ser: Mano de Obra Tercerizada y Los especialistas.

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LIMPIEZA**

Limpieza y mantenimiento, con frecuencia diaria.



**SERVICIOS ESPECIALIZADOS**

Terminación de obras, eventos, locales, residencias, techos, oficinas, fachadas.



**MANO DE OBRA TERCERIZADA**

Provisión de mano de obra para áreas industriales y de producción con Equipos de Protección Individual (EPI). El servicio abarca el monitoreo de un técnico en seguridad para el cuidado y el control del área.

**LOS ESPECIALISTAS**

Departamentos y oficinas; con frecuencia de 2 a 3 veces por semana.

También, a través del Grupo Empresarial Baudelet, se crearon empresas para cubrir nuestras necesidades de provisión, con Proactif Care, y complementar la propuesta de valor de El Mejor, con Pausa.

Es otra sociedad jurídica (2007), que suministra los insumos y elementos necesarios para la limpieza; tales como detergentes, desodorantes, lavandina, trapos de piso, escurridores, baldes, etc.



**PAUSA**

Constituida en el año 2019, es la nueva iniciativa empresarial, que se sumó a El Mejor.



# PAUSA

## UNA INNOVADORA PROPUESTA DE SEGUNDA GENERACIÓN

En su segunda generación de emprendedores, la familia Baudelet – Dávalos incorpora a Mathias (25) y Melissa (23) a los emprendimientos del Grupo Baudelet, para sumar con su visión una nueva propuesta de valor. Ambos hijos, vivieron prácticamente todas las etapas de constitución de El Mejor, de 28 años de trayectoria; prácticamente nacieron juntos.

Esta integración se concreta con una línea de negocios diferente, que complementa a la existente, para potenciar la presencia del Grupo en el mercado. Así nace “El Mejor Vending S.A.” con su marca PAUSA, capitalizando la trayectoria de El Mejor y sus tres décadas de experiencia.

PAUSA ofrece máquinas expendedoras de bebidas calientes de todo tipo (principalmente café, en distintas versiones) y de snacks, facilitando una solución innovadora -in situ- a las necesidades de café y refrigerios.

PAUSA se ubica como la mejor opción precio-calidad del mercado, con el servicio de máquinas italianas e insumos europeos, con sistemas de compra ajustados a la tecnología más actual. Se identifica como un aliado estratégico de las empresas, fidelizando tanto a sus clientes internos como externos con la mejor experiencia.

El servicio de PAUSA es llave en mano, su contratación incluye la instalación, reposición, mantenimiento y atención personalizada a los clientes. Cuentan con

paquetes por usuarios/ colaboradores a precios súper competitivos. Utilizando la APP, llaveros o tarjetas RFIDs, o códigos QR, el colaborador accede a sus bebidas en la máquina.

Estos sistemas por usuario permiten una mejor administración de los cupos determinados por la empresa evitando sorpresas a fin de mes, estableciendo un monto fijo mensual. Las fichas y monedas y la administración arcaica que conlleva son cosa del pasado.

Cuentan con máquinas de distintos modelos y tamaños, con capacidad de 20 a 600 bebidas por día, que se adaptan al consumo de cada cliente.

Para más información contactar al mail: [hola@elmejorvending.com.py](mailto:hola@elmejorvending.com.py); [mathias@elmejorvending.com.py](mailto:mathias@elmejorvending.com.py) o [melissa@elmejorvending.com.py](mailto:melissa@elmejorvending.com.py)



# GOBERNANZA, RIESGOS Y ANTICORRUPCIÓN

## GOBIERNO CORPORATIVO

### DIRECTORIO

El Mejor es jurídicamente una Sociedad de Responsabilidad Limitada, compuesta por miembros de la familia Baudalet.

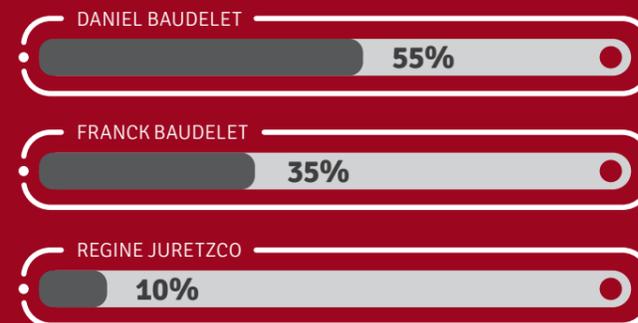
Los lineamientos comerciales y generales de la empresa, que se traducen en objetivos, los planes estratégicos, los define el Socio Gerente General, siendo responsable del retorno de la inversión de los socios.

### PLANTEL EJECUTIVO

La dirigencia de la empresa está a cargo del accionista mayoritario, que ejerce la Gerencia General. A su cargo está impulsar los procesos para definir la cultura corporativa, los valores, la misión, visión y las políticas a seguir. Igualmente, facilitar las decisiones que fortalezcan el comportamiento ético y socialmente responsable de la empresa.

A esta instancia le precede una Gerencia General

### COMPOSICIÓN SOCIETARIA



Adjunta, que es responsable de planificar los objetivos a corto y largo plazo (con base en los lineamientos y metas definidos desde la Gerencia General), que serán implementados por las gerencias técnicas, a las que acompaña y monitorea.

Cada integrante de este equipo es seleccionado con criterios de idoneidad en igualdad de condiciones y salarios, sin discriminación por género, religión, edad, preferencia política ni de ninguna otra índole.

### EQUIPO GERENCIAL

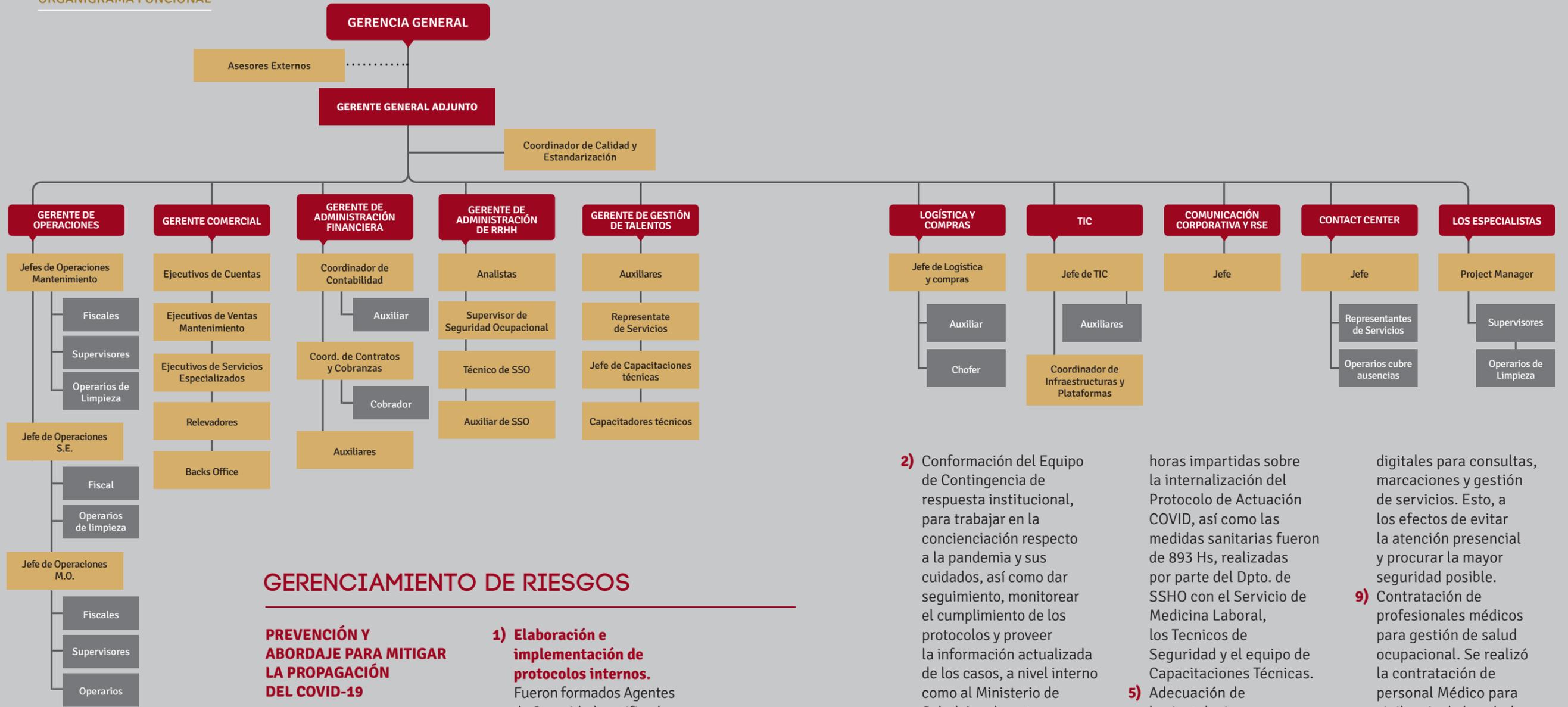
*Gerente General.*  
*Gerente General Adjunta.*  
*Gerente Comercial.*  
*Gerente de Administración y Finanzas.*  
*Gerente de Administración de Recursos Humanos.*  
*Gerente de Gestión de Talentos.*  
*Gerente de Operaciones.*

**Daniel Baudalet.**  
**Graciela Dietrich.**  
**Rosario Cabrera.**  
**Violeta García.**  
**Javier Fernández.**

**Rocío Franco.**  
**Fanny Domínguez.**



ORGANIGRAMA FUNCIONAL



GERENCIAMIENTO DE RIESGOS

**PREVENCIÓN Y ABORDAJE PARA MITIGAR LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19**

En cumplimiento a las disposiciones del Ministerio de Salud, relevamos los aspectos principales vinculados al tipo de trabajo de nuestro negocio para determinar las acciones y estrategias requeridas. En este contexto, nuestra acción incluyó:

**1) Elaboración e implementación de protocolos internos.**

Fueron formados Agentes de Seguridad certificados por el Ministerio del Trabajo que hicieron frente a la elaboración de protocolos internos de prevención y mitigación, de uso y desecho adecuado del tapabocas, de actuación ante casos sospechosos y confirmados, de recomendaciones para la atención en los puntos de servicios y en la oficina administrativa, y de uso y desinfección de uniformes.

