



2010

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

LIMPIAMIENTO
SUPERIOR
el mejor



2010

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

LIMPIAMIENTO
SUPERIOR
el mejor

ÍNDICE

5 ✦ MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

6 ✦ ¿QUIÉNES SOMOS?
NOSOTROS EN NÚMEROS
GOBIERNO CORPORATIVO
ORGANIGRAMA FUNCIONAL

11 ✦ ÁMBITO INTERNO

12 ✦ CON LOS COLABORADORES

19 ✦ COMPROMISO CON EL CUIDADO
DEL MEDIO AMBIENTE

22 ✦ ÁMBITO EXTERNO

23 ✦ CON LOS CLIENTES

26 ✦ CON LOS PROVEEDORES

27 ✦ CON LA COMUNIDAD

29 ✦ CON EL GOBIERNO Y LA SOCIEDAD

30 ✦ GESTIÓN ECONÓMICA

31 ✦ BALANCE ADMINISTRATIVO
Y FINANCIERO

UNA GESTIÓN EMPRESARIAL SUSTENTADA EN LA ÉTICA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ES LA FORMA EN QUE EL MEJOR DECIDIÓ PROYECTAR SU NEGOCIO Y EL FUTURO DE SUS MIEMBROS.

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Daniel Baudelet

Esta tercera edición de nuestro Reporte de Sostenibilidad representa una gran satisfacción para quienes integramos El Mejor, ya que a través del mismo logramos plasmar nuestra evolución y el camino que estamos recorriendo en estos 20 años, en pos de una conducta ética y coherente. De alguna manera el hecho de reportar, además de informar a las partes interesadas y a la sociedad en general, nos facilita la gestión interna socialmente responsable.

El hecho de transparentar nuestra gestión en lo económico, social y ambiental sin que tengamos obligación de hacerlo nos llena de orgullo.

Uno de nuestros deseos es que el hecho de emitir reportes de sostenibilidad anualmente se replique en otras empresas, y que los que quieran usen nuestra experiencia como inspiración. De hecho, creemos que varias empresas bien formalizadas así lo están haciendo.

Nos encantaría que las empresas de uso intensivo de mano de obra como la nuestra también lo hagan, ya que consideramos que de esta manera irá disminuyendo la informalidad y, por ende, servirá para que el país evolucione con mejores bases, generando trabajo con mayor calidad y en condiciones más dignas.

Adicionalmente esto nos ayuda a identificar posibles riesgos a los que nuestra empresa pueda estar expuesta, en cuanto a las tres dimensiones y tomar las debidas providencias.

Por nuestra parte, seguiremos acercando a nuestros clientes y proveedores, a la comunidad y a la sociedad en general, los detalles de nuestra gestión de la manera más sencilla, clara y con la información oportuna que les permita comprender que ser una empresa socialmente responsable es posible en Paraguay.

Desde El Mejor nos unimos a las celebraciones por los 200 años de la Independencia Patria, mostrando que en Paraguay se puede!!!





¿QUIÉNES SOMOS?

EL MEJOR ES UNA EMPRESA DE SERVICIOS, QUE OPERA EN EL RUBRO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO.

ES DE CAPITAL NACIONAL Y CUENTA CON MÁS DE 600 COLABORADORES, ENTRE ASUNCIÓN, ÁREA METROPOLITANA E INTERIOR DEL PAÍS.

Desde sus inicios, hace casi dos décadas, fue diversificando su gama de servicios, adaptándose e incluso adelantándose a los nuevos requerimientos del mercado, en la búsqueda de ofrecer calidad en todos los aspectos: tanto en lo humano, como en recursos tecnológicos y logísticos.

Nuestra gestión está guiada por los valores y principios, que la empresa definió de forma participativa. Los mismos son difundidos permanentemente, de tal forma que vayan incorporándose en la práctica de todos sus miembros.

❖ 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.

❖ 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.

❖ VALORES

CONFIANZA • PROPIEDAD • CUMPLIMIENTO • RESPONSABILIDAD
TRANSPARENCIA • DIGNIDAD • EQUIDAD • CIUDADANÍA

| GRUPO DE INTERÉS | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|---------------|------------------|------------------|------------------|
| PÚBLICO INTERNO | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Número de Colaboradores/as. | 280 | 354 | 418 | 580 |
| <ul style="list-style-type: none"> Total Remuneración y Beneficios Sociales (IPS, bonificación familiar y aguinaldo). | 6.224.126.819 | 7.840.969.277 | 8.100.619.810 | 11.162.224.593 |
| <ul style="list-style-type: none"> Inversión en Capacitación y entrenamientos. | 19.238.557 | 28.946.104 | 42.420.187 | 57.337.107 |
| CLIENTES | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Cantidad de Servicios especializados. | s/r | 14 | 16 | 18 |
| <ul style="list-style-type: none"> Cobertura geográfica: | s/r | 160 Asunción | 207 Asunción | 220 Asunción |
| | s/r | 30 Gran Asunción | 52 Gran Asunción | 53 Gran Asunción |
| | s/r | 27 Interior | 64 Interior | 74 Interior |
| <ul style="list-style-type: none"> Cantidad de Puntos de Servicio. | s/r | 217 | 323 | 347 |
| SOCIEDAD | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Pago total Impuesto al Valor Agregado (IVA). | 506.419.257 | 693.524.179 | 667.825.764 | 930.005.246 |
| <ul style="list-style-type: none"> Pago total Impuesto a la Renta¹. | 67.103.624 | 117.605.504 | 122.865.428 | 202.268.749 |
| <ul style="list-style-type: none"> Donaciones y contribuciones. | 4.906.765 | 16.393.287 | 4.689.487 | 21.316.767 |
| <ul style="list-style-type: none"> Inversión en maquinaria y accesorios. | s/r | 1.093.821.096 | 1.182.337.090 | 1.445.998.295 |
| <ul style="list-style-type: none"> Inversión en equipos informáticos y software. | 190.717.890 | 245.853.205 | 307.015.151 | 345.703.821 |
| <ul style="list-style-type: none"> Inversión en Infraestructura, mobiliarios y equipos de comunicaciones. | 86.655.237 | 111.855.654 | 126.809.337 | 153.800.664 |
| PROVEEDORES | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Cantidad de proveedores de servicios (de insumos, equipos, servicios, etc.). | 111 | 62 | 71 | 54 |
| <ul style="list-style-type: none"> Volumen de compras. | 1.634.905.346 | 2.354.324.760 | 1.794.108.691 | 2.814.064.039 |

¹ Este importe incluye el Anticipo del Impuesto a la Renta ingresado durante el año.



El Mejor es una Sociedad de Responsabilidad Limitada, constituida por una Gerencia General, ejercida por su propietario y un plantel gerencial en las áreas específicas del negocio. Así como una responsable de Calidad, que se ocupa de velar por el estándar obtenido con la Certificación ISO 9001, que la constituyó en la primera empresa del sector con esta certificación.

En su sistema de apoyo cuenta con Comités especiales y Asesores externos, principalmente en Auditoría y Comunicación, que dan soporte al marco institucional. Además cuenta con un Auditor Interno.

Anualmente, desde el año 2008, El Mejor reporta a la sociedad los resultados de su acción social y ambiental, así como expone los principales datos del componente económico, los cuales son auditados de forma externa.

PRINCIPALES ACONTECIMIENTOS DEL 2010

- Publicación del 2º Reporte de Sostenibilidad.
- Suscripción al Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Participación, como entrevistados, en el documento "Después de la firma del Pacto Global".
- Revisión y actualización de la estructura organizacional.
- Creación de la Gerencia de Planeamiento Estratégico y Apoyo a la Gerencia General.
- Revisión e internalización del Plan Estratégico.
- Creación del Comité Interno de Prevención de Accidentes / CIPA.
- Suscripción al Pacto Ético Comercial.
- Aplicación de nueva Encuesta de Satisfacción de Clientes.



