



2009

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

LIMPIAMENTE
SUPERIOR
**el
mejor**



2009

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

LIMPIAMENTE
SUPERIOR
el mejor

FICHA TÉCNICA

COORDINACIÓN EDITORIAL

Gisella Lefebvre, PROYECTARSE
Gabinete de Responsabilidad Social
y Comunicación Organizacional

DISEÑO GRÁFICO

Entre Paréntesis

IMPRESA

AGR Imprenta

Asunción, Paraguay

Abril de 2010

Tirada: 1.000 ejemplares

2009® Todos los derechos reservados.

Este documento es de propiedad de El Mejor S.R.L. No tiene fines de lucro, por lo tanto, no puede ser comercializado en el Paraguay ni el extranjero. Está autorizada la reproducción y la divulgación, por cualquier medio, del contenido de este material, siempre que se cite la fuente.

ÍNDICE

- 5 MENSAJE DEL GERENTE GENERAL**
- 6 ¿QUÉ NOS IMPULSA?**
NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS
- 8 ¿COMO FUNCIONAMOS?**
LA EMPRESA
- 9 GOBIERNO CORPORATIVO**
- 10 ORGANIGRAMA FUNCIONAL**
- 11 EQUIPO GERENCIAL Y TÉCNICO**
- DIMENSIÓN SOCIAL**
- 13 NUESTRA GESTIÓN CON EL PÚBLICO INTERNO**
- 19 NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES**
- 22 NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES**
- 23 NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD**
- 25 NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO Y LA SOCIEDAD**
- DIMENSIÓN AMBIENTAL**
- 27 NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**
- DIMENSIÓN ECONÓMICA**
- 31 NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA**
- 31 PAGOS**
- 31 INVERSIONES**
- 32 DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**
- 33 METAS DEL 2009**
RESULTADOS ALCANZADOS
- 34 METAS**
PARA EL 2010

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

EL CRECIENTE INTERÉS DE LA SOCIEDAD POR EL COMPORTAMIENTO ÉTICO DE LAS EMPRESAS ESTÁ IMPULSANDO LA MULTIPLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y MONITOREO CORPORATIVO, DONDE EL BALANCE SOCIAL O REPORTE DE SOSTENIBILIDAD ES UNA DE LAS HERRAMIENTAS DESTACADAS DE COMUNICACIÓN QUE ESTABLECE UN DIALOGO ENTRE LA ORGANIZACIÓN Y SUS PÚBLICOS DE INTERÉS, ASÍ COMO LOS DESAFÍOS QUE ELLA ENFRENTA.

El Mejor, en el 2009, impulsó importantes iniciativas en el campo de la Responsabilidad Social, que tienden a convertirla, en el corto plazo, en un referente de su sector. Este compromiso es acompañado por toda la plana gerencial y va envolviendo progresivamente a todos los colaboradores en un proceso de permanente mejoría en el relacionamiento entre la empresa y la sociedad.

La adopción de este enfoque estratégico en nuestra gestión ha supuesto algunos replanteamientos en la estructura corporativa, como el establecimiento de nuevas funciones y la contratación de asesorías especiales que tienen por misión integrar y desarrollar la RSE en todas las unidades de negocio.

Con la publicación de este Segundo Reporte de Sostenibilidad, El Mejor busca comunicar sus buenas prácticas y los desafíos de sus estrategias socioambientales, así como la coherencia ética de sus operaciones.

Este Reporte de Sostenibilidad representa un ejercicio voluntario, anual, de El Mejor, que posibilita a los lectores (clientes, proveedores, colaboradores, etc.) identificar el grado de avance de la empresa hacia una gestión socialmente responsable. En el documento se incluyen datos cuantitativos y cualitativos del año 2008 y 2009, inclusive del 2007, adoptando las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) como referencia para su elaboración.



Asumimos el desafío de la Responsabilidad Social Empresarial en el entendido que como empresa formamos parte de la sociedad en la que estamos presentes, y a la que junto con ofrecer nuestros servicios, de forma diversificada y con calidad, debemos aportar para hacer de ella un lugar mejor para todos.

Culminamos un nuevo año donde pudimos comprobar dos cuestiones; la primera es que integrar la RSE requiere de convicción e inversiones concretas, y lo segundo, que SER una empresa socialmente responsable es posible!!!

Invitamos e incentivamos a las empresas a reportar sobre las acciones de RSE desarrolladas, con vistas a fomentar la transparencia y construir mejores vínculos con la sociedad que nos rodea.

Finalmente, agradezco el apoyo y el aporte de cada uno de los colaboradores y colaboradoras de El Mejor, quienes constituyen el pilar fundamental de la empresa.

Daniel Baudalet
Gerente General



¿QUE NOS IMPULSA? NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS

NOS MUEVE LA CONVICCIÓN DE QUE LA SOCIEDAD PARAGUAYA ESTÁ EMPEZANDO A VALORAR A LAS EMPRESAS SOCIALMENTE RESPONSABLES QUE APUESTAN AL DESARROLLO SUSTENTABLE DEL PAÍS.

Hasta hace poco tiempo, la responsabilidad social era entendida como una función exclusiva de los gobiernos, sin embargo hoy en día las corporaciones –cuyo capital, en algunos casos es más grande que ciertos Estados- empezaron a entender y a asumir un rol protagónico en el desarrollo de las comunidades en las que operan.

A su vez las PyMES, como El Mejor, comprendieron que la RSE no depende del tamaño o de la facturación de la empresa sino del compromiso de sus miembros, visibilizado en prácticas concretas.

En tal sentido, la responsabilidad social empresarial de El Mejor es más que un programa, ella está inserta en la gestión de la empresa y tiene como base un conjunto de Valores que forman parte de su Misión, Visión, el sistema de liderazgo, las políticas de gestión y principalmente en su Código de Ética.

VALORES Y PRINCIPIOS

Confianza: Actuar como una persona de confianza para la empresa y sus propietarios. Ejecutar los negocios y trabajos de la empresa con lealtad, productividad y el debido cuidado; comprometidos con el trabajo en equipo, la mejora continua, la imagen profesional que se desea proyectar y la Misión y Visión de la empresa.

Propiedad: Respetar la propiedad y los derechos de los propietarios. Abstenerse del robo y la malversación, evitar el despilfarro y salvaguardar la propiedad que se le ha confiado.

Cumplimiento: Cumplir con los compromisos. Ser fiel a la palabra y cumplir promesas, acuerdos y otros compromisos voluntarios, sean o no parte de contratos legalmente exigibles.

Responsabilidad de dar respuestas y soluciones efectivas: Colaborar con quienes puedan tener derechos legítimos e inquietudes respecto a las actividades de la empresa y responder a las necesidades de la comunidad.

Transparencia: Hacer negocios en forma honesta y veraz. Abstenerse de prácticas y actos engañosos. Mantener registros precisos y revelar oportunamente información importante, respetando las obligaciones de confidencialidad y privacidad.

Dignidad: Respetar la dignidad de todas las personas. Proteger la salud, seguridad, privacidad y derechos humanos de los demás. Abstenerse de la coerción y adoptar prácticas que promueven el desarrollo humano en el trabajo, el mercado y la comunidad.

Equidad: Entablar una competencia libre y equitativa, tratar a todas las partes en forma imparcial y justa. Practicar la no discriminación en la contratación y el empleo.

Ciudadanía: Actuar como ciudadanos responsables de la comunidad. Respetar la ley, proteger los bienes públicos, cooperar con las autoridades públicas, no involucrarse indebidamente en la política y el gobierno y contribuir al mejoramiento de la comunidad.

VISIÓN

Ser el Mejor en el MERCOSUR, brindando soluciones en servicios generales de mantenimiento, con fuerte especialización en servicios de limpieza y comprometidos con el desarrollo social y ético.

MISIÓN

“Somos la empresa líder en el mercado nacional de Servicios de Limpieza Permanente, especializada por segmento. Nuestros clientes – empresas de gran porte, referentes del sector en que se desarrollan – ven satisfechas sus necesidades de higiene, bienestar y confort del ambiente de trabajo, a través de un servicio honesto, seguro y a medida, con enfoque profesional, alta tecnología, innovación, calidad certificada y personas eficientes, formadas en principios y valores. Realizamos nuestras operaciones asumiendo la responsabilidad social de aportar al bienestar de nuestro público interno y externo”.