- 2) Conformación del Equipo de Contingencia de respuesta institucional, para trabajar en la concienciación respecto a la pandemia y sus cuidados, así como dar seguimiento, monitorear el cumplimiento de los protocolos y proveer la información actualizada de los casos, a nivel interno como al Ministerio de Salud. Igualmente, la vigilancia de la salud de colaboradores, asistir en la provisión de medicamentos y atención en IPS para los casos sospechosos y confirmados.
- 3) Provisión de tapabocas e insumos de desinfección para el 100% de los colaboradores en forma periódica.
- 4) Concienciación continua sobre el Covid-19. En el año se difundieron más de 100 mensajes, a través de nuestras plataformas digitales. El total de

- 5) Adecuación de las instalaciones para dar cumplimiento a las medidas de higiene y desinfección, así como del protocolo sanitario vigente.
- 6) Aplicación del teletrabajo; se conformaron cuadrillas de trabajo en todas las áreas que se podía, para evitar contagios masivos.
- 7) Limpieza y desinfección frecuente de las instalaciones, reforzando las que periódicamente se realizan.
- 8) Potenciamiento de las herramientas

- 9) Contratación de profesionales médicos para gestión de salud ocupacional. Se realizó la contratación de personal Médico para vigilancia de la salud de los colaboradores, la atención primaria de casos sospechosos y confirmados, así como la adecuación, actualización permanente del Protocolo de Actuación COVID y consultoría general en medicina laboral. Los mismos, además de la atención médica, realizaron charlas de presentación de los protocolos y medidas preventivas, a inicios de la pandemia y hacia finales de año para reforzar.

## TIPOS DE RIESGOS IDENTIFICADOS Y GESTIONADOS

TIPO DE RIESGO	IMPACTOS	MECANISMO DE ACCIÓN
<b>Operativos.</b> a) Rotación de colaboradores. b) Formación y entrenamiento.	a) Continuidad de contratos y concreción de otros nuevos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras económicas en las condiciones de trabajo.</li> <li>Implementación de programas de mejora de calidad de vida de los colaboradores.</li> </ul>
	b) Calidad de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de programas de formación específicos, a medida de las necesidades de clientes.</li> <li>Promoción del Plan de Carrera.</li> </ul>
<b>De mercado.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Incidencia en los costos y calidad de insumos.</li> <li>Pérdida de mercado.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Apertura de la estructura de costos a clientes para visibilizar la implicancia de contar con un personal 100% legal.</li> <li>Ajustes de costos y utilidad para lograr precios más competitivos.</li> </ol>
<b>Desabastecimiento de insumos y productos.</b>	Calidad del servicio.	Incorporación de proveedores alternativos.
<b>Ambiental.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Consumo de agua.</li> <li>Desperdicio de insumos y estado de los equipos.</li> <li>Separación y disposición de residuos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Repasado ecológico; uso de productos con sello verde, que reducen el consumo de agua.</li> <li>Tratamiento para la disposición final de los insumos químicos desde su origen.</li> <li>Incorporación de programas de reciclado de papel, cartón y plásticos.</li> </ol>
<b>Reputacional.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Accidentes de trabajo, ausentismo, mal desempeño.</li> <li>Comunicación interna y externa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A través del comité denominado CIPA, que vela por la seguridad de nuestros colaboradores, se capacita, monitorea y da seguimiento a las iniciativas para mitigar el ausentismo y accidentes de trabajo.</li> <li>Internamente se implementó un plan de comunicación dando énfasis al plan de Carrera y reconocimiento de logros.</li> </ol>

## COMPORTAMIENTO ÉTICO Y DE ANTICORRUPCIÓN

## CÓDIGO DE ÉTICA

Uno de los temas fijos del Plan de Capacitación es la Ética. En encuentros planificados presentamos el contenido de nuestro Código de Ética, de tal

manera a promover el comportamiento coherente de todos los miembros de la empresa. En el 2020 llegamos a 340 horas de capacitación. Adecuándonos a los protocolos sanitarios, organizamos grupos reducidos, de tal manera

a poder llegar con esta información a cada colaborador nuevo y también a los antiguos (como refuerzo). Cada encuentro sirvió de marco para comentar nuestras buenas prácticas y políticas relacionadas a la prevención de la corrupción.



## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE DESVÍOS ÉTICOS

## Para los casos internos:

- Buzón de sugerencias en la oficina corporativa.
- Correo electrónico: [ética@elmejor.com.py](mailto:ética@elmejor.com.py).
- Teléfonos corporativos del área de Gestión de Talentos.

El área de Gestión de Talentos es la encargada de recibir las denuncias de los colaboradores, respecto a cualquier falta contemplada en el Código de Ética.

## Para los casos externos:

Disponemos canales para recibir las denuncias de clientes, proveedores o cualquier persona externa a la empresa.

- Contact Center.
- Correo electrónico: [ética@elmejor.com.py](mailto:ética@elmejor.com.py).
- También, cualquier colaborador que recibe una denuncia, deberá tomar nota de la misma y comunicarla por escrito.

En todos los casos se resguarda la identidad de los denunciantes y se garantiza la absoluta confidencialidad en el manejo de los casos. Este año registramos y atendimos 34 casos.

## CASOS ATENDIDOS



# LA SOSTENIBILIDAD DE LA EMPRESA

## TEMAS MATERIALES

Los temas materiales que fueron identificados internamente, entre las distintas áreas de gestión, continuaron vigentes, durante el 2020. Los avances en cada uno de ellos están reflejados en las secciones relacionadas. Queda pendiente el diálogo con los grupos de interés para validar o actualizar estos temas; sin embargo, con motivo de la pandemia, aún no se definió el mecanismo de consulta.

### DIMENSIÓN ECONÓMICA

- Cumplimiento de la ley, en lo laboral, fiscal y otras que apliquen al sector.
- Registro efectivo de las horas reales de trabajo.
- Sistema de marcación de horas de trabajo.
- Liderazgo sectorial.
- Modelo de gestión de negocios.
- Rotación de colaboradores.



1

2



- Comportamiento ambiental.

### DIMENSIÓN AMBIENTAL

### DIMENSIÓN SOCIAL

- Formación en Seguridad e Higiene personal.
- Formación continua.
- Trato a Colaboradores.
- Puestos de trabajo dignos.
- Oportunidad de carrera interna.
- Programas de desarrollo personal.
- Promoción de los Derechos de la Mujer.