❖ NUEVA ESTRUCTURA GERENCIAL

Considerando el impacto del crecimiento de la empresa en los últimos años, se creó la Gerencia de Planeamiento Estratégico, para constituirse en un apoyo técnico a la Gerencia General. Con esta incorporación a la estructura organizacional se pretende fortalecer el desarrollo institucional de la organización y mejorar el vínculo con los distintos grupos de interés.

Al cargo de Gerente de Planeamiento Estratégico y Apoyo a la Gerencia General accedió, por concurso de méritos, la señora Ana Carolina Cáceres de Britos; de formación licenciada en Ciencias Contables y en Administración de Empresas (Universidad Católica) y Máster Ciencias Contables (Universidad Católica y la Asociación Internamericana de Contabilidad-AIC). Cuenta con varios estudios de especialización vinculados al sector empresarial.

A finales del 2010, fue elevada al rango de Gerencia el -hasta entonces- Departamento de Recursos Humanos, incluyendo a su propia responsable.

En cuanto a su funcionamiento, las relaciones se construyen de la manera más horizontal posible. Los colaboradores de todos los niveles pueden acceder a los gerentes, así como a sus colegas de otros contratos o incluso del interior del país, de forma directa sea para intercambiar inquietudes, solicitar recomendaciones o intercambiar experiencias.

Se fomentan, además, los espacios de coordinación por niveles y entre pares, de tal forma a capitalizar todo aquello que aporte a un mejor desempeño y favorezca el buen clima laboral.

❖ CONVERSANDO CON EL GERENTE GENERAL

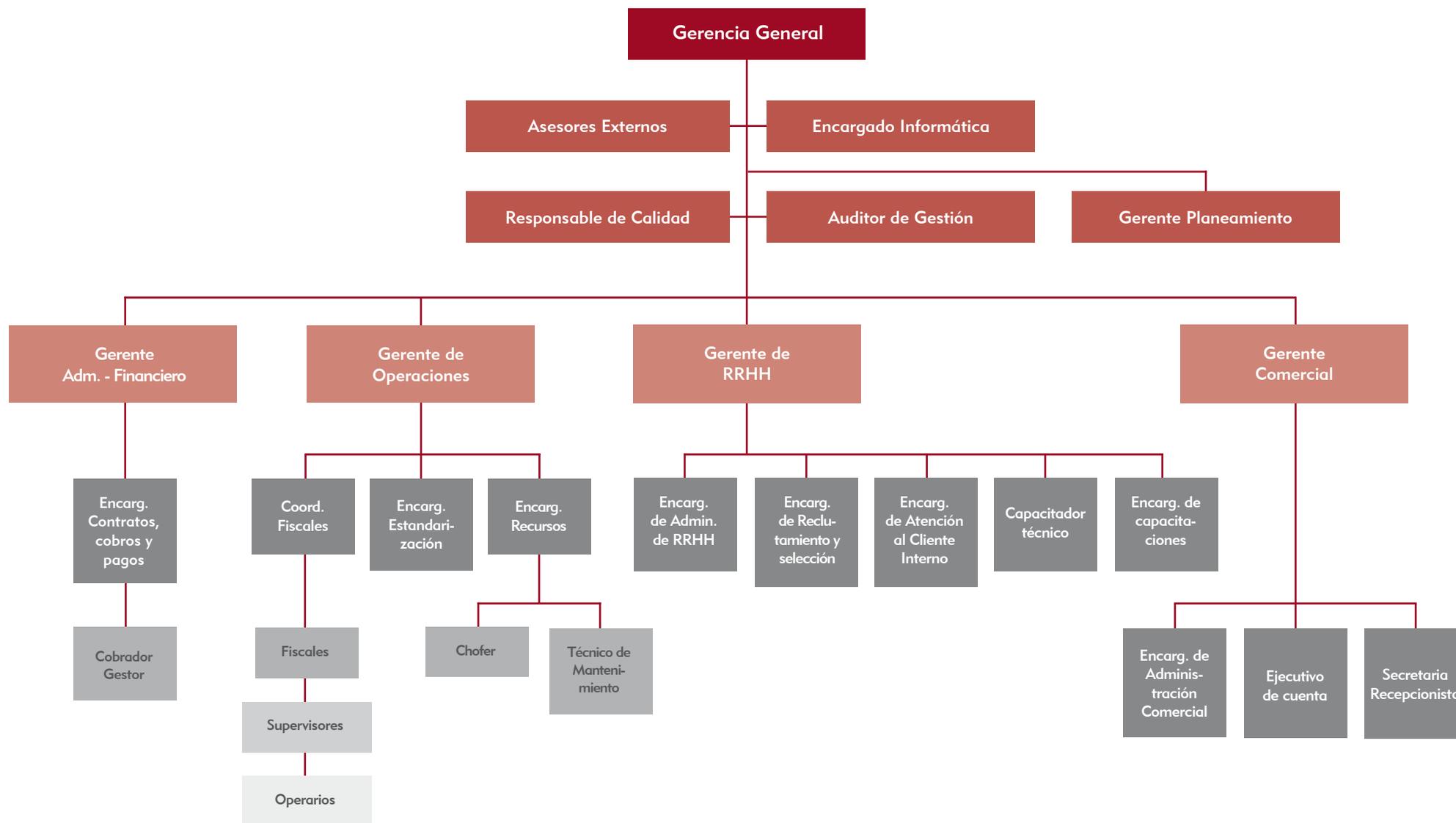
Esta es una instancia creada en el año 2009, con la intención de estimular la proximidad entre el nivel operativo y el gerencial. La misma consiste en que todos los martes, durante la jornada matutina, el Gerente General está disponible para conversar con los colaboradores. Hasta la fecha ha tenido muy buena receptividad de am-

bas partes, ya que no solo se trata de recibir críticas o halagos, sino de ver conjuntamente opciones de mejora continua, hasta incluso nuevas oportunidades de servicios.

El pertenecer a una empresa que asume en 100% su obligación legal y busca fortalecerse día a día en su gestión ética y coherente, me hace sentir muy afortunada y comprometida a la vez en ampliar la proyección de estos lineamientos.

Es gratificante ver cómo haciendo las cosas bien, con responsabilidad social, con solidaridad, con respeto a nuestros colaboradores, la empresa se posiciona cada vez con mayor fuerza en el mercado.

Ana Cáceres de Britos





Considero que El Mejor es una empresa con Responsabilidad Social porque trabaja mucho para desarrollar los valores y para que todos los pongamos en práctica.

Ya tiene establecido un camino que hay que seguir y solo los que comparten esa visión siguen en la empresa, los que no, salen solos.

Cristina Navarro,
Coordinadora.

NUESTRAS PRÁCTICAS EN EL ÁMBITO INTERNO



CON LOS COLABORADORES

DESDE QUE EMPEZAMOS A HABLAR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL MEJOR, UNO DE LOS ASPECTOS QUE CUIDAMOS MÁS ES LA GESTIÓN PARTICIPATIVA. NOS PREOCUPAMOS POR TOMAR LAS DECISIONES DE MANERA CONSULTIVA.

FÁTIMA PAREDES,
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS.

Los colaboradores y colaboradoras constituyen el eje principal de atención interna de El Mejor, pues está plenamente reconocido que el éxito de la empresa y la satisfacción de los clientes están directamente vinculados con su gestión en cada contrato al que son asignados.