VÍNCULO ENTRE EL COMPROMISO Y EL RESULTADO

La puesta en práctica de las creencias de El Mejor en el negocio resulta en la creación de valores medibles para sus distintos grupos de interés: clientes, colaboradores, incluyendo a los proveedores, las comunidades donde opera, el gobierno y la sociedad, tal como se presenta en el siguiente cuadro:

GRUPO DE INTERÉS	2008	2009
GRUPO DE INTERÉS		
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios especializados por Sector • Cantidad Sectores por clientes • Cobertura geográfica: 	14 7 160 Asunción 30 Gran Asunción 27 Interior	16 7 207 Asunción 52 Gran Asunción 64 Interior
<ul style="list-style-type: none"> • Puntos de servicios • Sector Público • Sector privado y/o ONG • M2 cubiertos diariamente Asunción • M2 cubiertos diariamente Área Metropolitana (AMA) • M2 cubiertos diariamente Interior 	217 5 212 257.336 42.289 26.905	323 5 318 281.095 50.347 22.675
COLABORADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Número de Colaboradores/as a diciembre • Remuneración y beneficios sociales (IPS y aguinaldo) • Inversión en Capacitación • Número de agentes comunitarios 	354 Gs. 7.840.969.277 Gs. 28.946.104 0	418 Gs. 8.100.619.810 Gs.42.420.187 7
SOCIEDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto al Valor Agregado • Impuesto a la Renta • Inversión en equipos informáticos y software • Inversión en Infraestructura, informática y telecomunicaciones 	Gs. 693.524.179 Gs. 52.109.172 Gs. 245.853.205 Gs. 111.855.654	Gs. 667.825.764 Gs. 25.259.924 Gs. 307.015.151 Gs. 126.809.337
PROVEEDORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Volumen de compras a proveedores 	Gs. 1.567.237.819	Gs. 1.209.906.439



CÓMO FUNCIONAMOS? LA EMPRESA

NUESTRO COMPROMISO CON EL PAÍS SIGUE INTACTO Y FIRME. NOS UNE EL VÍNCULO CON LA GENTE QUE VE EN EL TRABAJO, HONESTO Y SOLIDARIO, LA MEJOR HERRAMIENTA PARA LOGRAR UNA VIDA DIGNA Y CON CALIDAD PARA UNO MISMO Y PARA SU FAMILIA.

La posición que ocupa El Mejor entre las empresas del rubro es reconocida a nivel local por los servicios de calidad prestados a los clientes, redundando en un retorno económico para sus miembros. Su compromiso con el desarrollo del Paraguay sigue intacto y firme.

Desarrollo, para El Mejor, significa crecimiento económico al servicio de la prosperidad social. Ese compromiso se apoya en la noción de sustentabilidad empresarial y se expresa en:

- Creación de Valor para los distintos públicos con los cuales El Mejor se relaciona.
- Inversión permanente en actualización tecnológica y gerencial.
- Búsqueda de oportunidades que amplíen la perspectiva de actuación a lo largo del tiempo.
- Conducta ética.
- Respeto a las personas y al medio ambiente.

Durante el año 2009, El Mejor, continuó tras la meta de expandir su participación de mercado. Entre otras acciones, amplió su red de cobertura diaria de m2, añadió nuevos clientes, creó nuevos servicios, generó alianzas y mantuvo su política de inversión en tecnología y en capacitación de sus colaboradores.

Informaciones complementarias a este Reporte de Sostenibilidad 2009, así como la versión digital del mismo, están disponibles en el sitio web: www.elmejor.com.py

PRINCIPALES ACONTECIMIENTOS DEL 2009

- Publicación del Primer Reporte de Sostenibilidad, constituyendo un hecho inédito entre las empresas del rubro.
- Emisión de campaña institucional de El Mejor, compuesta por 2 spots para televisión.
- Producción de una presentación audiovisual (documental) de la empresa.
- Publicación de página web.
- Renovación de presentación comercial para clientes, incluyendo brochure informativo y carpeta.
- Obtención del Premio Great Place To Work, como una de las 5 mejores empresas del país para trabajar.
- Participación, en carácter de Panelista invitado por sus prácticas con el público interno, en el Congreso sobre RSE, organizado por la Asociación de Empresarios Cristianos - ADEC (Paraguay).
- Inclusión de una de las experiencias de RSE de El Mejor, en el compendio de Buenas Prácticas de RSE en PYMES Paraguayas, publicado por la ADEC.
- Presentación de Solicitud de Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas.

GOBIERNO CORPORATIVO

La puesta en marcha de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, que aporten a una mayor y mejor atención con los públicos con los que El Mejor se relaciona, constituye una respuesta a la creciente demanda social de contribuir al desarrollo sustentable de los entornos en los que opera. La exploración continua de sistemas y estrategias para el perfeccionamiento de los estándares de gestión (no solo locales, sino también internacionales) es una tarea permanente que envuelve a toda la plana gerencial.

- **Comités de apoyo y soporte a la Gerencia General**

Los Comités y las Asesorías son instrumentos de gestión que dan seguridad y equilibrio a la toma de decisiones, preservando el rumbo de la organización dentro de sus Valores y Principios.

El Mejor cuenta con una estructura de Comités y Asesorías especiales que fundamentan la toma de decisiones de varias áreas de importancia para la estrategia comercial e institucional de la empresa; su acción abarca desde la apertura de nuevos puntos de atención a la definición de políticas.

Comité de Calidad: Tiene por objetivo dar seguimiento del sistema de gestión de calidad, verificar las necesidades de mejora, realizar revisiones, proponer inversiones y monitorear los avances de los objetivos de calidad. Está conformado por un representante de cada área de la empresa.

Comité de "5 S": Su finalidad es lograr la implementación del Programa de las 5S en el 100% de los contratos activos. El mismo está integrado por las/os Fiscales, Coordinadoras/es, Gerente de Operaciones y Responsable de Estandarización.

En cuanto a los/as Asesores, El Mejor cuenta con la colaboración profesional de especialistas en las áreas: Jurídica, Comunicación Organizacional y Desarrollo Informático.

- **Martes de Puertas Abiertas con el Gerente General**

Una iniciativa en materia de buen gobierno que se inició en el año 2009 fue la disposición de un día de la semana, martes, para conversar de algún tema de interés con el Gerente General.

Pueden acceder a este espacio cualquiera de los/as colaboradores/as, de cualquier nivel.

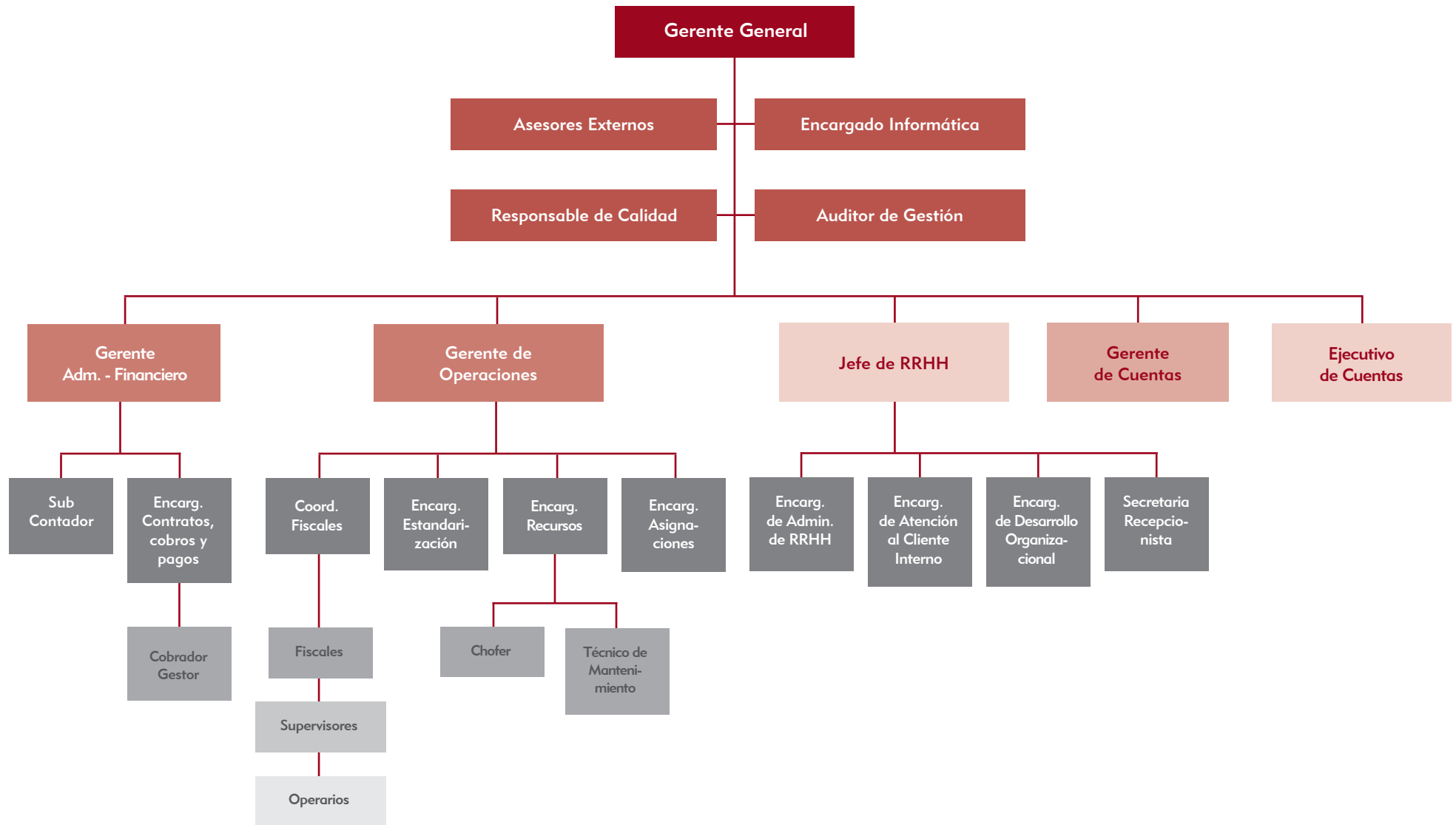
Si bien el acceso a la Gerencia General (GG) no está restringido para nadie, se consideró que la definición de un día especial contribuiría a generar un acercamiento directo de los/as colaboradores/as al GG, así como un mayor conocimiento de los mismos por parte de la GG.