3



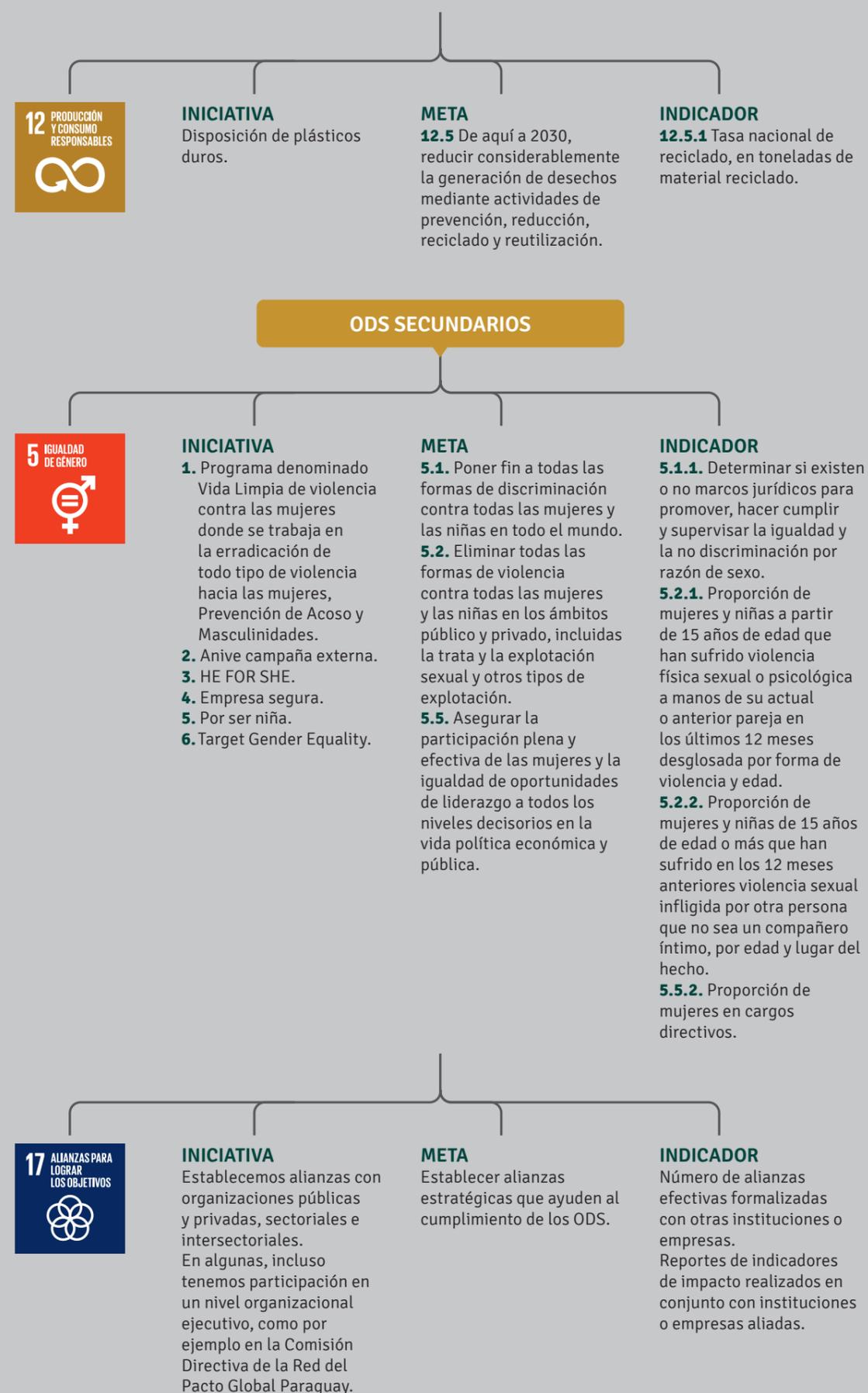
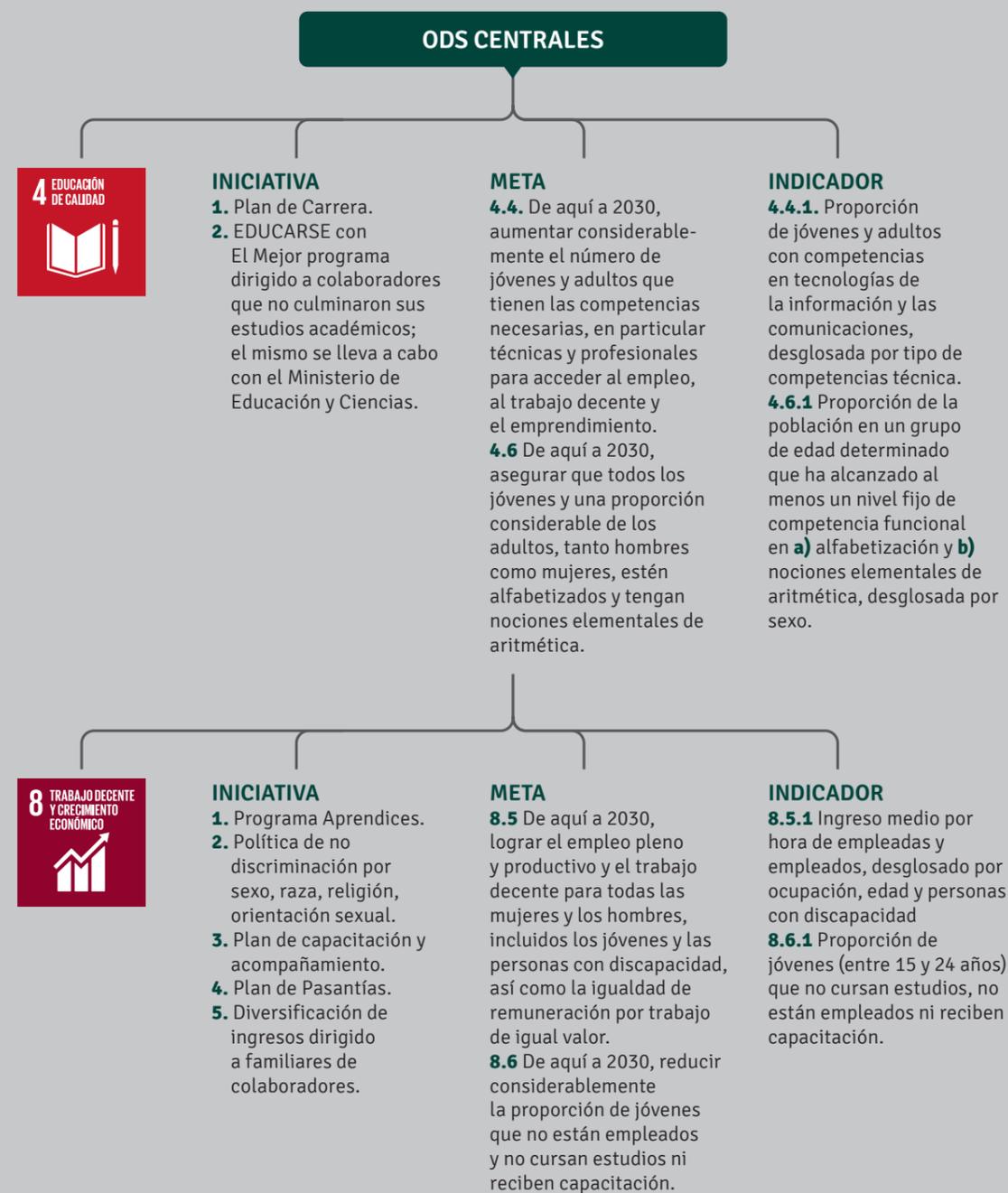
## APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### MENTORIA EN ODS

Como miembros del Pacto Global de las Naciones Unidas, participamos de una convocatoria para ser parte del proyecto “Juntos por el Desarrollo Sostenible en Paraguay”, consistente en una

Mentoría en ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible). EL Mejor fue una de las cuatro empresas seleccionadas; las otras fueron Cervepar, Asunción Express – AEX y Farmacenter.

La Mentoría abarcó varias actividades; requiriendo ajustes en los meses afectados por las medidas de aislamiento. Pese a las dificultades que implicó la virtualidad para este tipo de proyectos, la experiencia concluyó satisfactoriamente.



**INICIATIVAS VINCULADAS CON LOS ODS**



- 1. Proyecto El Mejor Solidario, que se basa en la construcción y mejora de baños modernos.
- 2. Promoción de la salud financiera, a través del programa Ahorrar es Mejor, en el que se abordan los temas de diversificación de ingresos y cultura de ahorro.



- 1. Plan de salud para colaboradores: Educación Preventiva Nutricional, Programa Tu Mejor versión promoviendo hábitos saludables tanto en la alimentación como la actividad física.
- 2. Consultorio Odontológico para colaboradores.
- 3. Consultorio Psicológico.



- 1. EDUCARSE con El Mejor programa dirigido a colaboradores que no culminaron sus estudios académicos; el mismo se lleva a cabo con el Ministerio de Educación y Ciencias.



- 1. Programa denominado Vida Limpia de violencia contra las mujeres donde se trabaja en la erradicación de todo tipo de violencia hacia las mujeres, Prevención de Acoso y Masculinidades.
- 2. Anive campaña externa.
- 3. HE FOR SHE.
- 4. Empresa segura.
- 5. Por ser niña.



- 1. Programa Aprendices.
- 2. Política de no discriminación por sexo, raza, religión, orientación sexual.
- 3. Plan de capacitación y acompañamiento.
- 4. Plan de Pasantías.
- 5. Diversificación de ingresos dirigido a familiares de colaboradores.



- 1. Certificación ISO 9001 de gestión de calidad.
- 2. Adquisición de productos biodegradables y con sello verde.



- 1. Programa de inclusión laboral de PcD "Inclúyeme"
- 2. Política de No Discriminación.



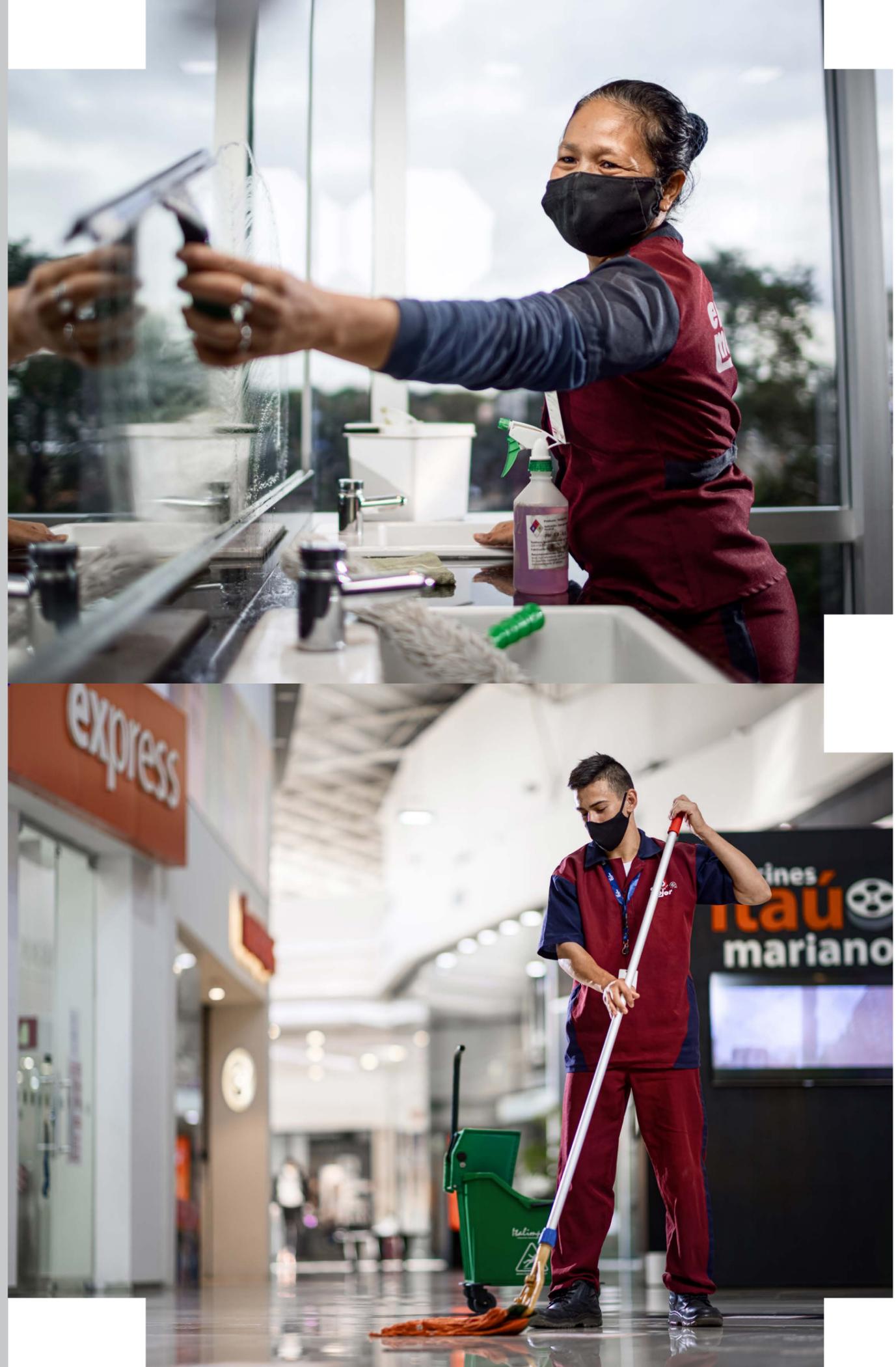
- 1. Reducción de uso del agua, a partir de la utilización de productos biodegradables y ecofriendly.