La inversión en iniciativas que contribuyan al desarrollo personal y profesional de cada miembro de la empresa es una prioridad que cobra forma en cursos de capacitación y entrenamiento (tanto en temas laborales como no laborales), en programas de educación ambiental, en un plan de carrera y en actividades de integración. Todo esto acompañado de algunos canales de comunicación, que permiten hacer llegar la información a los más de 600 colaboradores.

Desde el inicio formó parte de la filosofía de la empresa dignificar el trabajo del servicio de limpieza y mantenimiento, otorgando no solo lo establecido por ley sino otras condiciones

que le ayuden a ser mejores personas, con una mayor autoestima. Y en este sentido, la alineación del negocio a las directrices de la responsabilidad social es el factor clave para poder determinar qué hacer, para luego poder evaluar el progreso y los desafíos.

Operar legalmente en el país, reconociendo sus derechos y beneficios a cada trabajador, en algunas ocasiones impidió ganar concursos y licitaciones. Sin embargo es la legalidad el principal valor agregado ante los colaboradores, quienes retribuyen con lealtad, calidad, compromiso y honestidad en cada servicio que es ofrecido a los clientes.

Ser una empresa socialmente responsable nos llama a una mejora permanente que en El Mejor estamos dispuestos a practicar. Es un camino que lo estamos construyendo día a día, con nuestros aciertos y errores. Daniel Baudelet, Gerente General.

| GRUPO DE INTERÉS | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|---------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| POR SEXO | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Hombres • Cantidad de Mujeres | s/r s/r | 143 211 | 168 250 | 268 352 |
| 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 | s/r s/r s/r s/r s/r | 20 115 154 62 3 | 21 195 143 55 4 | 34 271 205 91 19 |
| POR FORMACIÓN ACADÉMICA | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • EEB • Nivel Medio • Nivel estudiante universitario • Universitarios • Post Graduados/Maestría/Doctorado | s/r s/r s/r s/r s/r | 193 137 12 10 2 | 183 215 10 8 3 | 255 345 8 8 4 |
| 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: | s/r s/r s/r 0 | 196 144 14 0 | 252 148 18 0 | 508 97 15 0 |



| GRUPO DE INTERÉS | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------------------------|------|------|------|------|
| POR CARGO | | | | |
| • Dirección | 1 | 1 | 1 | 2 |
| • Gerencia | 2 | 2 | 2 | 3 |
| • Coordinadores | n/a | n/a | 2 | 3 |
| • Fiscales | 6 | 8 | 11 | 15 |
| • Supervisores | 30 | 42 | 49 | 66 |
| • Administrativos | 9 | 9 | 13 | 16 |
| • Operarios | 232 | 242 | 312 | 487 |
| • Aprendices | 10 | 12 | 18 | 25 |
| • Gerente/s de Cuenta | 1 | 1 | 2 | 0 |
| • Ejecutivo/s de cuenta | 1 | 1 | 1 | 3 |
| PERSONAS DISCAPACIDAD | | | | |
| • Total | 0 | 0 | 3 | 3 |
| ADMISIÓN / DIMISIÓN | | | | |
| • Admisión | 170 | 181 | 182 | 166 |
| • Dimisión | 109 | 152 | 121 | 174 |
| DESIGNACIONES / PROMOCIONES | | | | |
| • Total | s/r | 3 | 2 | 6 |
| MUJERES EN CARGOS DIRECTIVOS | | | | |
| • Total | 2 | 2 | 2 | 4 |

Ref. s/r: Sin registro



A continuación compartimos algunas de nuestras acciones y emprendimientos, realizados durante el 2010:

❖ SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

El Mejor definió su Política de Salud y Seguridad Ocupacional que expresa "... el trabajo se realizará en concordancia con las reglamentaciones legales aplicadas, con miras a preservar la integridad física de sus trabajadores, promoviendo las buenas prácticas y velando por las condiciones de los lugares donde se realiza el servicio". La misma fue ampliamente difundida entre todos los miembros de la empresa, de tal forma a concientizarlos sobre la importancia de estos temas.

Dando cumplimiento a las últimas disposiciones legales, a mediados de año, se conformó el Comité Interno de Prevención de Accidentes – CIPA. El mismo tiene como objetivo "colaborar con la prevención o la reducción de los riesgos en los diversos puestos de trabajo y en la ofici-

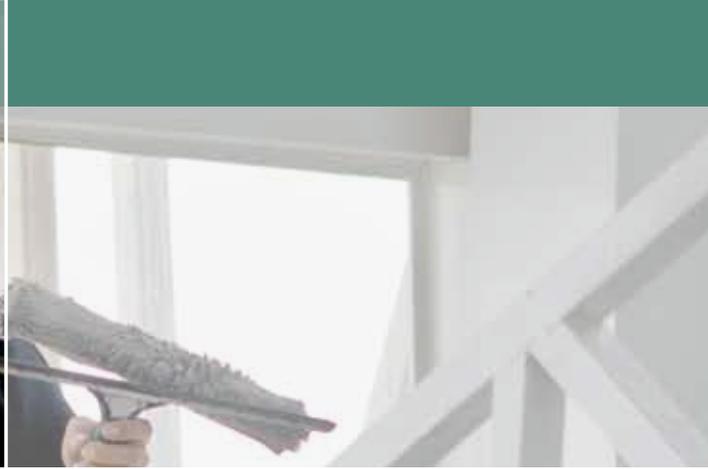
na central, tanto en las condiciones que rodean al ambiente de trabajo, como en las conductas individuales de los/as colaboradores/as". Está integrado por representantes de los distintos niveles y áreas de la empresa.

Formación en Salud y Seguridad Ocupacional, es una de las secciones del Plan de Capacitación, que incluye temas relacionados a hechos o comportamientos que puedan poner en riesgo a los colaboradores. Cabe destacar que varios de los servicios que presta El Mejor implican una cierta exposición y riesgo, por lo cual además de invertir en equipos de protección individual, lo hace en la información y concienciación al personal, en charlas y cursos sobre: Higiene y Seguridad, Alimentación Saludable, Seguridad en

las Rutas, Trabajo en Altura, etc. Para estas actividades son contratados especialistas, y actualmente, incluso ya lo están haciendo los propios miembros de la empresa.

Servicio de Ambulancia para Emergencias. Desde el 2008, se cuenta con un servicio de ambulancia para atender los casos de emergencia que se puedan suceder en los puestos de trabajo, sea en la sede administrativa como en los contratos. Sin juzgar la gravedad o no del caso, el personal de emergencia acude a verificar la situación del posible paciente. El reporte de eventos atendidos durante el año es de 26 personas, por cuadros de van de cefalea a lesiones graves que requirieron su traslado al Instituto de Previsión Social.

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--------------------------------|------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| CANTIDAD ACCIDENTES DE TRABAJO | s/r | 4 sobre 354 funcionarios | 5 sobre 418 funcionarios | 20 sobre 620 funcionarios |



❖ VALORACIÓN PROFESIONAL

Como una forma de potenciar y monitorear el progreso de la inversión en capacitaciones, se diseñó un Plan de Carrera. El mismo permite, además el reconocimiento y la promoción de los colaboradores y colaboradoras, de tal forma que vayan creciendo en la empresa, adquiriendo nuevas habilidades y capacidades que los desarrollen profesional y personalmente. En tal sentido, cabe destacar que dos de las tres gerentes de área han concluido, con el apoyo financiero y flexibilidad laboral de la empresa, la Maestría en Administración de Empresas en una universidad local. Para el 2011 está prevista la formación de la tercera gerente.

En cuanto al Plan de Carrera, en el año 2010 ascendieron 3 Fiscales, teniendo en cuenta el crecimiento de la empresa. Esto desencadenó el efecto en cascada de ascensos para Supervisores en los contratos, dando oportunidad de progreso al operario con mayor experiencia. También ascendieron otros 3 operarios al plantel administrativo.