Desde su implementación, esta iniciativa, demostró que fue una decisión acertada. Las conversaciones mantenidas entre el GG y los/as colaboradores/as fueron muy enriquecedoras y productivas; aportaron a la identificación de algunas medidas que fortalecerán la gestión interna y externa de la empresa y el relacionamiento entre sus miembros,



ampliando la visión obtenida en los espacios de coordinación gerencial, de fiscales y coordinadores.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



EQUIPO GERENCIAL Y TÉCNICO

GERENTE GENERAL: Daniel Baudelet
GERENTE DE OPERACIONES Y RESPONSABLE DE CALIDAD: Graciela Dietrich
GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO: Violeta García

GERENTE DE CUENTAS 1: Gustavo Sosa
GERENTE DE CUENTAS 2: Sonia Fleitas
Ejecutivo de Cuenta: Paulo González Saggia

Auditor de Gestión: Marlene Araujo
Jefe de RRHH: María Fátima Paredes
Encargado Informática: Wanderson Batista
Encargado de Contratos, cobros y pagos: Silvia Duarte
Encargado de Administración de RRHH: Mirtha Grange
Encargado de Desarrollo Organizacional: María Cristina Sánchez
Encargado de Atención al cliente: Laura Beatriz Guzmán
Encargado de Asignación: Mirian Cubilla
Encargado de Estandarización: Liz Aquino
Encargado de Recursos: Rudy Zayas
Sub- Contadora: Noelia Duarte
Secretaria Recepcionista: Luz Velázquez
Gestor/Cobrador: Héctor Arana
Técnico de Mantenimiento: Carlos De la Cruz
Chofer: Pedro Rivas

Coordinadoras de Fiscales: Norma Amarilla
 Mercedes Domínguez

Fiscales: Hermelinda Aquino Agustín Alvarenga
 Gladys Candia Limpia Barboza
 Lilian Guerrero Liza Meza
 Reinalda Lujan Cristina Navarro
 Faustina Almeida Rolando Saldivar
 Jorge Torales



Supervisores:

Anibal Danei	Juan Cardozo	Nilda Benítez
Anibal Fleitas	Julia Aldana	Nilsa Duarte
Atanacia Benítez	Juliana Espínola	Norma Espínola
Basilia Valdez	Laura Maqueda	Patrocinio Amarilla
Benita Orrego	Leoncia Britez	Ramón Galeano
Blanca González	Lorenza Pintos	Ramona Alvarez
Blanca Stellato	Lucía Cáceres	Reinaldo Cortaza
Carlos Benegas	Luz Wilma Benítez	Rosa Valdez
Cinthia Fariña	María Eugenia López	Valeriana Insfran
Claudio Jordán	María Isabel Orue	Virgilio Rodríguez
Cristian Sanabria	Mario Fleitas	Zulma Fernández
Eduardo Morales	Mariano Monges	Zulma Morán
Elba Chaparro	Maximina Mora	Zunilda Godoy
Eliasa Araujo	Mercedes Fariña	
Emiliana González	Miguela Centurión	
Felipe Ortigoza	Mirian Agüero	
Gloria Jara	Mirna Riveros	
Guillermina Martínez		
Irma Ayala		



DIMENSIÓN SOCIAL

NUESTRA GESTIÓN CON EL PÚBLICO INTERNO

EL POSICIONAMIENTO DE EL MEJOR, LA SOLIDEZ DE SU MARCA Y LA IMPLEMENTACIÓN EFECTIVA DE SUS ESTRATEGIAS EMPRESARIALES SON EL RESULTADO DE UNA POLÍTICA DE GESTIÓN DE PERSONAS QUE VALORA LA PARTICIPACIÓN Y LA CAPACITACIÓN PROFESIONAL Y PERSONAL DE SUS COLABORADORES.

La gestión de personas en El Mejor se sustenta en la creencia y la convicción de que todas las personas, como seres humanos, son iguales. La diferencia radica en las experiencias vividas y el rol que a cada uno le toca desempeñar en la vida. Partiendo de esa base se desprenden los criterios de dignidad, igualdad e inclusión con los que se establece el vínculo laboral con los/as colaboradores/as. En el rubro en el que se desempeña la empresa (servicios de mantenimiento y limpieza) queda claro que el pilar del negocio son las personas, por ende la gestión con calidad y calidez se vuelve una actividad esencial.

“Considero que el hecho de haber generado un ambiente laboral en el que las personas puedan crecer, desarrollarse personal, profesional y económicamente, es un valor agregado que motiva”. Daniel Baudelet, Gerente General.

Las distintas políticas de recursos humanos de El Mejor, apuntan a convertirla en una empresa de éxito, que contribuya con el desarrollo social y ético del entorno. Es así que las mismas van tomando cada vez mayor fuerza, impactando inclusive en las familias de los/as colaboradores/as.



NUESTRAS ACCIONES EN NÚMEROS

CONCEPTO	2008	2009
• Número de Colaboradores/as	354	418
• Cargas Sociales (IPS, aguinaldo, vacaciones)	Gs. 1.712.858.891	Gs. 1.804.149.257
• Servicio de Ambulancia para casos de emergencia	No aplica.	Gs. 3.000.000
• Capacitación	Gs. 28.946.104	Gs. 42.420.187
• Salarios	Gs. 6.128.110.386	Gs. 6.296.470.553
• Honorarios	Gs. 182.936.247	Gs. 296.664.122
• En Comunicación Interna (edición e impresión de boletines, habilitación y mantenimiento de tableros informativos, etc.)	Gs. 1.576.634	Gs. 5.184.637
• En actividades de integración (torneos, festejos, canastas, etc.)	Gs. 40.553.040	Gs. 41.682.780

GESTIÓN DE PERSONAS

El Mejor cuenta con un plantel superior a 400 colaboradores, entre mujeres y hombres, de 19 a 45 años de edad. Los mismos son entrenados y capacitados no solo para su quehacer laboral sino en cuestiones que hacen a su desarrollo personal. En el siguiente cuadro se retrata el detalle de las personas que trabajan en la empresa:

GRUPO DE INTERÉS	2008	2009
POR SEXO		
<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Hombres • Cantidad de Mujeres 	<p>143</p> <p>211</p>	<p>168</p> <p>250</p>
POR EDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • Hasta de 18 a 19 años • De 20 a 29 años • De 30 a 39 años • De 40 a 49 • Más de 50 	<p>20</p> <p>115</p> <p>154</p> <p>62</p> <p>3</p>	<p>21</p> <p>195</p> <p>143</p> <p>55</p> <p>4</p>
POR FORMACIÓN ACADÉMICA		
<ul style="list-style-type: none"> • EEB • Nivel Medio • Nivel estudiante universitario • Universitarios • Post Graduados/Maestría/Doctorado 	<p>193</p> <p>137</p> <p>12</p> <p>10</p> <p>2</p>	<p>183</p> <p>215</p> <p>10</p> <p>8</p> <p>3</p>
POR TIEMPO EN LA EMPRESA		
<ul style="list-style-type: none"> • Hasta 5 años: • Entre 5 y 10 años: • Entre 10 y 20 años: • Más de 20 años: 	<p>196</p> <p>144</p> <p>14</p> <p>-----</p>	<p>252</p> <p>148</p> <p>18</p> <p>-----</p>
PERSONAS DISCAPACIDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • Total 	<p>2</p>	<p>3</p> <p>→</p>

GRUPO DE INTERÉS	2008	2009
POR CARGO		
• Dirección	1	1
• Gerencia	4	3
• Coordinadores	2	2
• Fiscales	9	11
• Supervisores	61	49
• Administrativos	13	13
• Operarios	224	312
• Aprendices	43	25
• Gerente de Cuenta	0	2
• Ejecutivo de cuenta	1	1
ADMISIÓN/DIMISIÓN		
• Admisión	181	182
• Dimisión	152	121
DESIGNACIONES/PROMOCIONES		
• Total	3	2
MUJERES EN CARGOS DIRECTIVOS		
• Total	3	3

VALORACIÓN PROFESIONAL

Las relaciones laborales de El Mejor incluyen un importante componente de capacitación y entrenamiento, que prioriza el crecimiento profesional y la adquisición de nuevos conocimientos, destinando inversiones concretas para el efecto.