- 1. Reciclar es Mejor: Programa relacionado a la separación de papel y cartón desde origen.
- 2. Decálogo Ambiental.
- 3. Compensación de huella ambiental en impresiones.
- 4. Recolección de tapitas, como parte de la separación de residuos.



- 1. Contamos con un Código de Ética que orienta nuestra actuación y estimula la coherencia.
- 2. Tenemos manuales de procedimientos y políticas que definen nuestras prácticas.
- 3. Disponemos de Declaraciones Institucionales de Visión, Misión y Valores.





## PRINCIPALES RECONOCIMIENTOS



### Reconocimiento “ODS”

Iniciativa impulsada por la Red del Pacto Global Paraguay, la Fundación CIRD, Comisión ODS Paraguay, PNUD y Unión Europea. Su objetivo es celebrar y brindar visibilidad a aquellas prácticas de excelencia que contribuyen a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Fueron 15 las iniciativas que recibieron este reconocimiento.

Las categorías de este reconocimiento fueron PERSONAS, PLANETA, PROSPERIDAD y PAZ. El Mejor recibió el reconocimiento en la categoría “PERSONAS”,

por el programa Vida Limpia de Violencia contra la Mujer, aportando al ODS 5 - Igualdad de género.

La mesa examinadora estuvo compuesta por Paolo Berezzi, Embajador de la Unión Europea; Felipe Castro Pachón, Director Ejecutivo del Centro de Objetivos de Desarrollo Sostenible para América Latina y el Caribe; representantes de la Universidad de los Andes; Margarita Ducci, Directora Ejecutiva, de la Red del Pacto Global Chile; Estefanía Laterza, Coordinadora Nacional de la Comisión ODS Paraguay; Silvia Morimoto, Representante Residente



## RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

del PNUD en Paraguay y Flavio Fuertes, Coordinador de Alianzas con el sector privado, del PNUD Argentina.

### Reconocimiento “Mayores empleadores formales”

El Mejor recibió el reconocimiento por parte del Ministerio del Trabajo e IPS realizado a los 100 mayores Empleadores Formales paraguayos que apuestan al trabajo formal y sostienen en plena crisis a sus trabajadores.

Entre las empresas reconocidas además de El Mejor se encuentran, Retail, Manpower, Prosegur, TIGO, Cervepar entre otros grandes empleadores.

Conscientes de que la comunicación constante y clara es la clave para relacionarnos con nuestros grupos de interés, contamos con varias herramientas que cumplen con este cometido, de acuerdo con la necesidad.

#### A nivel interno:

- Reuniones periódicas por área, por equipos y colaboradores.
- Recorridos en los puntos de servicio por parte de las Gerencias de Operaciones, RRHH y Gestión de Talentos para generar contacto directo con los colaboradores.

- Celebración de días festivos.
- Reporte de Sostenibilidad.
- Redes sociales Internas.
- Contact Center.

#### A nivel externo:

- Reuniones con proveedores, clientes y aliados.
- Buzones sugerencias/reclamos.
- Encuestas de satisfacción.
- Visitas.
- Reporte de Sostenibilidad.

# NUESTRA GESTIÓN EN LA DIMENSIÓN SOCIAL

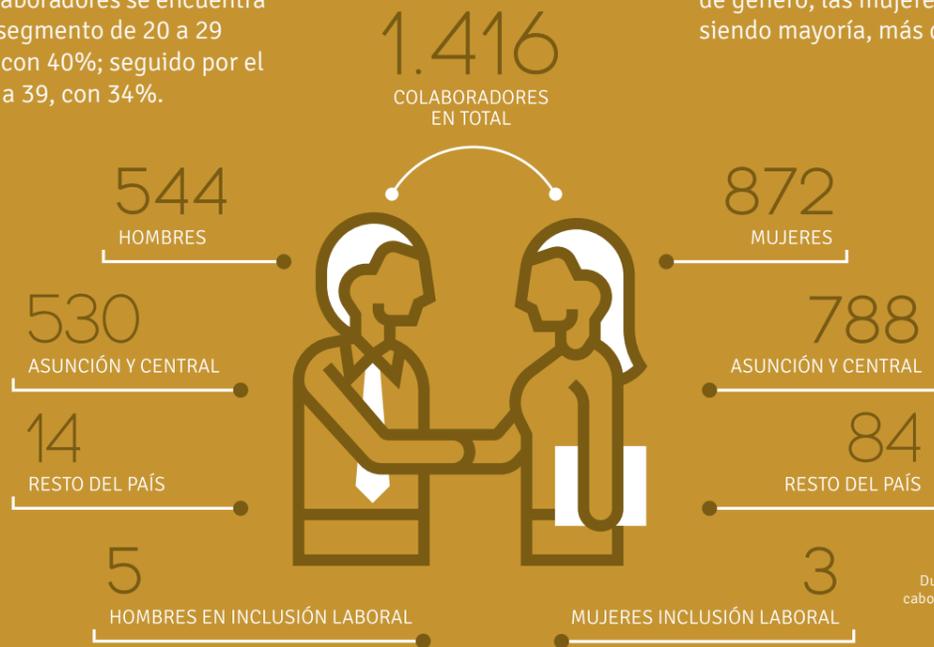
## EQUIPO EL MEJOR

### CARACTERÍSTICAS DE NUESTRO PLANTEL

Nuestro equipo de trabajo se caracteriza por su juventud; el rango con mayor cantidad de colaboradores se encuentra en el segmento de 20 a 29 años, con 40%; seguido por el de 30 a 39, con 34%.

En estos dos grupos etarios se concentra más del 70%, lo que representa un gran potencial y simultáneamente un desafío.

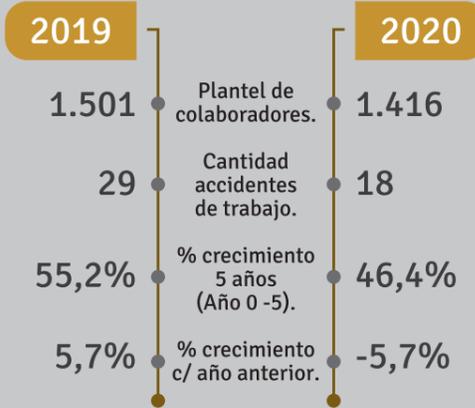
Los más jóvenes requieren entrenamiento y esfuerzos adicionales de retención, pues tienden a permanecer poco tiempo en un mismo lugar. En materia de equidad de género, las mujeres siguen siendo mayoría, más del 60%.



Durante el 2020 no se llevaron a cabo inclusiones, por la pandemia, ya que la misma forma parte de la población de riesgo.



**CRECIMIENTO DE LA DOTACIÓN GENERAL**



**NIVEL DE ROTACIÓN**

En total, en 2020, registramos 494 ingresos (221 mujeres y 273 hombres) y 578 salidas (294 mujeres y 284 hombres). El motivo principal de la rotación continúa siendo la renuncia (225), seguido por el despido sin causa (144). Otro dato no menor es el de 3 fallecimientos (1 de ellos por Covid).



**PRÉSTAMOS ESPECIALES**

Contamos con una Política de Préstamos sin intereses, para colaboradores, cuyo desembolso en este año fue de Gs. 219.870.000.

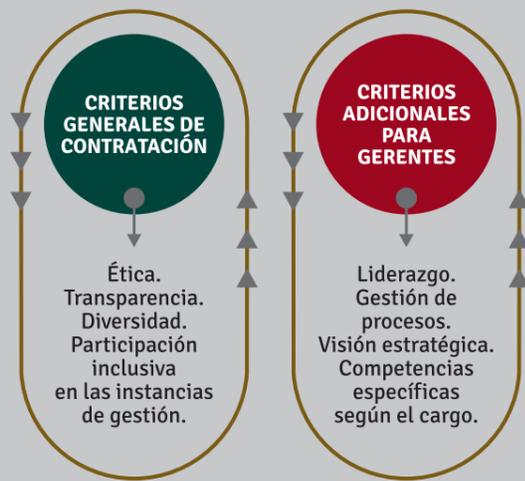
La devolución de estos préstamos se puede fraccionar hasta en 10 cuotas (según el tipo de préstamo), las cuales se descuentan mensualmente del salario, previa autorización. Como motivo de la pandemia, a las líneas que ya teníamos

creadas, se agregó una especial COVID, con el objetivo de ayudar a nuestros colaboradores a hacer frente a sus deudas personales, que se vieron afectadas por el confinamiento y los ceses de contratos.

**CRITERIOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN**

Para la integración de nuestro plantel, que el potencial colaborador provenga de la comunidad en la que se desarrollará la prestación constituye un requisito sumamente valorado. Esto, considerando que le facilita el acceso al lugar de trabajo y hasta le genera ahorro.

En el siguiente cuadro, compartimos los demás requisitos considerados, que forman parte de nuestra Política de Recursos Humanos, y se sostienen en el Código de Ética.



**PRESTACIONES Y BENEFICIOS**

**APOYO ESCOLAR**

La empresa otorga préstamos sin intereses a ser reintegrados en cuotas, siendo el requisito completar un formulario a través del Contact Center e indicar la etapa escolar del hijo/a.

En el año desembolsamos Gs.52.100.000 que fueron distribuidos entre 191 colaboradores para lo relacionado a la escolaridad de sus hijos, en concepto de útiles, cuotas de inscripción etc.

**ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN**

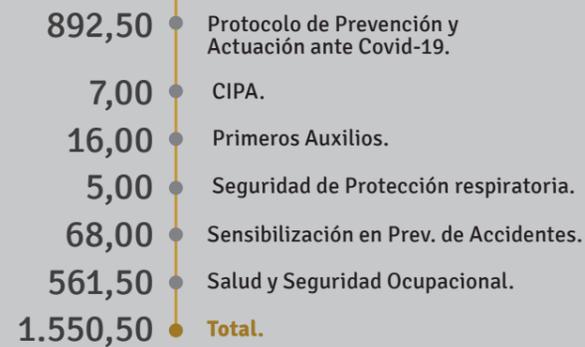
Nuestro foco de entrenamiento y formación en el 2020 estuvo en mitigar los efectos de la Pandemia, a través de la internalización de temas como Prevención de la Covid-19, Protocolo de Limpieza y Desinfección, Uso y Dilución de Productos, Técnicas de Limpieza y Desinfección, entre otros.

En total invertimos 13.479 horas de capacitación que, si bien es sensiblemente menor a años anteriores, la coyuntura del año atípico nos exigió encontrar nuevas estrategias para mantener actualizados y eficientes los programas de formación, buscando mantener la calidad de los servicios, disminuyendo la carga horaria de los cursos, logrando llegar a todos los colaboradores en un menor tiempo.

**CAPACITACIÓN POR CARGO**



**REGISTRO DE CAPACITACIONES POR HS. EN SSO**



**MEDIDAS Y PRÁCTICAS ANTE EL COVID**

Para determinar las medidas de atención más adecuadas ante el Covid-19, aplicamos una encuesta entre nuestros colaboradores, consultándoles acerca del principal ámbito en que les impactaba la pandemia.

Los resultados fueron los siguientes: 73% en lo económico; 52% en lo social; y 40% en ambos.

Estos datos constituyeron las bases para la toma de decisiones y acciones que se identificaron para hacer frente a los impactos que trajo el Covid-19. La información de estas se encuentra a lo largo del presente Reporte de Sostenibilidad, en las distintas secciones.



**REGISTRO DE ACCIDENTES**

Las actividades de concienciación y de formación continua nos permiten incidir en los casos de accidentes que es una labor que no permite bajar la guardia. Este año logramos una reducción significativa, sin embargo, no podemos omitir que una razón pudo ser la situación de la pandemia, que nos llevó a reducir horas de contrato e implementar el teletrabajo.

Por otra parte, en este índice de reducción, los accidentes en motocicletas se mantienen en primer lugar y muy por debajo las caídas en el lugar de trabajo; este último dato indica que se aplican los cuidados en el ámbito laboral y muestran la necesidad de aplicar otros métodos para una mayor atención al conducir los bicicletas.





Graciela Dietrich Gerente General Adjunta, Rosario Cabrera Gerente Comercial, Fanny Domínguez Gerente de Operaciones, Violeta García Gerente Administrativa, Javier Fernández Gerente Adm. RRHH, Ana Buzó Gerente Gestión de Talentos, Vera Martínez Jefe de RSE, David Hermosa Jefe TI, Antonio Cristaldo Jefe de Logística, Diego Duarte Jefe de RRHH



Norma Amarilla Jefa de Operaciones, Lizza Meza Jefa de Operaciones, Mercedes Acosta Jefa de Operaciones, Diosnel Ocampos Jefe de Serv. Especializados, Gladis Candia Jefa de Capacitaciones, Claudia Bigorda Ejecutiva de Cuentas, Paulo González Ejecutivo de Cuentas, Tomas Lesme Ejecutivo de Ventas, Mateo Benítez Ejecutivo de Cuentas, Mirian Cubilla Jefa de Operaciones

**PROGRAMAS Y PROYECTOS SOCIALES**

**VIDA LIMPIA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**

A los efectos de conocer la situación en la que se encuentran nuestros colaboradores, respecto a vivir en un ambiente con violencia, lanzamos una encuesta de Autoevaluación para Mujeres y Hombres. La misma se enfocó en conocer tanto si nuestras colaboradoras sufren violencia, como si nuestros colaboradores manifiestan conductas violentas.

La muestra alcanzó a 100 colaboradores; 83% mujeres y 17% hombres. Sus resultados fueron:



**EL MEJOR SOLIDARIO**

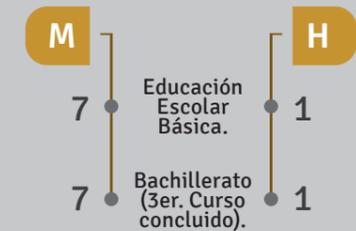
Como parte de nuestro programa El Mejor Solidario este año se llevó a cabo la construcción de 5 baños (Gs. 26.064.500), llegando a ciudades del interior del país. Si bien, la iniciativa se creó con la finalidad de impactar en los índices de pobreza en este caso en la disponibilidad de un baño moderno, el 2020 modificó temporalmente el foco de actuación. De común acuerdo decidimos destinar parte del fondo disponible a la compra de alimentos no perecederos para nuestros colaboradores que se encontraban con esta necesidad.

Cabe mencionar que por parte de El Mejor Solidario fueron entregados 350 kits de víveres, cuya inversión fue de Gs. 12.600.000. Por parte de la empresa se incluyeron otros 640 kits, que representó una inversión de Gs. 30.104.320.

**EDUCARSE CON EL MEJOR**

Esta es una de las iniciativas que no se vio interrumpida. Para lograr su objetivo de apoyar a los colaboradores en la finalización de su educación escolar básica y media, se aplicaron otras metodologías formativas.

A instancias del programa EducaRSE, implementado por el Ministerio de Educación y Ciencias, se facilitó a los colaboradores/alumnos las herramientas para el desarrollo de las clases virtuales. Esto permitió 8 nuevos graduados.



## GESTIÓN CON CLIENTES

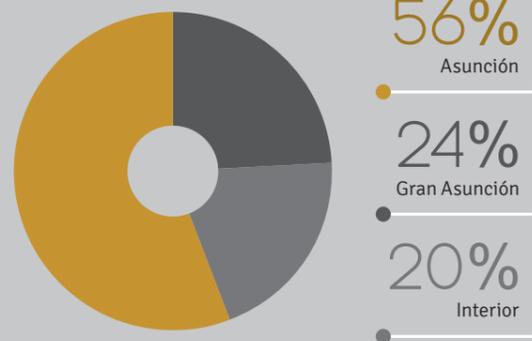
### QUIENES CONTRATAN NUESTROS SERVICIOS

El Mejor tiene como clientes a empresas del sector privado, principalmente medianas y grandes, nacionales y multinacionales, tanto de servicios como de producción. Igualmente, integran nuestro listado las entidades sin fines de lucro, viviendas y condominios; y, en menor medida, instituciones públicas.

Para las pequeñas empresas, emprendimientos y departamentos, contamos con nuestra unidad de negocios Los Especialistas, que constituye una réplica de la operación y servicios de El Mejor, pero en una versión reducida, acorde a las necesidades de este grupo de clientes.

### PUNTOS DE SERVICIO

304	Asunción.
129	Gran Asunción.
112	Interior.
545	<b>Total.</b>



### SUPERFICIE CUBIERTA POR ZONA m<sup>2</sup>/ DÍA

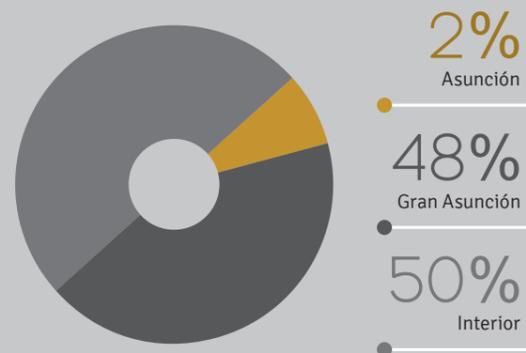
563.425	Asunción.
319.409	Gran Asunción.
286.437	Interior.
1.169.271	<b>Total.</b>

### CANTIDAD POR SEGMENTACIÓN

14	Centros comerciales/shopping.
6	Centros educativos.
6	Edificios de vivienda.
3	Gastronomía.
2	Hoteles.
25	Industrias.
217	Oficina.
14	Área de la Salud.
1	Supermercados.
288	<b>Total.</b>

### ÁREAS VERDES POR DÍA / ZONA m<sup>2</sup>

1.247	Asunción.
7.150	Gran Asunción.
8.397	Interior.
16.794	<b>Total.</b>



### SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Como todos los años, aplicamos nuestra Encuesta de Satisfacción de Clientes. Este 2020 con mayor razón, pues el contexto de la pandemia nos puso a prueba a todos. Y, a nuestros servicios, en particular, ya que se encontraban entre los de primera necesidad.

La muestra de este año alcanzó a 117 clientes. De este número el 93.7% dijo estar satisfecho con el servicio recibido. El equipo del área de Operaciones realizó la gestión y seguimiento



de cada una de las encuestas, con enfoque en las oportunidades de mejora detectadas.