❖ VALORACIÓN DE LA DIVERSIDAD

Siendo El Mejor una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento, se podría decir que es naturalmente un negocio que apunta a la equidad de género, ya que varios de sus servicios requieren más de hombres que de mujeres y viceversa. En tal sentido, en su práctica cotidiana de contrataciones, fomenta también el primer empleo, así como la edad del/la postulante no constituye un impedimento laboral, siempre que en el entrenamiento previo demuestre las capacidades requeridas para cada puesto.

Por otra parte, desde hace un par de años, también está fomentando la inclusión de personas con discapacidad. Hasta la fecha se cuenta con 3 colaboradores, desempeñándose en los puntos de servicio. Para una mejor integración de los mismos a la cultura organizacional, se identificó como una necesidad para el año próximo, el desarrollo de clases de "Lenguaje de Señas", ya que ahora el contacto es bastante limitado.

❖ CLIMA LABORAL

El aumento de colaboradores demanda de la empresa un esfuerzo adicional para crear y mantener un buen clima laboral. Es así que se continúa publicando, mensualmente, un Boletín Informativo, que incluye temas sobre la gestión en la empresa, así como de interés general. Además contiene una sección de reconocimientos y otra de cumpleaños. El Boletín se entrega impreso a cada colaborador cuando asiste a firmar su recibo de salario; en el caso de los colaboradores del interior se les envía por encomienda junto con su recibo.

En líneas generales se puede decir que el Boletín aporta a una mejor comunicación interna, ya que de otra forma sería difícil llegar a los más de 600 funcionarios.

Otra acción en este ámbito es la disposición de tableros informativos, que permite una participación más activa. En el mismo los propios colaboradores colocan información de interés.



Finalmente, otros espacios que ayudan a aportar a un buen clima son los torneos deportivos, las meriendas al finalizar las capacitaciones, la celebración de los cumpleaños, además del festejo del día del trabajador.

Todo esto no tendría sentido si no viviéramos en el día a día los valores del respeto, la dignidad, la responsabilidad y honestidad.

❖ CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Un valor diferencial muy importante de los servicios que ofrece la empresa es la capacitación y el entrenamiento continuo de sus colaboradores. Un porcentaje importante de su presupuesto está destinado al desarrollo de cursos, talleres y charlas, que favorezcan el desarrollo personal y profesional de sus integrantes, ya que el Plan de Capacitación incluye temas de interés laboral como otros de interés general. A continuación el detalle del año:

| LISTADO DE PRINCIPALES TEMAS | CANTIDAD DE HORAS | COLABORADORES/AS BENEFICIADOS/AS |
|--|-------------------|----------------------------------|
| De formación laboral | | |
| • Actualización sobre Derecho Laboral. | 10 | 58 |
| • Mantenimiento de Áreas Verdes. | 2 | 13 |
| • Atención al Cliente y Manejo de Conflictos. | 7 | 67 |
| • Buenas prácticas en El Mejor. | 3 | 18 |
| • Capacitación de Supervisores. | 4 | 56 |
| • Carga de Reemplazos y de Relevamiento en Baltic. | 5,5 | 29 |
| • Internalización del Código de Ética y Conducta. | 2 | 7 |
| • Congreso Internacional de RSE. | 16 | 2 |
| • Documentación de Sistemas de Calidad. | 40 | 2 |
| • Evaluación de Desempeño por competencia. | 3,5 | 49 |
| • Excelencia en la Atención Telefónica. | 16 | 1 |
| • Gestión de la Calidad e Implementación, Norma ISO 9001:2008. | 22 | 23 |
| • Indicadores de RSE. | 2 | 7 |
| • La diversidad en las generaciones en las organizaciones. | 2,5 | 2 |
| • Liderazgo Personal. | 2 | 33 |



| LISTADO DE PRINCIPALES TEMAS | CANTIDAD DE HORAS | COLABORADORES/AS BENEFICIADOS/AS |
|---|-------------------|----------------------------------|
| De formación laboral | | |
| • Liderazgo y Trabajo en Equipo. | 4 | 40 |
| • Manejo de Residuos Sólidos. | 1 | 38 |
| • Mantenimiento preventivo y Cuidado de Máquinas y equipos. | 2,5 | 31 |
| • Operario Básico. | 35 | 375 |
| • Operario Superior. | 4 | 17 |
| • Procedimientos generales . | 9,5 | 6 |
| • Relaciones Humanas. | 3 | 11 |
| • Salud y Prevención de Enfermedades. | 2 | 6 |
| • Salud y Seguridad Ocupacional. | 7 | 186 |
| • Sistema de Gestión de Salud. y Seguridad Ocupacional. | 144 | 1 |
| • Trabajo en Equipo. | 3 | 18 |
| • Tratamiento de Residuos. | 2 | 9 |
| De formación personal | | |
| • Finanzas Personales. | 4 | 48 |
| • Autoestima y Desarrollo Personal. | 2 | 37 |
| • Educación Cívica. | 2,5 | 29 |
| • Cuidados durante el Embarazo. | 1 | 6 |
| • Enfermedades de transmisión Sexual - ETS. | 2 | 18 |
| • Planificación Familiar. | 2 | 4 |
| HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR/A | 328 hs. | |



EN EL DÍA A DÍA PODEMOS DECIR QUE LA RSE AMPLIO NUESTROS CRITERIOS A LA HORA DE TOMAR UNA DECISIÓN ¿POR QUÉ? PORQUE AL CONOCER DE RSE CON CADA DECISIÓN QUE VAMOS A TOMAR NOS AUTO EXIGIMOS LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO QUE ESA DECISIÓN PUEDE TENER.

VIOLETA GARCÍA,
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

COMPROMISO CON EL CUIDADO DEL AMBIENTE

Una gestión socialmente responsable no sería tal si no incluyese el compromiso con el cuidado del ambiente. En El Mejor reconocemos que nuestra acción de todos los días genera un impacto en el ambiente y por tanto estamos atentos a evitar al máximo aquellas acciones negativas y a mitigarlas en caso que ocurran.

Algunos de los recursos en los que más impacta nuestra labor son el agua, el aire y la energía. Es así que reforzamos los principios de nuestro Decálogo Ambiental, con propuestas de acción concretas que puedan coadyuvar las consecuencias. Algunas acciones resultantes de nuestro compromiso son:

- Mantenimiento en condiciones de los elementos de trabajo que sean conductores de agua.
- Charlas de educación ambiental.
- Separación de residuos.
- Colocación de basureros diferenciados.
- Reciclaje de papel y residuos.

- Mantenimiento en condiciones de los transportes de la empresa.
- Compra de insumos no tóxicos para el ambiente.
- Optimización de la energía desde la elección de los artefactos eléctricos y tecnológicos a ser adquiridos.
- Optimización en el consumo con cartelería de sensibilización (agua, energía, papel, etc.).
- Identificación de nuevos indicadores de mejora ambiental que serán incluidos en el siguiente reporte.