Anualmente se realiza un Plan de Capacitación, que es el resultado de un sondeo para identificar nuevas áreas de formación, así como el monitoreo a aquellos colaboradores que ya son beneficiarios de algún entrenamiento específico.

Actualmente, varios de los gerentes están cursando la Maestría en Administración de Empresas - MBA, cuyo costo es co-financiado por la empresa, además se otorga licencias especiales para asistir a las clases, que son entre semana y en horario de oficina.



OTROS BENEFICIOS SOCIALES

Servicio de Ambulancia para casos de emergencia: En el 2009 se implementó este beneficio para todos los/as colaboradores/as de la sede Administrativa y para aquellos que se encuentran desempeñando sus tareas en las instalaciones de los clientes, dentro del área metropolitana. El servicio fue usufructuado en 20 ocasiones.

Servicio de Apoyo a Colaboradores accidentados: Desde el área de Recursos Humanos, específicamente de Atención al Cliente Interno, se realiza un seguimiento y acompañamiento a los/as que sufrieron accidentes de trabajo los cuales concluido su reposo son reincorporados a su puesto de trabajo.

ACCIDENTES DE TRABAJO	2008	2009
• Cantidad	4 accidentados; promedio de 6 meses de reposo cada uno.	5 accidentados; uno solo requirió más de 6 meses de recuperación.
• Estado	Ya se reincorporaron a sus labores.	Ya están todos reincorporados a sus labores.

Sábados libres: Con la intención de promover un equilibrio entre el tiempo laboral y familiar, se reestructuró el horario de lunes a viernes de tal forma que el personal administrativo dispone de 2 sábados libres al mes.

Créditos Escolares: En el entendimiento que la situación económica de los/as colaboradores/as es bastante afectada con el inicio de las clases, se estableció este sistema de créditos sin intereses para la compra de útiles y uniformes escolares.

Viáticos para Alimentación: Los fiscales de contratos, coordinadores, gestores y choferes cuentan con un régimen especial de viáticos para alimentación.

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna es un aspecto que se trabaja de forma transversal en El Mejor. Las acciones emprendidas en éste ámbito apuntan a transmitir principalmente informaciones de interés para los colaboradores y colaboradoras, que les permitan conocer a su empresa y estén alineados con sus valores institucionales. También para fortalecer el sentido de pertenencia, considerando que más del 90% del personal no desarrolla sus actividades en las instalaciones de la empresa.

Boletín Informativo: En el 2009 se dio continuidad a la publicación de un Boletín Informativo mensual, que se hace llegar a cada colaborador/a. La primera acción del año consistió en el rediseño del boletín, que fue publicado ininterrumpidamente. En el mes de diciembre, con la última publicación se realizó una evaluación del mismo, de tal forma a considerar y atender las sugerencias y recomendaciones de los/as lectores, a fin de lograr con su misión de servir de nexo entre las cuestiones institucionales, logísticas del trabajo y sociales.

Capacitación en Comunicación: Entre los temas de capacitación se incluyó la Comunicación Interna; esto con la intención de nivelar los conocimientos que se tienen al respecto. Los encuentros fueron diferenciados en grupos de afinidad, a saber: Gerentes, Coordinadores y Fiscales, y Supervisores.

Diagnóstico de la Comunicación: Otra de las iniciativas en materia comunicacional fue la obtención de un diagnóstico de la comunicación al interior de la empresa. Se elaboró y aplicó un cuestionario de autoevaluación a medida a todas las personas que participaron de los encuentros de capacitación sobre Comunicación Interna. Los resultados obtenidos posibilitaron la elaboración del Plan de Comunicación de la empresa.

Plan de Comunicación: El Mejor obtuvo como uno de los resultados del año su Plan de Comunicación, que incluye ejes e indicadores de acción en las tres dimensiones: interna, externa e institucional. Este Plan está organizado en línea con los Valores de la empresa.

Página Web: El 2009 también fue propicio para que El Mejor disponga de su propio portal: www.elmejor.com.py. El mismo fue habilitado en el primer semestre del año y es actualizado periódicamente. Contiene información comercial e institucional. Está estructurado en secciones que incluyen documentación institucional de interés, como el Reporte de Sostenibilidad del año 2008.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Uno de los indicadores de una gestión efectiva y socialmente responsable es la medición del Clima Organizacional. En El Mejor se otorga a este tema un trato preferencial, pues el éxito de la empresa descansa –en gran medida– en su personal y en cómo se sienten ellos con relación a su trabajo y al trato recibido. Al respecto, cabe destacar que ya en el año 2008, fue incorporada una persona encargada de la Atención al Cliente Interno. La misma tiene entre sus funciones recibir los reclamos del personal, pedidos de préstamos, entrega de uniformes y carnet de identificación, entre otras acciones que aporten al bienestar de los/as colaboradores/as.



En el mes de junio se realizó la medición anual del Clima Laboral, bajo la coordinación de los propios profesionales de la empresa. La misma arrojó como resultado un 82% de satisfacción. No obstante, meses más tarde (octubre) El Mejor participó de la encuesta del Great Place to Work Institute.

El Mejor, entre las 5 mejores: El Great Place to Work Institute es reconocido mundialmente por el desarrollo de un modelo para el entendimiento y comprensión del clima organizacional a partir de la construcción, reconocimiento e interacción de las relaciones básicas en cualquier lugar de trabajo.

Esta encuesta fue aplicada a la empresa, a través de las cuales se evaluaron las siguientes dimensiones: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería.

Los resultados obtenidos le valieron su inclusión en la lista de las cinco mejores empresa para trabajar en Paraguay:

DIMENSIÓN	PORCENTAJE OBTENIDO
• Credibilidad	72%
• Respeto	70%
• Imparcialidad	72%
• Orgullo	84%
• Camaradería	74%



Limpieza de alfombra con seco con micro esponja.

Gestión Participativa: Coherente con su prédica de la “gestión participativa”, a mediados de año se llevó a cabo un relevamiento para identificar las necesidades del público interno acerca de sus necesidades de formación profesional y personal. También se organizó, en noviembre, un encuentro con supervisores y operarios con quienes se compartió los desafíos en materia de responsabilidad social y se presentó y conversó acerca del plan estratégico de la empresa.

CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Como resultado del relevamiento realizado con los/as colaboradores/as se identificaron los temas de interés y también la necesidad de que las capacitaciones se realicen en el lugar donde desarrollan sus labores, no en la sede administrativa. Al respecto, se procedió a capacitar instructores que tendrán a su cargo esta actividad.

En el 2009, El Mejor realizó 85 cursos de capacitación en diversos temas, llegando a casi 300 cola-

boradores. Las actividades de capacitación están enmarcadas en el Plan Anual de Capacitación, que incluye a todas las áreas de la empresa y tiene como finalidad aportar al crecimiento personal y profesional de sus recursos humanos.

En el siguiente gráfico se listan los principales temas, cantidad de horas y colaboradores beneficiados.

LISTADO DE PRINCIPALES CURSOS	CANTIDAD DE HORAS	COLABORADORES/AS BENEFICIADOS/AS
• Operario Básico	15	68
• Operario Superior	4	27
• Código de Ética	4	61
• Programa 5 S	6	91
• Alimentación Saludable en el trabajo	2	15
• Violencia Doméstica	4	30
• Salud Bucodental	1	14
• Seguridad en las rutas	2	14
• Planificación Familiar	4	25
• Higiene y Seguridad Ocupacional	4	29
• Civismo	3	12
• Liderazgo, Relaciones Humanas, Trabajo en equipo	4	22
TOTAL	2332 hs.	285 personas

NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES

CADA COLABORADOR/A DE EL MEJOR ES UN REPRESENTANTE DE LA EMPRESA, POR ELLO, SE APUNTA A FORTALECER SU CAPACIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO Y UNA BUENA ATENCIÓN A LOS CLIENTES. EL ÉXITO EN LOS NEGOCIOS ESTÁ DETERMINADO CADA VEZ MÁS POR ESTOS ASPECTOS, POR ENCIMA DE LA CALIDAD Y EL PRECIO.