Las preguntas de la encuesta están relacionadas con: el personal operativo, resultado de la limpieza, gestión del fiscal, gestión del ejecutivo, estado de las máquinas, evaluación del costo, y si recomendaría a la empresa.

### GESTIÓN DE RECLAMOS

Desde la implementación de nuestro sistema de Gestión de Calidad tenemos dos grandes ejes de satisfacción: **(1)** la gestión de los reclamos y **(2)** las encuestas de satisfacción de clientes.

Este año nuestro foco fue principalmente la gestión de los reclamos. El esquema aplicado consistió en el registro de los casos de insatisfacción o inconformidad, en nuestro sistema Bizagi, desde el cual se gestiona, da seguimiento y se hace una devolución al cliente, respecto a las acciones correctivas implementadas, volviendo a evaluar su conformidad, para luego cerrar el caso.

### REGISTRO DE RECLAMOS

TIPO	CANT.
1. Incumplimiento de tareas según contrato.	23
2. Baja calidad en las tareas.	23
3. Falta de los insumos o productos.	11
4. Calidad insatisfactoria de los insumos o productos.	3
5. Ausencia del personal.	22
6. Llegadas tardías.	5
7. Comportamiento del personal.	9
8. Falta supervisión.	6
9. Deshonestidad.	13
10. Daño a las instalaciones.	14
11. Facturación.	14
12. Falta más relacionamiento con Ejecutivos de cuenta/ Gerentes.	0
13. Mala atención a clientes.	1
14. No definido.	6
15. Falta de maquinarias y equipos.	2
16. Rotación del Personal.	1
17. Falta de Comunicación al cliente.	5
<b>Total.</b>	<b>158</b>

## RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES

### GUÍA DE PROVEEDORES

Uno de los desafíos que nos pusimos para el 2020, como empresa socialmente responsable, es desarrollar una cultura de aprendizaje y mejora continua con los diferentes grupos de interés, lo que incluye nuestra relación con los proveedores, ampliando el impacto positivo en lo social ambiental y económico.

En tal sentido, la Guía de Compras Sostenibles que elaboramos, es un documento que reúne las decisiones de El Mejor en materia de sus adquisiciones de bienes y servicios, con miras a consolidar su compromiso con la creación de valor económico, social y ambiental, a lo largo de su cadena de suministro, en línea con los desafíos del Desarrollo Sostenible. Su contenido incluye las principales definiciones

vinculadas a la empresa, otras del Código de Ética en su relación con los Proveedores y un glosario de términos.

### CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN

Los criterios aplicados para la selección de proveedores son, en primer lugar, el cumplimiento de las especificaciones técnicas y de calidad; y, luego, el precio.

La evaluación de proveedores se realiza anualmente de acuerdo al tipo de producto, bien o servicio, y el grado de criticidad.

Los criterios evaluados son:

- Calidad del producto, bien o servicio.
- Precio.
- Entrega en tiempo requerido.
- Servicio Post venta.

### CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PROVEEDOR	DATOS EN GUARANÍES		DATOS EN CANTIDAD	
	IMPORTE	%	TOTAL	%
De Servicios e Insumos.	11.597.807.450	97,88%	735	98,92%
De Bienes.	221.483.711	1,87%	6	0,81%
Auditoría Externa.	30.280.800	0,26%	2	0,27%
Del Exterior.	-	0,00%	0	0,00%
Totales.	11.849.571.961	100%	743	100%

### FORMACIÓN PARA UNA MEJORA CONTINUA

Con este objetivo hemos desarrollado espacios de cooperación dirigidos exclusivamente a nuestros proveedores, a fin de que los mismos vayan incorporando a su gestión, modelos de negocios de triple impacto. Los proveedores que participaron de este espacio fueron: Proactif Care, H. Petersen, Petrobras Paraguay Operaciones y Logística S.R.L., Confecciones Echeverría, de Ramón Nicolás Echeverría C. INDALCO S.R.L, Manufactura Pilar S.A., Goddard Catering Group Paraguay S.A., Fábrica Paraguaya de Sierras S.A.,

Equipar S.R.L., Mangopar S.R.L., Núcleo S.A., Telefonía Móvil Digital, MSN Postal S.R.L., Tonina S.A., Konecta S.A., EQUIPRO S.A.

Cabe mencionar que en dicho encuentro se hizo entrega de la guía de compras sostenibles y participaron de un taller sobre cómo incorporar acciones de triple impacto dentro de su organización, también a través de un cuestionario online los participantes pudieron completar y autoevaluarse. En el 2021 daremos seguimiento al modelo implementado.

## VÍNCULOS CON LA COMUNIDAD Y LA SOCIEDAD

### PARTICIPACIÓN SOCIAL



### DEI LATAM - DISCAPACIDAD, EQUITAD E INCLUSIÓN EN LATINOAMÉRICA

A través de la presencia de nuestra Gerente General Adjunta, El Mejor tuvo participación en el Foro regional DEI LATAM -Discapacidad, Equidad e Inclusión- cuyo objetivo fue congregar empresas, organizaciones públicas, universidades y Organizaciones de la Sociedad Civil de toda Latinoamérica.

En particular, se dieron a conocer las mejores prácticas, desafíos y aprendizajes en la inclusión

socio-laboral de personas con discapacidad, en el ámbito laboral. Este contenido formó parte del panel denominado "Inclusión como cadena de valor".

### APOYO A LA EMERGENCIA SANITARIA

Como miembros de la Red del Pacto Global Paraguay, nos unimos para apoyar la Emergencia Sanitaria, proveyendo insumos al Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS) para hacer frente al brote del Covid-19.

La iniciativa implicó una inversión de USD. 225.338, resultante de la compra y entrega de 10.000 kits PCR-RT y 4.090 mamelucos de bioseguridad. Este monto se logró con el aporte de las empresas adheridas a la Red.





### JUNTA DIRECTIVA DE LA RED DEL PACTO GLOBAL

La Asamblea General Ordinaria del 2020 marcó un nuevo ciclo para el Pacto Global Paraguay. Se realizó la elección parcial de nuevos miembros de la Junta Directiva. Atendiendo al contexto actual, el acto se realizó vía plataforma virtual, congregando a más de 90 personas que representaron a sus empresas y organizaciones.

Los resultados de las votaciones para nuevos miembros de la Junta Directiva incluyen a El Mejor y al Grupo AEX, en condición de Vocal; en la Vicepresidencia a la empresa Perfecta Automotores; Tesorería a

cargo del DENIDE; y como Síndicos a Roberto Urbieta; la Universidad Autónoma de Encarnación (UNAE), titular y suplente, respectivamente Nadia Czeraniuk.

### TARGET GENDER EQUALITY

En el marco del programa Target Gender Equality (TGE), se llevó a cabo el primer webinar que busca aumentar la representación y liderazgo de las mujeres en las empresas que participan en la Red Local del Pacto Global.

La iniciativa hace un llamamiento para que se apliquen medidas audaces para promover la igualdad de género a todos los niveles y en todas las áreas de actividad, desde el número

de mujeres representadas en el consejo de administración hasta el porcentaje de gasto empresarial en empresas que son propiedad de mujeres.

El Programa es desarrollado a nivel local, con el apoyo de ONU Mujeres y Fundación Capital; cuenta con una herramienta web, de uso gratuito para realizar un análisis de la brecha de género existente. Algunas de las recomendaciones, resultante del aporte de las empresas participantes fueron: trabajar el empoderamiento de la mujer en puestos no convencionales como ser, técnico/a en seguridad industrial, chofer/a entre otros e impulsar un mayor protagonismo de proveedores mujeres.

### INCLUYEME.COM

Si bien la pandemia nos limitó en la incorporación de nuevos colaboradores con discapacidad, modificamos la agenda de las acciones previstas para el año, de tal manera a no dejarla inactiva.

En tal sentido, desarrollamos el Programa de Fortalecimiento de la Comunidad corporativa (colaboradores y sus familiares), realizando las siguientes acciones:

1. Mapeo de colaboradores y familiares con discapacidad.
2. Medición de discapacidad de personas con discapacidad identificadas

(con un tope de 70 familias que se encuentran en Asunción y Gran Asunción), utilizando la herramienta WHODAS que mide el nivel de funcionamiento en las dimensiones cognición, movilidad, cuidado personal, relaciones, actividades cotidianas y participación.

3. Informe de recomendaciones para cada familia visitada en base a las dimensiones del WHODAS.
4. Informe con los datos relevados y presentación de un plan de acción de ajustes razonables para el mejoramiento de la

calidad de vida de las personas con discapacidad mapeadas, con el propósito de que el 2021 se puedan plasmar en acciones.

Para la realización de este proyecto confeccionamos un listado de colaboradores que presentan discapacidad y de los colaboradores que declararon convivir con un familiar con discapacidad. El resultado de dicho informe mostró a 9 personas con PcD, entre colaboradores y familiares de colaboradores; 5 con discapacidad intelectual, 2 física; 1 auditiva y 1 visual.

### RECOMENDACIONES DE ACCIÓN

01

*Alianzas con OSC de tal manera a brindar ayuda técnica a las personas de nuestra Comunidad Corporativa (sea en su condición de discapacidad como de convivencia con una PcD).*

02

*Oportunidades Laborales para PcD.*

03

*Desarrollo de Talleres de Concientización al interior de la empresa, con proveedores y clientes interesados en la inclusión.*

04

*Implementar un modelo que permita medir, guiar y definir de manera práctica y eficaz, el nivel de inclusión socio-laboral de personas con discapacidad en la que se encuentra la cadena de valor de El Mejor, incluyendo a sus proveedores y clientes.*

05

*Desarrollo de una Política de Diversidad e Inclusión, a fin de garantizar el pleno goce de los DDHH de las personas con discapacidad, incluyendo una sección que explique cómo proceder cuando un colaborador convive con un menor de edad con discapacidad.*

06

*Educación Financiera a colaboradores.*

07

*Instancias de asesoramiento psicológico y jurídico.*

08

*Desarrollar espacios de escucha y reflexión con colaboradores que conviven diariamente con la discapacidad.*

09

*Conformación del Comité de Inclusión; integrado por colaboradores voluntarios.*



### SÍ A TELETÓN

Este año participamos de la jornada maratónica de Teletón, haciendo entrega de un aporte de Gs. 100.000.000.



### DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN TIEMPOS DEL COVID-19

Esta iniciativa se llevó adelante en el marco del Proyecto Juntos por el Desarrollo Sostenible, impulsado por la Red del Pacto Global Paraguay, en alianza con la Fundación CIRD y la cooperación financiera de la Unión Europea.

El documento de trabajo se basa en la recopilación de buenas prácticas compartidas por las empresas y organizaciones; cómo estaban abordando la crisis y qué soluciones se encontraban desarrollando para minimizar el impacto sobre sus negocios y la comunidad.

El material fue lanzado en mayo del 2020 y encuentra disponible en la página del Pacto Global Red Paraguay.

### “SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES”

Como miembros de la Mesa de Derechos Humanos, de la Red del Pacto Global, participamos de la organización y desarrollo del ciclo denominado “Salud Mental en las Organizaciones”.

La iniciativa estuvo compuesta de 3 webinars; su objetivo fue abordar los temas relacionados a la Salud Mental de gran importancia en el área laboral y personal, sobre todo atendiendo el contexto actual;



igualmente, lograr que se instalen estos temas de forma transversal en las organizaciones. Los temas tratados fueron:

1. “Depresión y ansiedad: una guía para conocer sus síntomas”.
2. “Evaluación del Estrés Ocupacional”.
3. “Diversidad, derechos e inclusión social: una perspectiva histórico-social”.

Las charlas fueron desarrolladas por profesionales del área de psicología, Prof. Dr. Julio Torales, Médico Psiquiatra y Máster en Psicofarmacología; Lic. María Lourdes Agüero, Psicóloga Clínica, Miembro de la Sociedad Paraguaya de Psicología y parte del

equipo de Salud Mental del Comité Científico del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología – CONACYT; y el Mag. Fabio Franco, Psicólogo Comunitario, Máster en Atención integral a personas con discapacidad, especializado en terapia y prácticas narrativas.

Entre los tres encuentros, participaron 323 personas; los materiales están disponibles en el canal de YouTube de la Red del Pacto Global y se habilitaron podcast.

### CAMPAÑA “PODEMOS TRABAJAR SEGUROS”

Con el propósito de extender el modo seguro de vivir, a toda la ciudadanía, se lanzó esta campaña que convoca a

empleadores, colaboradores y clientes de empresas y organizaciones a cumplir y respetar los protocolos de bioseguridad en los entornos laborales, frente a la pandemia generada por el Covid-19.

La campaña apunta a hacer llegar un mensaje claro a la gente, en especial a los trabajadores, respecto a la necesidad de cuidarnos entre todos para poder reactivar la economía.

Esta iniciativa estuvo liderada por el Ministerio de Salud Pública junto a la Red del Pacto Global Paraguay, el Grupo Banco Interamericano de Desarrollo y el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación.

# GESTIÓN EN LA DIMENSIÓN AMBIENTAL

## COMPROMISOS ASUMIDOS

### DECÁLOGO AMBIENTAL

El compromiso ambiental de El Mejor está plasmado en los 10 principios que componen nuestro Decálogo

Ambiental, que es la principal herramienta para orientar las prácticas de cuidado de los recursos, sean por su uso directo de la naturaleza (principalmente agua), como

indirecto, por los impactos que generamos a partir de su uso (insumos, plásticos, papel, aerosoles, etc.).

Los principios son:

01 *Ordenamos y reducimos en los depósitos de los contratos los envases vacíos de plástico. Los que pueden ser reutilizados, los entregamos al proveedor y los que no, a los recicladores.*

02 *Apagamos/desconectamos los marcadores telefónicos, las computadoras, los acondicionadores de aire y/o cualquier artefacto eléctrico, cuando ya no van a ser utilizados; así, además de ahorrar energía, evitamos la emisión de gases de efecto invernadero.*

03 *Procuramos imprimir solo los documentos que deben llevar firma/autorización y la impresión la hacemos en "modo económico"; todos los demás documentos los manejamos digitalmente y/o vía sistema informático.*

04 *Preferimos reutilizar las hojas para fotocopias e impresión de documentos de uso interno, como forma de generar la menor cantidad posible de desperdicios de recursos como energía eléctrica, tinta, papel.*

05 *Damos preferencia a los Proveedores de bienes y servicios que estén a la vanguardia en tecnologías "limpias" o "amigables con el medio ambiente" y tengan planes de compensación de las emisiones que generan sus operaciones.*

06 *Separamos los desechos generados en nuestra oficina administrativa, entregando al sistema público de recolección de forma diferenciada en orgánico e inorgánico. En el cesto de basura solo papel, si es que no puede ser reutilizado. Los residuos de papel y cartón los reciclamos.*

07 *Utilizamos utensilios duraderos, evitando los desechables (vasos, platos, cubiertos).*

08 *Revisamos constantemente los productos químicos que utilizamos en la prestación de nuestros servicios, buscando alternativas más amigables con el medio ambiente.*

09 *Realizamos el mantenimiento de los vehículos de la empresa según las estipulaciones del fabricante y calibramos los neumáticos por lo menos dos veces al mes, buscando reducir la emisión de gases por sobreesfuerzo del motor. Todos los que trabajamos en la empresa y tenemos vehículos también cuidamos el estado de los neumáticos.*

10 *Promovemos campañas de educación ambiental que contribuyan a mejorar las prácticas internas y externas de la empresa a través de sus colaboradores.*



## CRECÉ RECICLANDO

Esta es una iniciativa ambiental que surge en convenio con Cartones Yaguareté, como resultado de la separación de los residuos que realizamos en todos nuestros puntos de servicio, apoyando de esta forma los procesos de disposición final y buscando contribuir

a la dignificación del trabajo de los gancheros de los vertederos y otros recicladores. La iniciativa fue muy bien recibida y se reflejó en el resultado al final de año, con la colecta y venta de 3.980 Kg de papel y cartón. En términos ambientales, esto significa:



### SISTEMA DE REPASADO ECOLÓGICO

Durante el 2020 trabajamos en la implementación de un nuevo sistema de repasado ecológico, utilizando productos con sello verde (sin efecto residual sobre el ambiente), que permite además la reducción del uso del agua para el repasado diario de pisos.

Este nuevo sistema de repasado se empezó a aplicar a inicios del año, llegando a 22 puntos de servicio. En cada lugar se realizó la medición del consumo de agua, antes de la implementación (sistema de repasado tradicional) y después de la implementación (armazón de mop con rociador y microfibra + producto con sello verde).

### REPORTE REDUCCIÓN DE AGUA

USO DEL AGUA	POR MES	TOTAL DEL AÑO
Uso agua antes (repasado tradicional).	90.594	592.548
Uso agua después (nuevo sistema + productos biodegradables).	33.140	132.588
Disminución del consumo.	57.454	459.960

Con base en los meses aplicados, el resultado final de reducción del consumo de Agua fue de un poco más de 60% en el último trimestre del año.

### SOLUCIONES ECOLÓGICAS

Con la finalidad de seguir contribuyendo a una cultura sostenible, hemos firmado un convenio con la empresa Soluciones Ecológicas para el acopio y separación de residuos desde origen. Durante el 2021 serán agendadas las capacitaciones y documentado los resultados de los eco puntos. Contamos con un solo eco punto que se encuentra en las inmediaciones de la oficina de El Mejor donde se recolecta plásticos, papel, cartón, tetrapak.

### MESA AMBIENTAL DEL PACTO GLOBAL

La actividad más destacada en el 2020 fue la Campaña sobre la disposición responsable de mascarillas, que buscó, ante el brote del

Covid-19, generar conciencia a nivel público y contribuir al cuidado del medio ambiente en tiempos de pandemia. Esta campaña incluyó una interesante encuesta para recabar información e identificar nuevas acciones que ayuden a enfrentar y mitigar la contaminación producida por las mascarillas de un solo uso.

La Mesa también impulsó la elaboración de una Guía de Buenas Prácticas de Soluciones Ambientales Empresariales, en convenio con la Fundación Natan. La publicación da a conocer una selección de buenas prácticas o recomendaciones que podrían servir de prólogo para la implantación de sistemas de gestión ambiental. La guía está en proceso de publicación.

## IMPACTOS EN EL USO DE RECURSOS RENOVABLES Y NO RENOVABLES

### CONSUMO DE AGUA



Estos datos corresponden al uso de agua en las oficinas administrativas.

### MATERIALES UTILIZADOS

MATERIALES/INSUMOS NO RENOVABLES	2019	2020
Gasoil (litros).	8.986	6.345
Nafta (litros).	30.452	27.073
Hojas de papel (unid.).	225.000	175.000

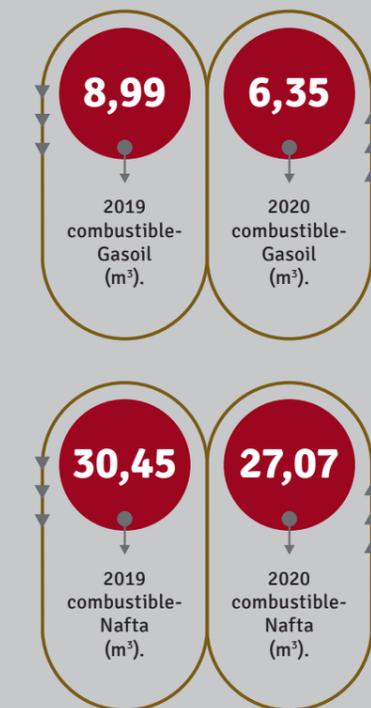
  

MATERIALES/INSUMOS RENOVABLES	2019	2020
Agua (m <sup>3</sup> ).	727	941
Energía eléctrica (kWh).	108.654	99.768

### EMISIONES

Las emisiones, como resultado del uso de combustibles de fuentes móviles (transporte) son monitoreadas a fin de detectar la procedencia de las mayores emisiones y el motivo, pues tienen incidencia directa en las emisiones de GEI.