Desde el año 2007 vamos registrando algunos indicadores de consumo, incorporando nuevos indicadores que empezamos a considerar gradualmente. En el siguiente cuadro se presentan los principales resultados obtenidos:





| DESCRIPCIÓN CONSUMO / CANTIDAD | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|-----------------|------------|------------|------------|
| POR SEXO | | | | |
| • Consumo de Energía Eléctrica*. | 20.337.880 | 12.552.685 | 39170 kwh | 37960 kwh |
| • Consumo de Agua (m3)*. | 1.597.403 | 1.772.224 | 599 m3 | 392m3 |
| • Consumo de Papel (en resmas de 500 hojas). | 170 | 120 | 140 | 160 |
| • Consumo de Gasolina (Gs.). | 51.018.828 | 31.874.124 | 54.581.896 | 66.183.937 |
| • Consumo de Tinta y Tonner. | s/r | s/r | s/r | s/r |
| • Cantidad de papel enviado para reciclaje. | No se realizaba | 94 kg. | 152.5 kg. | 568 kg. |
| • Cantidad de chatarra, plástico, cartón enviado para reciclaje. | No se realizaba | 209 kg. | 130 kg. | 1077 kg. |

*: Consumo de agua y energía eléctrica años 2007 y 2008 están en Gs.; a partir del año 2009 la información está en la unidad de consumo correspondiente.
 s/r: Sin registro. Este es un nuevo indicador que se identificó para el siguiente reporte.



DECÁLOGO AMBIENTAL DE EL MEJOR

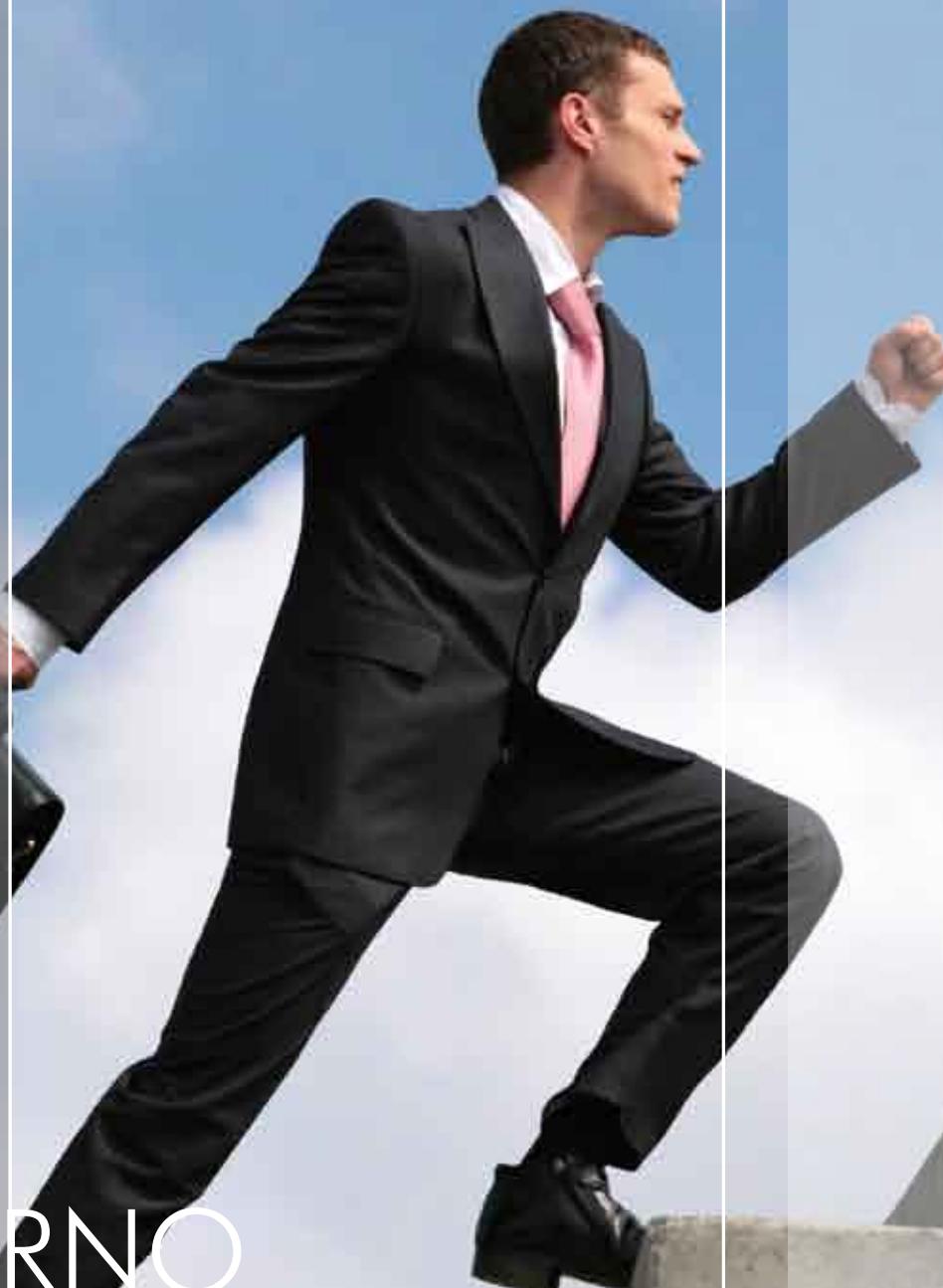
EN EL MEJOR, TODOS CONTRIBUIMOS CON EL MEDIOAMBIENTE REALIZANDO ALGUNAS DE LAS SIGUIENTES ACCIONES DE ACUERDO AL PUESTO QUE OCUPAMOS:

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 y 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 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.



Creo que El Mejor decidió convertirse en una empresa socialmente responsable porque es algo bueno para la sociedad y es parte de la misma. Una de las acciones que se relacionan con la responsabilidad social es la implementación del Programa "5S", porque ayuda al orden y al final, gracias a eso, se facilita el reciclado y el trabajo de la gente que se dedica a eso.

Agustín Alvarenga,
Fiscal.



NUESTRAS PRÁCTICAS EN EL
ÁMBITO EXTERNO



EL VALOR QUE MÁS SE PRACTICA ES LA HONESTIDAD; NUESTROS CLIENTES -MUCHAS VECES- APRECIAN MÁS ESO QUE EL PROPIO TRABAJO QUE REALIZAMOS. SIEMPRE DESTACAN QUE LOS EMPLEADOS DE EL MEJOR SOMOS MUY HONESTOS Y TRABAJADORES DE CONFIANZA.

VALERIA INSFRÁN,
SUPERVISORA.

CON LOS CLIENTES



Los Clientes son el fundamento de cualquier negocio y en el ámbito de la responsabilidad social se plantea como un diferencial la puesta en vigencia de estrategias comerciales que respeten los derechos laborales y derechos humanos de los colaboradores que prestarán los servicios.

Si bien todavía hoy está vigente “el precio” como condicionante de elección en los concursos, en El

Mejor se apunta también a la calidad del Cliente, es decir establecer vínculos comerciales con aquellos con los que comparte valores similares.

La gestión de los contratos se plantea en condiciones justas y se busca cumplir con todo lo acordado. En estos últimos años se fue incorporando gradualmente algunas prácticas de responsabilidad social también en los contratos, tales como:

- Implementación del Programa de las 5S.
- Separación de los residuos.
- Compra y utilización responsable de insumos.
- Optimización del uso de los recursos.
- Adquisición de equipos de servicio más amigables con el medio ambiente.

DATOS DE NUESTRA GESTIÓN COMERCIAL

| INDICADORES | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|-------------|---------------|---------------|---------------|
| • Número de Clientes en el sector Público. | s/r | 5 | 5 | 1 |
| • Número de Clientes en el sector Privado. | s/r | 212 | 318 | 346 |
| • Cantidad de Reclamos recibidos y atendidos. | s/r | 166 | 178 | 109 |
| • Inversión en tecnologías de la información y la comunicación. | 224.175.541 | 303.315.499 | 381.122.284 | 406.091.013 |
| • Inversión en equipos de servicio (aspiradoras, lavadoras, etc.). | s/r | 1.093.821.096 | 1.182.337.090 | 1.445.998.295 |
| • En presencia de marca. | 5,137,271 | 18.785.807 | 263.417.216 | 38.876.429 |

SEGMENTOS ATENDIDOS

Para brindar una atención especializada, El Mejor organiza sus servicios en segmentos, identificando para cada sector sus necesidades y formando –en consecuencia- los distintos grupos de trabajo y equipos. Los temas de las capacitaciones también acompañan esta dinámica, que apunta a una calificación adecuada de los colaboradores y colaboradoras que serán asignados a cada contrato.