El compromiso principal de El Mejor es proveer una atención de calidad y ofrecer las mejores soluciones en servicios generales de mantenimiento a sus más de 300 clientes. En tal sentido, considerando su objetivo de intensificar el relacionamiento con todos sus clientes de modo a establecer lazos firmes, cuenta con una variada gama de servicios.

A lo largo del 2009 las inversiones realizadas, en tiempo y en visión estratégica de largo plazo, para una segmentación cada vez más especializada empezaron a revertir en una ganancia de calidad para el Cliente y de diferenciación para la empresa. El cuadro posterior muestra algunos indicadores de gestión:

INDICADORES	2008	2009
• Número de Clientes en el sector Público	5	5
• Número de Clientes en el sector Privado y/o ONGs	212	318
• Cantidad de Reclamos recibidos y atendidos	166	178
• Inversión en innovaciones tecnológicas (seguridad electrónica, página web, notebook para fiscales, etc.)	Gs. 20.156.250	Gs. 27.879.679
• Inversión en máquinas y equipos de servicio	Gs. 1.093.821.096	Gs. 1.182.337.090
• Obsequios empresariales	Gs. 5.856.625	Gs. 8.618.629

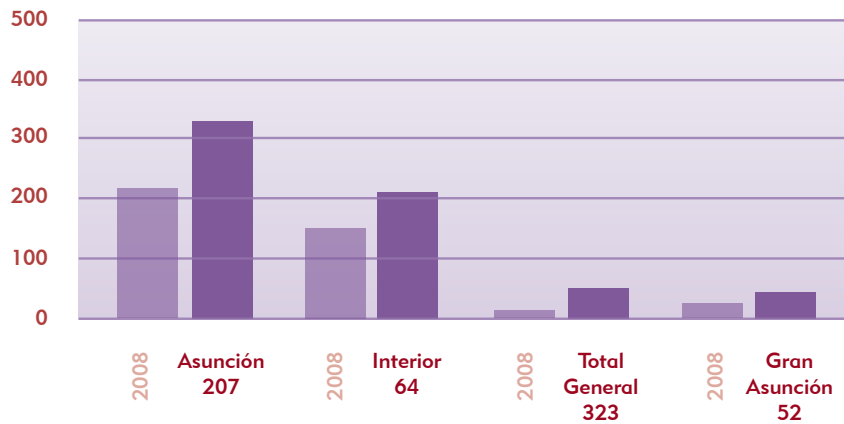


SEGMENTOS ATENDIDOS

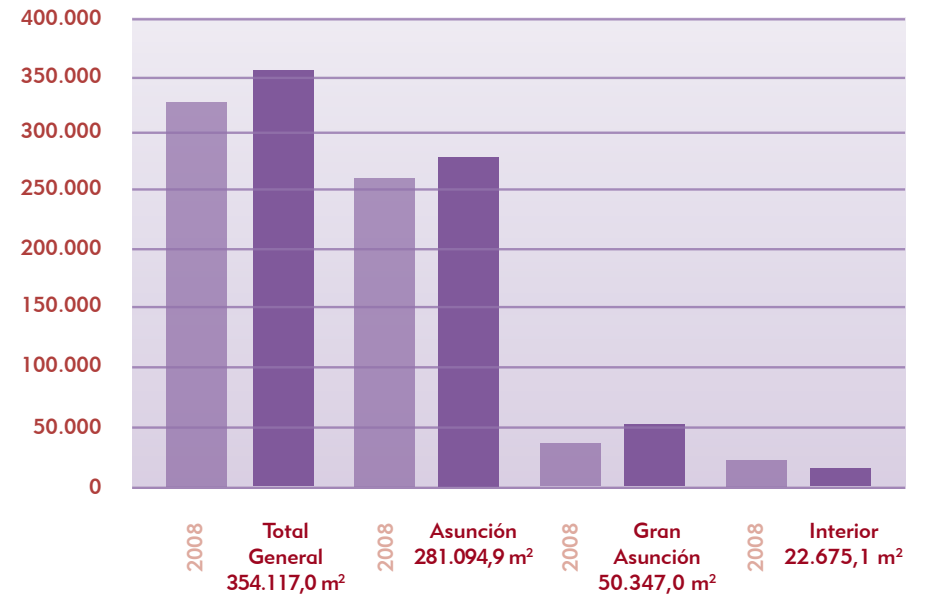
El Mejor atiende a sus Clientes de modo segmentado. La intención es ofrecer servicios diferenciados para públicos específicos, con una atención calificada y adecuada al perfil y a los requerimientos de cada Cliente.

El Mejor entiende que esa es una forma de ampliar sus negocios, con mayor énfasis en las acciones de relacionamiento.

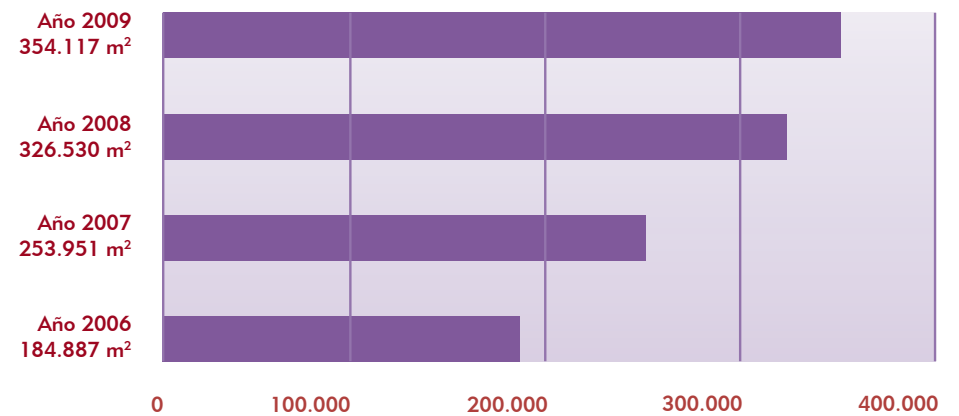
CANTIDAD DE PUNTOS



CANTIDAD DE METROS CUADRADOS



ÁREAS CUBIERTAS POR AÑO POR METROS CUADRADOS



GESTIÓN ESPECIALIZADA

En el 2009, El Mejor intensificó acciones para potenciar sus servicios y la atención a los clientes; estas iniciativas fueron lideradas por el área de Gestión de Calidad que coordina los procesos para el mantenimiento de la Certificación ISO 9001:2000, cuyo desafío es simplificar procesos y reducir costos. Cabe señalar que ésta certificación fue obtenida por El Mejor ya en el año 2002, siendo la primera en el rubro en acceder a la misma.

Las líneas de Servicio Especializado de El Mejor son:

Limpieza y mantenimiento de:

- oficinas
- fachadas
- instituciones educativas
- industrias
- grandes áreas (shopping, centros comerciales, etc.)
- salas de estudios médicos
- áreas estériles de laboratorios
- áreas verdes
- piscinas
- alimentación de caldera de biomasa
- ATM's
- terminación de obras

Servicio de:

- Personal de cafetería

Tratamiento especializado de pisos:

- cristalizado
- diamantado

Sistema de lavado de alfombras al seco con microesponjas

TECNOLOGÍA DE APOYO

- 160 maquinarias de limpieza, en 16 variedades de equipos para los distintos tipos de servicios.
- 400 tipos de implementos de limpieza.
- 4 Vehículos de transporte propios.
- 20 terminales en el sistema informático.
- 100% de los Fiscales comunicados (teléfonos marcadores) y con notebook personales, para agilizar y efectivizar la atención al cliente.