### USO DE DERIVADOS DEL PETRÓLEO



### GESTIÓN DE RESIDUOS

#### PESOS TOTAL ENVASES 2020

TIPO DE MATERIAL	2020
Plástico.	2.000 Kg
Cartón y papel.	3.856 kg
Metálico.	672 kg
Total (kg).	6.528 kg

#### EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 1)

COMBUSTIBLE	2020
Gasoil (m <sup>3</sup> ).	1.60
Nafta (m <sup>3</sup> ).	0.33
Valor de CO <sub>2</sub> (Ton. CO <sub>2</sub> eq.).	1.93

Valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.

# DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

## VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

En este apartado exponemos la forma en que los recursos económicos de la empresa son asignados a los distintos pagos, incluyendo las diferentes iniciativas y programas sociales que promovemos.

En el 2020, las actividades de El Mejor generaron un valor económico (VEG) de Gs. 28.217.230.862, lo que representó 22% de incremento, en comparación al periodo anterior.

Las mayores ventas se dieron en el segmento de mantenimiento de limpieza, seguida por mano de obra tercerizada y servicios ocasionales, respectivamente.

Con relación al valor económico distribuido (VED), el mismo fue de Gs. 66.488.133.993; en algunos servicios tuvimos reducciones, en comparación al 2019, tal como se puede notar en el siguiente cuadro.

### PORCENTAJE DE FACTURACIÓN POR SEGMENTOS

TIPO DE SERVICIO	2019	2020
Servicio de Mantenimiento de Limpieza.	78,28%	73,54%
Servicios Especializados.	1,83%	2,03%
Servicios ocasionales en clientes activos.	1,15%	3,60%
Los Especialistas.	1,07%	0,90%
Mano de Obra Tercerizada.	17,34%	19,35%
Otros.	0,33%	0,57%
<b>Totales %.</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED) EN Gs.

VALOR	2019	2020
Pago a Proveedores.	14.900.850.232	11.849.571.961
Salarios y compensaciones.	52.471.901.488	50.576.293.461
Impuestos.	6.161.745.989	6.268.794.461
Inversiones en RSE (incluye donaciones).	93.457.471	205.542.635
Total Activo.	24.914.760.365	28.217.230.862
Total Pasivo.	5.641.006.724	17.122.062.764
Patrimonio neto.	19.273.753.583	11.095.168.098
<b>Total VED.</b>	<b>72.176.584.810</b>	<b>66.488.133.993</b>

A partir del 2019 el importe consignado en Impuestos corresponde a todo lo pagado a la SET más las Retenciones emitidas / aplicadas por clientes.





### RATIO SALARIAL

Todos los colaboradores de El Mejor, independientemente a su género, tienen iguales oportunidades de acceso al empleo, a recibir los beneficios establecidos

en la ley y los demás otorgados por la empresa, así como a participar de las actividades de formación que promovemos.

Los salarios se determinan por tipo de funciones, siguiendo la reglamentación del Ministerio del Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS), teniendo como parámetro el mínimo establecido.

### CUMPLIMIENTO DE LEGISLACIÓN LABORAL Gs.

CONCEPTO	2018	2019	2020
Salarios.	37.350.999.686	40.959.290.403	39.566.262.165
Cargas sociales (IPS aporte patronal, aguinaldo, bonificación familiar).	10.480.449.291	11.512.611.085	11.010.031.296
Indemnizaciones.	356.490.785	181.381.565	395.096.082

## DICTAMEN DE AUDITORÍA EXTERNA



### DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Asunción, 22 de abril de 2021

A los Señores Directivos de  
El Mejor S.R.L.  
Asunción, Paraguay

#### I Identificación de los estados financieros

Hemos examinado los estados financieros adjuntos de El Mejor S.R.L., los cuales incluyen el balance general al 31 de diciembre de 2020, el correspondiente estado de resultados, de cambios del patrimonio neto, de flujos de efectivo y las correspondientes notas aclaratorias por el año terminado en esa fecha.

Las cifras correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 que se exponen a efectos comparativos, fueron auditadas por otros auditores independientes quienes emitieron su dictamen sin salvedades en fecha 25 de junio de 2020.

#### II Responsabilidad de la Gerencia sobre los estados financieros

La gerencia es responsable por la preparación y presentación adecuada de los mencionados estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Paraguay. Dicha responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de controles internos adecuados para la preparación y presentación razonable de estados financieros tal que los mismos estén exentos de errores significativos debido a fraude o error; así como la selección y aplicación de políticas contables apropiadas y la realización de estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

#### III Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mencionados estados financieros basados en nuestra auditoría. Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría vigentes en Paraguay emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay. Dichas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría con el objeto de obtener seguridad razonable de que los estados financieros están exentos de errores significativos.

Una auditoría comprende la realización de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre las cifras y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o error. Con la realización de estas evaluaciones de riesgos, el auditor considera los controles internos relevantes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la Entidad, a fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad.

Daniel Elicetche & Asociados  
Quersada N° 4929 / Teléfono: (595 21) 601-695 / Asunción - Paraguay / www.dea.com.py

Daniel Elicetche & Associates is an independent member of Parker Russell International Ltd. (PRIL). PRIL and the member firms are not a worldwide partnership. Service are delivered by the member firms. PRIL and its member firms are not agents of, and do not obligate, one another and are not liable for one another's acts or omissions. Please see website for further details.

AN INDEPENDENT MEMBER OF





Una auditoría también incluye la evaluación de lo apropiado de las políticas contables utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables efectuadas por la Gerencia, así como la evaluación de la presentación de los estados financieros en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión de auditoría.

#### IV Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación patrimonial y financiera de El Mejor S.R.L. al 31 de diciembre de 2020, los resultados de sus operaciones, los flujos de efectivo y los cambios de su patrimonio neto por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con normas contables vigentes en Paraguay.

Daniel Elicetche  
Socio  
Matrícula C-4  
Colegio de Contadores del Paraguay

**Daniel Elicetche & Asociados**  
Quesada N° 4926 / Teléfono: (595 21) 601-695 / Asunción - Paraguay / www.dea.com.py

Daniel Elicetche & Associates is an independent member of Parker Russell International Ltd. (PRIL). PRIL and the member firms are not a worldwide partnership. Services are delivered by the member firms. PRIL and its member firms are not agents of, and do not obligate, one another and are not liable for one another's acts or omissions. Please see website for further details.



# RESULTADOS Y METAS

## CUMPLIMIENTO DE LAS METAS 2020

- 1 **Crecer en 10% la facturación:** Resultado obtenido -5%. A partir del inicio de la pandemia nos adaptamos a nuestros clientes, con renegociación de frecuencias de cobertura, suspensiones de cobertura, cierre de locales, todo esto por supuesto impactó negativamente en la facturación. El impacto fue mitigado con la creación del servicio de sanitización de ambiente, que fue muy requerido.
- 2 **Mejorar la eficiencia administrativa:** El enfoque del 2020 tuvo un giro a consecuencia de la pandemia. Por un lado, para adaptarnos al esquema de trabajo home office y poder reaccionar rápidamente a los desafíos que iban surgiendo, implementamos tableros de control para todos los niveles jerárquicos, para migrar hacia una cultura basada en la gestión de datos.
- 3 **Alinear los Sistemas Informáticos a la Estrategia del Negocio:** Logramos implementar el esquema de revisión de salarios vía la APP de El mejor, reemplazando totalmente el esquema presencial. Se logró la implementación del sistema de marcación biométrica.
- 4 **Alinear la Estrategia de RSE a los ODS:** Postulamos y fuimos seleccionados para recibir una Mentoría en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la cual nos permitió alinear nuestra estrategia al cumplimiento de estos ODS.
- 5 **Fomentar una cultura colaborativa:** El plan inicial definido para trabajar este aspecto no pudo ser implementado, el área de Gestión de Talentos tuvo que cambiar su enfoque para acompañar las necesidades que surgieron como consecuencia de la pandemia.

## DESAFÍOS PARA EL 2021

Crecimiento de la Facturación en 10%, con foco en la creación de nuevos servicios, fruto de la innovación.

1

Implementación de Plan integral para desarrollo de colaboradores, que abarque un plan de capacitación para el desarrollo de conocimientos técnicos y herramientas interpersonales.

2

TIC - Estabilizar y potenciar los sistemas que ya tenemos para optimizar los procesos y disponibilizar la información, con enfoque en la eficiencia y descentralización.

3

Descentralización de la toma de decisiones en todos los niveles, con el objetivo de agilizar los procesos con enfoque en la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

4

Control de cumplimiento del servicio más eficiente y efectivo.

5

Fortalecimiento del área comercial con doble enfoque; fidelización de clientes activos y perfil de ventas más dinámico y agresivo.

6

Certificar como Empresa B.

7



Sucre esquina San Martín  
5to. Piso, Edificio San Martín  
Central telefónica: (021) 688 6500  
[www.elmejor.com.py](http://www.elmejor.com.py)  



**Pacto Global**  
Red Paraguay



LIMPIAMENTE  
SUPERIOR