Los segmentos de atención están organizados de la siguiente manera:

- 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.

GESTIÓN ESPECIALIZADA

- Limpieza y mantenimiento por tipo de segmento.
- Servicio de: Personal de cafetería.
- Tratamiento especializado de pisos: cristalizado, diamantado e intermedios.
- Sistema de lavado de alfombras al seco con microesponjas.

La tecnología de apoyo con que cuenta la empresa está compuesta por:

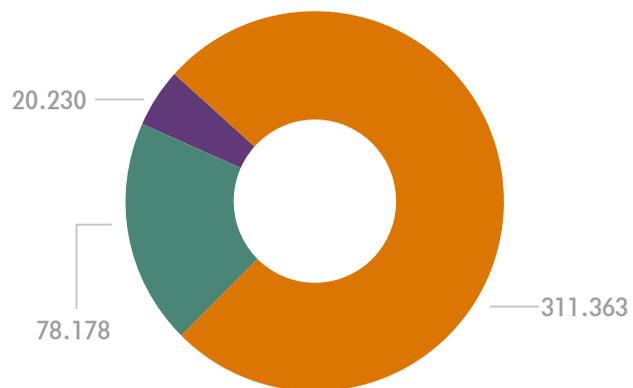
- 16 tipos diferentes de maquinas, que forman un parque de maquinas de 461 unidades en total.
- 58 diferentes tipos de equipos de limpieza, que suman un total de 1697 equipos.
- 3 Vehículos de transporte propios.
- 42 terminales en el sistema informático.
- 100% de los Fiscales comunicados (teléfonos marcadores) y con notebook personales, para agilizar y efectivizar la atención al cliente. 100% de los gerentes, ejecutivos de cuenta, coordinadores y fiscales cuentan con Blackberry corporativo.

COBERTURA DE LOS SERVICIOS

| DESCRIPCIÓN | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|---------|---------|---------|---------|
| • Puntos de Atención (incluye Asunción, AMA e Interior). | s/r | 217 | 323 | 347 |
| • M2 cuadrados cubiertos diariamente. | 253.951 | 326.530 | 354.117 | 409.771 |

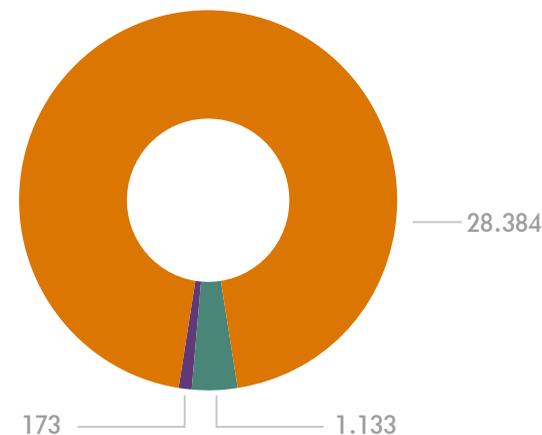


M2 CUBIERTOS DIARIAMENTE POR ZONA
AÑO 2010



■ Asunción ■ Gran Asunción ■ Interior

M2 ÁREAS VERDES, CUBIERTOS DIARIAMENTE POR ZONA
AÑO 2010



El Mejor establece en cada contrato una Cláusula de Confidencialidad con los datos del Cliente, un Política de relación con la Competencia y una Política de Comunicación Comercial, todos alineados con los Valores que la empresa busca poner en práctica cotidianamente.

❖ ATENCIÓN AL CLIENTE

Parte de la prestación de los servicios incluye la Atención al Cliente. Con ese motivo todo el personal que ingresa a la empresa es capacitado en ésta área, ya que la tarea mayor de la empresa se realiza en las instalaciones de los Clientes.

Capacitamos periódicamente en Atención Telefónica, Manejo y Resolución de Conflictos, Relaciones Humanas, etc.

Asimismo, todo el personal está comunicado con la sede administrativa y con sus respectivos supervisores para resolver con la mayor brevedad los requerimientos o inconvenientes que se puedan suceder en los puntos de servicio.

❖ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Entre abril y mayo, se invitó a los Clientes a participar de una Encuesta de Satisfacción, con la in-

tención de identificar y relevar informaciones que permitan ajustar y adecuar los servicios para una atención más óptima. Como forma a estimular la participación se realizó un sorteo entre todos los que enviaron el cuestionario respondido.

Para responder la encuesta fueron seleccionadas personas de distintas áreas, para así contrastar y complementar los datos.

La aplicación de la Encuesta se hizo en formato electrónico, dando cumplimiento así a uno de los principios del Decálogo Ambiental, específicamente el de reducción del uso de papel.



CON LOS PROVEEDORES

LA PUESTA EN PRÁCTICA DE LOS VALORES DE LA EMPRESA EN EL NEGOCIO RESULTA EN UN MAYOR RECONOCIMIENTO INTERNO Y EXTERNO QUE NOS IMPULSA A UNA GESTIÓN PARTICIPATIVA EN LA QUE SE RESPETEN LAS IDEAS DE TODOS.

Reconociendo que el desarrollo de la cadena de valor forma parte de la responsabilidad social de la empresa, durante el año 2010 se trabajó en el ordenamiento administrativo del relacionamiento con cada proveedor de bienes y servicios. Se fijaron días de recepción de facturas y pagos; llamados personalizados para confirmación de la disponibilidad de los pagos; para cualquier compra, independientemente al monto, la obtención de tres presupuestos, de tal forma a dar oportunidad a nuevos oferentes. Además de los criterios de legalidad, en las compras grandes

(inicialmente) se consideran aspectos vinculados con los derechos laborales, derechos humanos, trabajo infantil, etc.

De la misma forma, en la búsqueda de proveedores de nuevos servicios se consideró la posibilidad de apoyar los "negocios inclusivos". En particular sobre este tema cabe destacar que los regalos empresariales fueron elaborados por una Familia de Artesanos que reciclan el remanente de la madera para convertirlos en imágenes talladas.

La gestión de El Mejor con este comité se inició con la propia consolidación del negocio y el entrenamiento, a sus miembros, en los temas administrativos, desde la confección adecuada de su contabilidad. Luego se concretó la idea de las imágenes, concluyendo que por ser víspera del Bicentenario difundirían los Mitos y Leyendas del Paraguay. Cada objeto tallado llevaba una tarjeta informativa sobre el tema y la iniciativa.

| TIPO DE PROVEEDOR | 2007 | | 2008 | | 2009 | | 2010 | |
|--|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|
| | Cantidad | Inversión | Cantidad | Inversión | Cantidad | Inversión | Cantidad | Inversión |
| • De insumos p/ servicios. | 97 | 1.463.428.311 | 46 | 1.922.089.340 | 49 | 1.482.713.833 | 40 | 2.582.016.276 |
| • De servicios (Consultores y Asesores). | 7 | 51.402.838 | 6 | 32.526.310 | 10 | 58.812.601 | 8 | 76.002.307 |
| • Auditoría Externa. | 2 | 21.023.200 | 2 | 38.305.850 | 2 | 51.221.260 | 2 | 32.784.500 |
| • De bienes y repuestos específicos. | 5 | 99.050.997 | 8 | 361.403.260 | 10 | 201.360.997 | 4 | 123.260.956 |



EL MEJOR ES UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE PORQUE APOYA A LAS COMUNIDADES DE SUS FUNCIONARIOS, COORDINANDO CHARLAS PARA DESPERTAR LA CONCIENCIA DE LA GENTE.