NORMATIVAS COMERCIALES

Política de Comunicación Comercial: En el marco del Plan de Comunicación, se definió esta política que expresa cuanto sigue:

Nuestra comunicación comercial (publicitaria, promocional y demás formas de comunicación externa) considerará los Valores establecidos por la empresa y serán respetuosos de la persona y de su intimidad, de las instituciones, de los símbolos patrios y de las autoridades legítimamente electas, **de forma tal a NO:**

- Ofender la moral y las buenas costumbres prevalecientes en la sociedad.
- Ofender en cualquier modo a las instituciones, cualquiera sea su género o composición.
- Ofender los símbolos patrios nacionales o extranjeros, o a las autoridades, o a las personas.
- Estimular la discriminación racial, social, política, religiosa o basada en la nacionalidad, sexo o edad.
- Estimular la explotación inadecuada de los animales.
- Atentar contra la propiedad pública o privada.
- Generar un exceso de ruido que atente contra la salud y bienestar de las personas.
- Exponer a niños, niñas o adolescentes a situaciones que atenten contra sus derechos, establecidos en el Código de la Niñez y la Adolescencia.

Cláusula de Confidencialidad: Los contratos establecidos por El Mejor, en todos los niveles, incluyen una Cláusula de Confidencialidad en la que el/la Contratado/a manifiesta estar en conocimiento de la naturaleza y características de las actividades de la empresa.

La Cláusula de Confidencialidad obliga a los/as colaboradores/as a guardar estricta reserva respecto de la información confidencial, privativa y de uso exclusivo e interno de El Mejor, de sus clientes y proveedores, a la que tenga acceso, tome conocimiento o procese en forma permanente, fortuita u ocasional; y, muy especialmente sobre el listado de clientes, estrategia operativa, entre otros aspectos. Esta obligación se extiende inclusive luego de concluir la relación laboral.

CAMPAÑA INSTITUCIONAL

En el 2009, El Mejor tuvo una exposición más pública y masiva, a través de una campaña institucional, compuesta por dos cortos publicitarios, de 30 segundos cada uno, para televisión, emitidos a través del Sistema Nacional de Televisión, por un periodo de tres meses. Fueron seleccionados los programas orientados al público meta de la empresa.

Asimismo, se realizó un Documental audiovisual, en el que se narra la historia de la empresa y su desarrollo en el tiempo, con una duración de 5 minutos. Este material es utilizado para las presentaciones comerciales e institucionales de El Mejor.

NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES

EL MEJOR VALORA LA RELACIÓN CON SUS PROVEEDORES, QUE SI BIEN NO SON MUCHOS, TIENDE A TRASLADAR A LOS MISMOS AQUELLAS PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS QUE CONTRIBUIRÁN A SU DESARROLLO COMERCIAL Y SOCIAL.

El Mejor tiene centralizada sus adquisiciones en un proveedor principal y ocasionalmente realiza compras directas. La relación con los proveedores se rige por el Código de Ética de la empresa como forma de compatibilizar su actuación con los padrones de conducta establecidos para los colaboradores internos y externos.

En el proceso de selección se consideran tanto la capacidad técnica y financiera del potencial proveedor, como también el cumplimiento de las obligaciones tributarias, laborales y el eventual empleo de mano de obra infantil.

Considerando el hecho de que el proveedor principal de la empresa fue creado a instancias de El Mejor, en el mismo se procura de forma continua trasladar las experiencias que contribuyan a su fortalecimiento.

Para el año 2010, entre los desafíos con Proveedores, se prevé potenciar su gestión con base en los indicadores de responsabilidad social e incluirlos



en actividades de formación y/o entrenamiento abiertos que sean emprendidos. Además, está previsto realizar una Encuesta de Satisfacción con los proveedores de servicios y mantener una base de datos actualizada.

NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

PARA EL MEJOR, COMUNIDAD ES ENTENDIDA COMO EL ESPACIO DONDE VIVEN Y SE DESARROLLAN SUS COLABORADORES Y COLABORADORAS. CON ELLOS/AS RELEVA LAS NECESIDADES Y OPORTUNIDADES DE INTERVENCIÓN QUE SE PUEDAN ESTABLECER DESDE LA EMPRESA, PARA IMPLEMENTAR LAS ACCIONES DE FORMA CONJUNTA.

El Mejor mantiene su compromiso con la comunidad, especialmente con el sector de la niñez. Sus acciones apuntan fundamentalmente a promover, al interior de la empresa, el voluntariado y el emprendimiento de iniciativas de bien público.

Durante el 2009 se trabajó en la formación de 7 Agentes Comunitarios, para interactuar de forma directa en las comunidades, organizando y apoyando distintos proyectos. Las actividades realizadas forman parte de un Plan de Acción de Voluntariado, que contiene un objetivo y metas sobre las cuales se trabajó en el año.

La empresa apoya a los/as Agentes Comunitarios creando espacios de comunicación entre los mismos y contribuyendo a su capacitación en temas de Responsabilidad Social. Además, facilita el contacto con instituciones que trabajan temas sociales y ambientales, así como recursos tecnológicos y tiempo en horario laboral para implementar las iniciativas.

A nivel institucional, participa de proyectos sociales centrados en la niñez, propuestos y/o realizados por

organizaciones sociales de reconocida trayectoria. Los recursos económicos para las iniciativas de bien público están asignados en el presupuesto anual de la empresa. En todos los casos, sean iniciativas generadas interna o externamente, se promueve el involucramiento de los miembros de la empresa, con la intención de fortalecer el valor de la solidaridad y generar vínculos más profundos entre los miembros de la empresa y con las comunidades con las que se interactúe, potenciando los esfuerzos más allá de la suma de las partes.

Las acciones sociales de El Mejor están integradas en sus estrategias empresariales; son el resultado de su convicción de que una buena empresa es la que trabaja y crece en una sociedad que se desenvuelve en armonía.

INICIATIVAS COMUNITARIAS

Día de la Familia: Se apoyó el Día de la Familia organizado por el Movimiento de Schöesttat, elaborando para el efecto una carta de reflexión en torno



Limpieza de caldera industrial.

a los valores familiares. Además, fueron colocados pasacalles internos, en el predio del evento, con mensajes alusivos.

Programa de Aprendices: Este programa que cuenta con el aval del Ministerio de Justicia y Trabajo, consiste en la contratación de aprendices por un periodo de tiempo de 9 meses, para la formación en el área de limpieza profesional. Del mismo pueden participar hombres y mujeres, a partir de 18 años de edad.



Caravana Navideña desde el Corazón: El Mejor participó, una vez más, activamente en la organización y realización de la 12ª Caravana Navideña desde el Corazón, que es una iniciativa de la Fundación Corazones por la Infancia. La misma se desarrolla con la participación de personas y empresas solidarias y sensibles a la promoción y cumplimiento de los Derechos de la Niñez en Paraguay. Su objetivo es ayudar a visualizar una de las problemáticas de la infancia que muchas personas no conocen. De acuerdo al Censo realizado por UNICEF (2006) en Paraguay más de 3.000 niños, niñas y adolescentes viven en Instituciones y Albergues infantiles, alejados de un contexto familiar.

INDICADORES DE GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

INDICADORES	2008	2009
• Cantidad de Agentes Comunitarios	n/a	7
• Cantidad de Aprendices	43	25
• Inversión económica en Aprendices	Gs. 133.290.083	Gs. 144.780.773
• Donaciones y contribuciones	Gs. 16.393.287	Gs. 4.689.487

OTROS ACONTECIMIENTOS

Congreso de Responsabilidad Social Empresarial: El Mejor fue invitado a participar, en carácter de Conferencista, del 2º Congreso de Responsabilidad Social Empresarial, organizado por la Asociación de Empresarios Cristianos– ADEC. El tema expuesto en la ocasión fue “Empresa privada con fines de lucro, pero no a cualquier precio”. La disertación estuvo a cargo del Gerente General, quien afirmó “La estrategia de El Mejor se sustenta en las personas y en su evolución. Creemos que en la medida que los colaboradores y colaboradoras evolucionen, es la propia empresa la que evolucionará. Por ello el reconocimiento y respeto de su dignidad es básico”.

La experiencia de El Mejor: Como resultado de su participación en el proyecto denominado “Incorporando Prácticas de RSE en las PyMES”, una de las experiencias de El Mejor fue incluida en la compilación de Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en PyMES paraguayas. El material contiene 25 casos, cuyo objetivo es impulsar su replicabilidad entre las empresas locales. Fue realizado por la ADEC, con la cooperación del Banco Interamericano de Desarrollo.

La difusión del proyecto de la ADEC, sumado a la exposición de la empresa por su participación en el Congreso de RSE, la realización de una Campaña Institucional y la publicación de su experiencia en RSE, le llevaron a un reconocimiento a nivel de la prensa, con entrevistas en medios impresos y electrónicos: Enfoque Económico, Foco Económico, Imagen & Mercado.com.



NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO Y LA SOCIEDAD

“APUNTAMOS A SER PARTICIPES DEL DESARROLLO SOCIAL BASADO EN VALORES ÉTICOS Y MORALES Y DESAFIAR A LAS EMPRESAS A QUE DESARROLLEN MODELOS QUE PERMITAN QUE TODAS LAS PERSONAS GANEMOS”. DANIEL BAUDELET, GERENTE GENERAL.