JUANA SOTELO,
OPERARIA.

CON LA COMUNIDAD

En El Mejor vamos identificando las áreas de acción en las que serán desarrolladas nuestras iniciativas de responsabilidad social con la comunidad; es una tarea en la que avanzamos lentamente, pero sin pausa, considerando que el 95% de nuestros colaboradores realiza sus actividades fuera de nuestras oficinas. Aún así, venimos participando en algunos proyectos con el personal administrativo. La intención es consolidar nuestro programa de Voluntariado Corporativo, integrado por colaboradores de todos los puntos de servicio.

Creemos que el trabajo compartido suma voluntades, experiencia, y agrega valor para generar un mayor impacto hacia los grupos de beneficiados por los mismos.

Uno de los temas que venimos trabajando desde hace ya varios años es el de niñez en situación de vulnerabilidad, así como empezamos a incursionar en las comunidades de nuestros colaboradores, a través de nuestro programa Agente Comunitario.

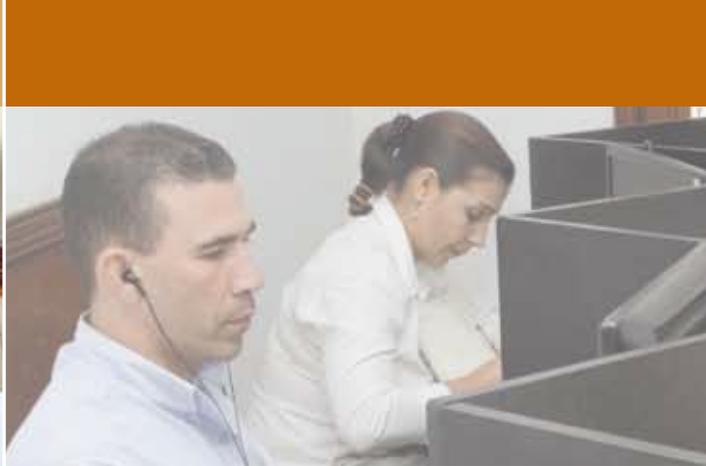
❖ CARAVANA NAVIDEÑA POR LA INFANCIA

Un año más, participamos en la organización y desarrollo de la Caravana Navideña desde el Corazón, que es una iniciativa de la Fundación Corazones por la Infancia, con la participación de personas y empresas solidarias y sensibles a la promoción y cumplimiento de los Derechos de la Niñez en Paraguay.

La Caravana tiene como objetivo llegar a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran viviendo en Hogares Albergues, para compartir con ellos un tiempo familiar.

El desarrollo de esta iniciativa ayuda a visibilizar esta problemática de la infancia, que muchas personas no conocen. De acuerdo al Censo realizado por UNICEF en nuestro país más de 3.000 niños, niñas y adolescentes viven en Instituciones y Albergues infantiles, alejados de un contexto familiar.





AGENTE COMUNITARIO

En el año 2009 se conformó el equipo base de Agentes Comunitarios (AC), capacitando a 7 AC en distintos temas para que éstos a su vez lo puedan replicar en distintas comunidades. El 2010 fue un año de planificación, y recién hacia finales de año se concretó una capacitación en el Centro Comunitario "Pelopincho", sobre el tema Enfermedades de Transmisión Sexual. Al mismo asistieron 18 miembros pobladores, quienes compartieron sus inquietudes y dudas.

Esta experiencia contribuyó a poner a prueba el esquema previsto para el funcionamiento de los AC, considerando que su labor incluye desde la identificación del grupo de beneficiados, la convocatoria, la organización y el desarrollo de la actividad.

Cabe recordar que el financiamiento de estas actividades está previsto ya en el presupuesto anual de la empresa, como forma de impulsar su funcionamiento activo.

RELACIONES CON ORGANIZACIONES LOCALES

Asociación de Empresarios Cristianos

Como parte del compromiso asumido con la responsabilidad social, dos de nuestras colaboradoras fueron entrenadas para realizar el llenado de los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial ADEC/ETHOS. Este es un sistema que permite obtener un diagnóstico en profundidad de la situación de evolución de la empresa en 7 ejes: valores y transparencia, público interno, proveedores, medio ambiente, clientes y gobierno y sociedad.

Los resultados obtenidos de este diagnóstico posibilitaron la elaboración del Plan de RSE para el año 2011, permitiendo incluso identificar aquellas áreas con mayores desafíos.

Pacto Global de las Naciones Unidas

A inicios del 2010, El Mejor fue formalmente incorporado entre las empresas adheridas a los Principios del Pacto Global.

La decisión de adherir y apoyar una iniciativa pública, como el Pacto Global (PG), fue resultado del proceso que se viene desarrollando en torno al ajuste gradual de la gestión de El Mejor, en línea con los Indicadores de RSE. En el equipo gerencial se analizó el estado de avance y se consideró que la empresa se encontraba en un buen momento para asumir este desafío, que apunta a objetivos globales.

Para conocer las implicancias del PG, la Gerente de Administración y Finanzas y la Auditora de Gestión participaron del diplomado lanzado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Posteriormente, como resultado del curso, se enfocó la acción de la empresa (tanto las que estaban vigentes como otras nuevas) en línea con los Principios del Pacto Global.

A nivel sectorial, cabe destacar que El Mejor es miembro de la Unión Industrial Paraguaya, así como tiene representación (a través de su Gerente General) en la Asociación de Empresarios Cristianos y en la Fundación Corazones por la Infancia.



ACTUAR COMO CIUDADANOS RESPONSABLES EN LA COMUNIDAD, RESPETANDO LA LEY, PROTEGIENDO LOS BIENES PÚBLICOS Y COOPERANDO CON LAS AUTORIDADES PÚBLICAS...

PARTE DEL PRINCIPIO DE CIUDADANÍA
CÓDIGO DE ÉTICA

CON EL GOBIERNO Y LA SOCIEDAD

En el año 2010, como año electoral, invertimos en la formación cívica de nuestros colaboradores, incluyendo en el Plan de Capacitación este tema. Se sensibilizó acerca de la importancia del "voto a conciencia", más allá de los colores partidarios. Así como se instó a concurrir a depositar sus votos.

En el marco del apoyo de las iniciativas sociales gubernamentales, a través de nuestro Boletín Informativo promovimos las campañas contra el Dengue, el uso de los implementos de seguridad en la conducción de motocicletas, los cuidados en la época de calor, etc.

Otra de las apuestas de El Mejor reside en el ámbito de la lucha contra la corrupción. En este sentido, fomenta la práctica de los valores empresariales y el respeto a las políticas específicas.

Desde el sector gremial, se promueven también mejores prácticas que puedan contribuir al desarrollo del país.





El hecho de transparentar nuestra gestión en lo económico, social y ambiental sin que tengamos obligación de hacerlo nos llena de orgullo. Adicionalmente nos ayuda a identificar posibles riesgos a los que nuestra empresa pueda estar expuesta, en cuanto a las tres dimensiones y tomar las debidas providencias.

Daniel Baudelet,
Gerente General.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA





MANTENER REGISTROS PRECISOS
Y REVELAR OPORTUNAMENTE
INFORMACIÓN IMPORTANTE,
RESPETANDO LAS OBLIGACIONES DE
CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD.

PARTE DEL PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA
CÓDIGO DE ÉTICA

BALANCE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO



Esta última sección de nuestro 3er. Reporte de Sostenibilidad integra los datos de inversiones y pagos realizados en el año, al tiempo que presenta los resultados de la auditoría externa, incorporando la copia del Dictamen de los Auditores Independientes.