En El Mejor, todos sus miembros, están informados acerca del compromiso de la empresa con la construcción de una cultura de integridad, que apunta al desarrollo sostenible de la sociedad a través de la erradicación de prácticas corruptas, como el soborno, la coima, el abuso de poder o el tráfico de influencia.

Su participación dentro de una sociedad cada vez más global y exigente, le impulsa a establecer procedimientos en el negocio que aseguren la transparencia y la ética en su proyección de largo plazo.

Conscientes de que el sub empleo en el país continúa siendo uno de los principales enemigos de la legalidad, en el país en general y en el sector en particular, El Mejor apuesta a la incorporación de criterios de RSE desde sus procedimientos. Apunta a la creación de resultados en las tres dimensiones: económica, social y ambiental. Confía en que son muchas las empresas que están entendiendo que la RSE impacta en las cuentas de la empresa, pero también en la reputación de la misma ante sus clientes y ante la sociedad.

En cuanto a su participación en gremios, El Mejor integra la Unión Industrial del Paraguay (UIP), así como el Gerente General, en carácter personal, integra la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC).

Reconociendo el 2010 como un año político, una de las metas en este eje es la formación de ciudadanía. Con tal motivo, el Plan de Capacitación del año incluirá entre sus temas actividades y eventos en esta línea.



DIMENSIÓN AMBIENTAL



NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

LAS ACCIONES DE TODOS LOS DÍAS GENERAN –CONSCIENTE O INCONSCIENTEMENTE- IMPACTOS EN EL AMBIENTE, LOS CUALES DEBEN SER RECONOCIDOS Y GESTIONADOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO QUE TIENEN LAS PRÓXIMAS GENERACIONES A DISFRUTAR DE UN AMBIENTE SALUDABLE.

El año 2009 se constituyó en un marco para las actividades en pro del ambiente desde El Mejor. La decisión de la empresa en impulsar y formalizar iniciativas de este tenor, van apuntalando su responsabilidad ambiental, en prácticas concretas vinculadas al uso de la energía, el agua, el papel, separación de los residuos, etc.

A continuación se presenta un cuadro con indicadores de gestión en este ámbito:

CONCEPTO	2007	2008	2009
• Consumo de Energía eléctrica	Gs. 20.337.880	Gs. 12.552.685	37300 kwh*
• Consumo de Agua	Gs. 1.597.403	Gs. 1.772.224	599 m3**
• Consumo de Papel (en resmas de 500 hojas)	170	120	140
• Consumo de Gasolina	Gs. 51.018.828	Gs. 31.874.124	Gs. 54.581.896
• Cantidad de papel enviado para reciclaje	No se realizaba	94 KG	152,5 KG
• Cantidad de chatarra y plástico enviado para reciclaje	No se realizaba	209 KG	130 KG
• Inversión en basureros diferenciados (por tipo de residuo)	No se realizaba	Gs. 1.100.000	Gs. 2.000.000

* Desde 2009 se mide en kwh

** Desde 2009 se mide en m3



Alianza con PROCICLA: EL Mejor renovó, en el 2009, el Convenio de Cooperación con PROCICLA, que es un Programa de Reciclaje para la selección de residuos desde el origen en las oficinas implementado por la organización GEAM. El programa apunta a mejorar la calidad de vida de los Ganaderos de Cateura de Asunción.

Asistencia Técnica para Producción más Limpia: En el mes de setiembre del 2009, El Mejor firmó un Contrato de Asistencia Técnica para la implementación (en la empresa) de un Programa de Producción más Limpia, con vistas a la adecuación ambiental, teniendo en cuenta la gestión ambiental en cadenas de valor para mejorar la competitividad y el desempeño ambiental.

Programa 5 S: El Mejor viene implementando, desde el 2008, en sus contratos de servicio con los Clientes (así como en la oficina administrativa) el programa denominado 5S. Este programa incluye cinco pasos que son los siguientes:

1. **Separar:** Diferenciar entre elementos necesarios e innecesarios en el lugar de trabajo y descargar estos últimos.
2. **Ordenar:** Disponer en forma ordenada todos los elementos que quedan después de separar.

3. **Limpiar:** Mantener limpias las máquinas y los ambientes de trabajo.

4. **Sistematizar:** Extender hacia uno mismo el concepto de limpieza y practicar continuamente los tres pasos anteriores.

5. **Estandarizar:** Construir autodisciplina y formar el hábito de comprometerse en las 5 "S" mediante el establecimiento de estándares.

Hasta final del 2009, se aplicó el Programa a 226 Contratos, de los cuales fueron auditados 155. Las puntuaciones de las auditorias, en general, alcanzaron la puntuación de entre 4 y .5

Organizadores de Mantenimiento de Limpieza (OML): Otra forma en la que El Mejor entiende su compromiso con el ambiente es a través de la disposición de OML en los contratos. Hasta finales de año, fueron colocados un total de 44 organizadores.

Una de las metas de El Mejor para el 2010 es aumentar las acciones que apuntan a la Educación Ambiental de los/as colaboradores/as, así como incorporar nuevos indicadores de gestión en el próximo reporte.

DECÁLOGO AMBIENTAL DE EL MEJOR

1. Ordenamos y reducimos en los depósitos de los contratos la existencia de envases vacíos de plásticos, y entregamos al proveedor para que lo reutilicen. Reciclamos los envases de plástico no reutilizables.
2. Apagamos los marcadores telefónicos, cuando ya no se van a utilizar en los contratos, ahorrando energía al no cargar frecuentemente.
3. Apagamos las luces en las oficinas durante el horario de almuerzo, y al retirarnos a la noche apagar todo incluyendo las zapatillas. En los contratos en que el cliente nos autoriza también apagamos las luces al culminar las tareas.
4. Utilizamos el cuaderno de apuntes para capturar las ideas y una vez definida las trasladamos al sistema (Evitando uso indebido de archivos e impresiones innecesarias).
5. Seleccionamos los documentos a imprimir y fotocopiar, solo imprimimos si es absolutamente necesario teniendo en cuenta de no generar desperdicios de recursos como energía eléctrica, tinta, papel. Todo documento para uso interno imprimimos en modo económico.
6. Utilizamos hojas recicladas al realizar fotocopias o impresiones de documentos para uso interno, evitando al máximo las impresiones y fotocopias innecesarias. Resolver todo lo que se pueda a nivel pantalla, compartiendo la información vía informática.
7. En nuestras oficinas seleccionamos la basura desde el origen. En el cesto de basura solo papel, si es que no puede ser reutilizado.
8. Utilizamos utensilios duraderos, evitando los desechables. (vasos, platos, cubiertos).
9. Revisamos constantemente los productos químicos que utilizamos en la prestación de servicios y buscamos alternativas, menos contaminantes.
10. Realizamos el mantenimiento de los vehículos de la empresa según las estipulaciones del fabricante y calibramos los neumáticos por los menos dos veces al mes, buscando reducir la emisión de gases por sobreesfuerzo del motor. Todos lo que trabajamos en la empresa y tenemos vehículos también cuidamos el estado de los neumáticos.



DIMENSIÓN ECONÓMICA

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE LA SOCIEDAD SERÁ POSIBLE EN LA MEDIDA QUE LAS EMPRESAS DEJEN DE JUSTIFICAR QUE POR EL TAMAÑO DE SU FACTURACIÓN NO PUEDEN INCORPORAR LA RSE EN SU GESTIÓN.

En el 2007, El Mejor publicó su primera Memoria, conteniendo una síntesis de su actividad comercial y social. Este hecho alentó una siguiente publicación, más exhaustiva en el 2008, ya con carácter de Reporte de Sostenibilidad.

En este segundo Reporte de Sostenibilidad, las dimensiones son expuestas de forma interdependiente. Es por ello que en esta sección se dan a conocer de forma exclusiva los datos de inversiones, gastos y pagos.



PAGOS

CONCEPTO	2007 (Gs.)	2008 (Gs.)	2009 (Gs.)
• Salarios	5.032.243.965	6.128.110.386	6.296.470.553
• Honorarios Profesionales	188.122.581	182.936.247	296.664.122
• IVA	506.419.257	693.524.179	667.825.764
• Renta	44.467.012	52.109.172	25.259.924
• Anticipo Imp. a la Renta	22.636.612	65.496.332	97.605.504
• Aporte Patronal IPS	1.283.222.211	1.562.668.148	1.605.599.991
TOTAL	7.077.111.638	8.684.844.464	8.989.425.758

INVERSIONES

CONCEPTO	2007 (Gs.)	2008 (Gs.)	2009 (Gs.)
• En Capacitación	19.238.557	28.946.104	42.420.187
• En Comunicación y difusión (impresiones, producción de spots, avisos publicitarios, etc.)	5.137.271	12.929.182	254.798.587
• En adquisición de eq. informáticos y software	190.717.890	245.853.205	307.015.151
• En actividades de integración (festejos, canastas, torneos, etc.)	48.256.119	40.553.040	41.682.780
• En adquisición de equipos de comunicaciones	33.457.651	37.306.044	46.227.454
• Mobiliarios y otras adquisiciones	53.197.586	74.549.610	80.581.883
• Donaciones y Contribuciones	4.906.765	16.393.287	4.689.487
• Auditorías Externas	18.854.668	47.836.418	40.677.008
TOTAL	373.766.507	504.369.890	818.092.537

DICTAMEN DE AUDITORÍA EXTERNA

PKF Controller Contadores & Auditores



OPINIÓN DEL AUDITOR EXTERNO SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL CONTRIBUYENTE

A los señores
Presidente y Miembros del Directorio del
EL MEJOR S.R.L.
Asunción, Paraguay

Identificación de los estados financieros objeto de la auditoría

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de **EL MEJOR S.R.L.**, que comprenden el Balance General al 31 de diciembre de 2009, y sus correspondientes Estados de Resultado, de Variación del Patrimonio Neto y de Flujos de Efectivo; así como sus notas que contienen un resumen de las políticas contables significativas aplicadas y otras notas explicativas. Los estados financieros del ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2008, que se exponen comparativamente, fueron auditados por nosotros habiendo emitido un dictamen sin salvedades en fecha 29 de abril de 2009

Responsabilidad del Directorio sobre los estados financieros

El Directorio de **EL MEJOR S.R.L.**, es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas contables aceptadas en Paraguay. Dicha responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de un sistema de control interno adecuado para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error; la selección y aplicación de políticas contables apropiadas; y efectuar estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor y Alcance

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de conformidad a normas de auditoría aceptadas en Paraguay. Estas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos. Una auditoría implica la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría acerca de los importes y las 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 ya sea a fraude o error. Al efectuar esas evaluaciones de riesgos, el auditor considera lo adecuado del control interno para la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la empresa, a fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no para el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la empresa. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables efectuadas por el Directorio de la empresa, así como evaluar la presentación de los estados financieros tomados en su conjunto. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido, es suficiente y apropiada para emitir, con una base razonable, nuestra opinión de auditoría.

Teléfono (595-21) 442 852 R.A.
Fax (595-21) 442 852 Interno115 | E-mail control@pkf-controller.com.py | www.pkf-controller.com.py
14 de mayo N° 563 esq. Gral Díaz | Edif. de la Encarnación | Pisos 3°, 4°, 11° y 13° | Asunción, Paraguay.

PKF Controller Contadores & Auditores es miembro de PKF International Limited, una Asociación de Firmas Miembro Legalmente Independientes.

PKF Controller Contadores & Auditores

*Opinión*

En nuestra opinión, los estados financieros mencionados precedentemente presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación patrimonial de **EL MEJOR S.R.L.**, al 31 de diciembre de 2009, y el resultado de sus operaciones, la evolución de su patrimonio y su flujo de efectivo, por el ejercicio terminado en esa fecha, de acuerdo con normas contables aceptadas en Paraguay.

Informe sobre otros requisitos legales y reguladores

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, informamos lo siguiente:

i. Antecedentes del informe correspondiente al ejercicio anterior

Respecto de nuestro Informe sobre otros requisitos legales y reguladores correspondientes al ejercicio anterior, finalizados el 31 de diciembre de 2008, en fecha 29 de abril de 2009 emitimos nuestro informe sin salvedades sobre aspectos impositivos materiales, conforme lo requieren la Resolución General N° 20/08 y Resolución General N° 15/09 que reglamentan el Artículo 33° de la Ley N° 2.421/04.

ii. Resultado de la revisión correspondiente al ejercicio concluido el 31.12.09

- a) **EL MEJOR S.R.L.**, mantiene sus registros contables de acuerdo con lo establecido en la Ley No. 125/91, texto modificado por la Ley No. 2.421/04 y sus reglamentaciones.
- b) A la fecha del presente informe, y considerando los límites de materialidad establecidos, la empresa ha cumplido con los pagos de sus obligaciones impositivas relacionadas con el año finalizado el 31 de diciembre de 2009.
- c) Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Resolución General N° 20/08 y Resolución General N° 15/09 que reglamentan el Artículo 33° de la Ley No. 2421/04, no habiendo aspectos impositivos materiales que mencionar.

Javier S. Rojas S.
Socio
Mat. Prof. CCP N° C-143

PKF Controller Contadores & Auditores
Firma Miembro de PKF International Limited
Matr. Prof. CCP N° F-26
RUC. 80.026.558-0

17 de mayo de 2010
Asunción, Paraguay

Teléfono (595-21) 442 852 R.A.
Fax (595-21) 442 852 Interno115 | E-mail control@pkf-controller.com.py | www.pkf-controller.com.py
14 de mayo N° 563 esq. Gral Díaz | Edif. de la Encarnación | Pisos 3°, 4°, 11° y 13° | Asunción, Paraguay.

PKF Controller Contadores & Auditores es miembro de PKF International Limited, una Asociación de Firmas Miembro Legalmente Independientes.



METAS PARA EL 2009 RESULTADOS ALCANZADOS

INTERNALIZAR LAS POLÍTICAS, OBJETIVOS Y ACCIONES DE RSE E INCORPORARLOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. Se logró mayor internalización de las políticas, objetivos y acciones de RSE y fueron incorporados al Sistema de Gestión de Calidad. Se revisaron las políticas, manuales de funciones, plan de capacitación, teniendo en cuenta los aspectos de la RSE.

INCORPORAR TRES NUEVOS COLABOADORES/AS CON DISCAPACIDAD AL PLANTEL DE COLABORADORES. En el 2009 fue contratada una persona con discapacidad, la cual fue entrenada para realizar de forma efectiva las labores que le fueron asignadas en la empresa. También se trabajó en la sensibilización a los clientes para que su integración se de sin resistencias y con la mayor naturalidad posible.

MEJORAR EN UN 5% LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS. Se obtuvo una mejora del 2%.

LOGRAR UN CRECIMIENTO COMERCIAL DEL 20% EN FACTURACIÓN. Se logró el crecimiento comercial en un 5%.

ALCANZAR LAS 3000 HORAS DE CAPACITACIÓN. Se alcanzó 2312 horas de capacitación.

FORMAR, AL MENOS, 12 AGENTES COMUNITARIOS QUE IMPLEMENTEN EL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO. Se formaron 7 agentes comunitarios, para el programa de voluntariado comunitario.

FOMENTAR Y APOYAR LA CULMINACIÓN DE LA EDUCACIÓN ESCOLAR BÁSICA Y NIVEL MEDIO DE LOS/AS COLABORADORES/AS Y SUS FAMILIAS. Gestión continua. Como resultado de las experiencias obtenidas en la consecución de esta meta, se estableció su continuidad, con algunas modificaciones, para el 2010.



METAS PARA EL 2010

INCORPORAR 3 nuevos colaboradores con discapacidad, al plantel de colaboradores.

REALIZAR acciones específicas que fomenten y apoyen la culminación de la educación escolar básica, media y universitaria, de los colaboradores interesados en su desarrollo educacional.

LLEGAR a 2 comunidades con los nuevos agentes comunitarios, desarrollando capacitaciones.

CONTAR con el 75% de los colaboradores capacitados como Operario Básico, implementando -para el efecto- las capacitaciones en los puntos de servicio, adicionalmente a la capacitación teórica en aula.

REALIZAR 3 acciones específicas con el Programa de Producción Más Limpia, a través del ECO EQUIPO.

REVISAR y actualizar participativamente el Código de Ética y continuar con su socialización al interior de la empresa y con otros grupos de interés.

CONSOLIDAR la nueva estructura comercial y obtener las metas estratégicas de crecimiento de ventas.

MEJORAR el índice de satisfacción general del Great Place to Work del 74% obtenido en el 2009.



Avda. General Santos 291 c/ De Las Residentas
Teléfono: (595-21) 214 580 R.A.
comercial@elmejor.com.py
www.elmejor.com.py

La ilustración de Tapa "Conquistado el espacio aéreo" representa el proceso de polinización realizado por el Colibrí, que requiere del equilibrio del ecosistema para seguir existiendo. Asimismo, esta ave es el símbolo de la rapidez y eficiencia.