Consideramos que este último bloque informativo completa la lista de los aspectos que deben ser comunicados y compartidos con nuestros distintos grupos de interés.

INVERSIONES

| CONCEPTO | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| • Capacitación. | 19.238.557 | 28.946.104 | 42.420.187 | 57.337.107 |
| • Comunicación y difusión. | 5.137.271 | 14.505.546 | 259.983.224 | 28.017.448 |
| • Adquisición de equipos informáticos y software. | 190.717.890 | 245.853.205 | 307.015.151 | 345.703.821 |
| • Actividades de integración (festejos, canastas, torneos, etc.). | 48.256.119 | 40.553.040 | 41.682.780 | 65.593.797 |
| • Adquisición de equipos de comunicación, maquinarias y accesorios. | 33.457.651 | 37.306.044 | 46.227.454 | 47.584.722 |
| • Mobiliarios y otras adquisiciones. | 53.197.586 | 74.549.610 | 80.581.883 | 106.215.942 |
| • Donaciones y contribuciones. | 4.906.765 | 16.393.287 | 4.689.487 | 21.316.767 |
| • Regalos empresariales. | n/a | 5.856.625 | 8.618.629 | 25.625.345 |
| • Auditorías Externas. | 21.023.200 | 38.305.850 | 51.221.260 | 32.784.500 |



PAGOS

| CONCEPTO | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| • Salarios | 5.032.243.965 | 6.128.110.386 | 6.296.470.553 | 8.677.130.192 |
| • Honorarios Profesionales | 188.122,581 | 182.936.247 | 296,664.122 | 410.796.814 |
| • IVA | 506.419,257 | 693.524.179 | 667.825.764 | 930.005.246 |
| • Renta | 67.103.624 | 117.605.504 | 122.865.428 | 202.268.749 |
| • Pago al IPS (incluye el Aporte Obrero Patronal) | 1.283.222.211 | 1.562.668.148 | 1.605.599.991 | 2.408.954.191 |

La decisión de realizar auditorías externas que verifiquen y avalen el trabajo realizado posibilitan a El Mejor ir evolucionando en sus procesos administrativos y financieros. Luego la atención a las recomendaciones, resultantes de cada control, demuestran el empeño puesto por cada uno de los gerentes de la empresa en sus respectivas áreas de acción, que se manifiesta en acciones concretas. Además, el estilo de gestión

participativa imprime una característica especial al desempeño interno, que motiva a la iniciativa propia y a mantener una actitud proactiva y propositiva, esquema previsto para el funcionamiento de los AC, considerando que su labor incluye desde la identificación del grupo de beneficiados, la convocatoria, la organización y el desarrollo de la actividad.

Cabe recordar que el financiamiento de estas actividades está previsto ya en el presupuesto anual de la empresa, como forma de impulsar su funcionamiento activo.

OPINION DEL AUDITOR EXTERNO SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL CONTRIBUYENTE

Señor:
Daniel Baudalet
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 2010, 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 2009, que se exponen comparativamente, fueron auditados por nosotros habiendo emitido un dictamen sin salvedades en fecha 17 de mayo de 2010.

Responsabilidad de la Dirección sobre los estados financieros

La Dirección 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 la Dirección 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 Interno 115 | 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.

DICTAMEN DE AUDITORÍA EXTERNA

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 2010, 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

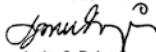
En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, informamos lo siguiente:

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 2009, en fecha 17 de mayo de 2010 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 31.12.10

- a) **EL MEJOR S.R.L.** mantiene sus registros contables de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 125/91, texto modificado por la Ley N° 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 2010;
- 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 N° 2.421/04, no habiéndose observado 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

13 de abril de 2011
Asunción, Paraguay

Teléfono (595-21) 442 852 R.A.
Fax (595-21) 442 852 Interno 115 | 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.

EQUIPO GERENCIAL Y TÉCNICO

Gerente General

Daniel Baudelet

Gerente de Planeamiento y

Apoyo a la Gerencia General

Ana Cáceres de Britos

Gerente de Operaciones y Responsable de Calidad

Graciela Dietrich

Gerente de Administración y Finanzas

Violeta García

Gerente de Recursos Humanos

María Fátima Paredes

Auditora de Gestión y Responsable de Responsabilidad Social

Marlene Araujo

Encargado Informática

Wanderson Batista

Ejecutivos de Cuenta

Paulo González Saggia

Gustavo Sosa

Sonia Fleitas

Encargada de Contratos, Cobros y Pagos

Silvia Duarte

Encargada de Administración de RRHH

Mirtha Grange

Encargada de de Reclutamiento y Selección

Lizzie Colman Azcurra

Encargada de Atención al Cliente Interno

Eliana Lezcano

Encargada de Estandarización

María del Rosario Cabrera

Encargada de Recursos

Liz Aquino

Secretaria/Recepcionista

Leticia Paredes

Gestor/Cobrador

Héctor Arana

Técnicos de Mantenimiento

Carlos de la Cruz

Víctor Ottero

Chofer

Pedro Rivas

Coordinadoras

Norma Amarilla

Mercedes Domínguez

Cristina Navarro

Fiscales

Hermelinda Aquino

Agustín Alvarenga

Gladys Candia

Limpia Barboza

Lilian Guerrero

Liza Meza

Reinalda Lujan

Faustina Almeida

Rolando Saldivar

Jorge Torales

Virgilio Rodríguez

Rosa Valdez

Irma Rodríguez

María Soto

Mercedes Acosta

Supervisores

Atanacia Benítez

Bacilia Valdez

Blanca González

Carlos Benegas

Cinthia Fariña

Claudio Jordan

Cristian Sanabria

Eduardo Morales

Elba Chaparro

Emiliana González

Felipe Ortigoza

Gloria Jara

Guillermina Martínez

Juan Cardozo

Juliana Espínola

Laura Maqueda

Leoncia Britez

Luz Wilma Benítez

Mariano Monges

Mario Fleitas

Nilsa Duarte

Ramon Galeano

Mercedes Fariña

Mirna Riveros

Nilda Benítez

Norma Espínola

Reinaldo Cortaza

Anibal Danei

Anibal Fleitas

Maria Isabel Orue

Maximina Mora

Miguela Centurión

Mirian Agüero

Richard Rodríguez

Ramona Álvarez

Valeriana Insfrán

Zulma Fernández

Zulma Moran

Elizabeth Amarilla

Joaquín Velázquez

Mariza Cáceres

Sonia Domínguez

Emilio Alfonso

Félix Esquivel

Clotilde Matiauda

Ma. Eugenia López

Mirian Díaz

Ma. Angela Salinas

Nimia Mallorquín

Liz Rojas

Trifina Barreto

Benita Orrego

Blanca Stellato

Julia Aldana

Lorenza Pintos

Lucia Cáceres

María Eugenia López

Irma Ayala

Sixto Báez

Antonio Montania

Wilfrido Páez

Joaquín Rodríguez

Cristina López

Eladio Garcete

Damiana Marin

FICHA TÉCNICA

COORDINACIÓN GENERAL

Ana Carolina Cáceres de Britos
Gerente de Planeamiento Estratégico
y Apoyo a la Gerencia General.

COORDINACIÓN EDITORIAL

Gisella Lefebvre, PROYECTARSE
Gabinete de Responsabilidad Social
y Comunicación Organizacional

DISEÑO GRÁFICO

Entre Paréntesis

FOTOGRAFÍAS

René González

IMPRESA

AGR Imprenta

Asunción, Paraguay

Mayo de 2011

2011® Todos los derechos reservados.

Este documento es de propiedad de El Mejor SRL. 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.



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

