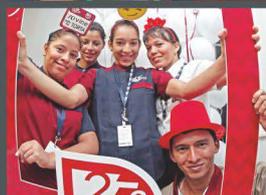


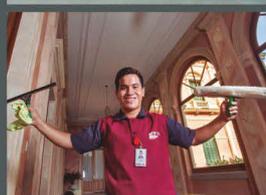
# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2008 - 2017



10 AÑOS



LIMPIANTE SUPERIOR  
**el mejor**





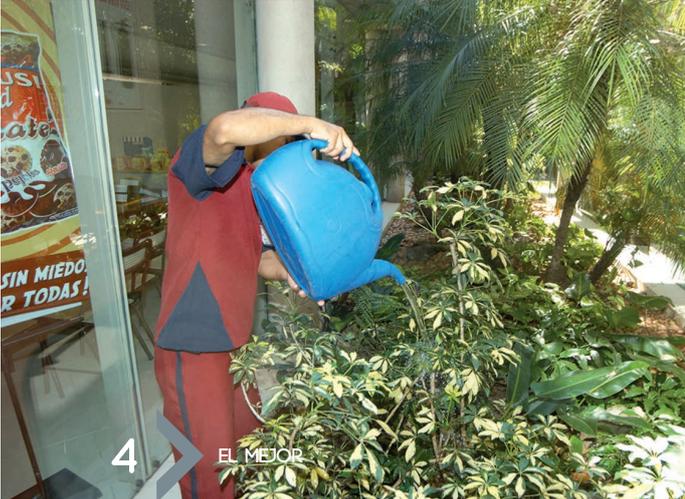
10 AÑOS >

REPORTE DE  
SOSTENIBILIDAD  
2008 - 2017

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

4

2008



**ESTE AÑO NOS ANIMAMOS A PUBLICAR NUESTRO PRIMER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD, LUEGO DE 18 AÑOS DE ACTIVIDAD EN EL SECTOR. TAL DECISIÓN FUE EL RESULTADO DE UN PROCESO DE ANÁLISIS QUE INICIAMOS UN AÑO ANTES, CON EL PROYECTO “INCORPORANDO PRÁCTICAS RSE EN LAS PYMES”, DESARROLLADO POR LA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS CRISTIANOS – ADEC.**

Fuimos invitados a participar por nuestro cliente Seguridad de Seguros, ya que la iniciativa implicaba el compromiso de grandes empresas que escogieron a proveedores específicos de su cadena de valor.

Las actividades del proyecto nos llevaron a una profunda reflexión en torno a los requerimientos para lograr una competitividad sostenible. Así, logramos establecer varias políticas de gestión con criterios sociales y ambientales y a definir los lineamientos para nuestro Código de Ética. De la misma forma que evaluamos nuestros procesos y sistemas de comunicación interna, para determinar las oportunidades de mejora, pues los colaboradores de la empresa se encuentran prestando servicios en las instalaciones de los clientes.

Esta primera publicación de nuestro Reporte de Sostenibilidad implicó, además, el establecimiento de mecanismos de registro de información, pues la misma se encontraba dispersa y no disponible para generar un documento institucional. También, definir metas de evolución en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

LA ELABORACIÓN,  
PUBLICACIÓN  
Y PUESTA EN  
VIGENCIA, DEL  
CÓDIGO DE ÉTICA  
PRETENDE DAR  
RESPUESTA A  
LOS DESAFÍOS  
ÉTICOS DE  
LA EMPRESA  
CON TODOS  
SUS GRUPOS  
DE INTERÉS.



2009

**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.

En esta línea, también se estableció el espacio: Conversando con el Gerente General, 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. La misma tuvo muy buena receptividad de ambas 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.

#### PRINCIPALES ACONTECIMIENTOS DEL 2009

- Obtención del Premio Great Place To Work, como una de las 5 mejores empresas del país para trabajar.
- 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.
- 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.

# 3 2010



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.

Igualmente, a finales del 2010, fue elevada al rango de Gerencia el hasta entonces Departamento de Recursos Humanos.

Por otra parte, este año se definió su Política de Salud y Seguridad Ocupacional, conformando, además, 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.

### 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.
- Elaboración de Plan Estratégico.
- Creación del Comité Interno de Prevención de Accidentes -CIPA.
- Aplicación de nueva Encuesta de Satisfacción de Clientes.



SE  
PRETENDE  
FORTALECER  
EL DESARROLLO  
INSTITUCIONAL DE  
LA ORGANIZACIÓN  
Y MEJORAR  
EL VÍNCULO CON  
LOS DISTINTOS  
GRUPOS DE  
INTERÉS.

# 4 2011

LA EMPRESA CUMPLE DOS DÉCADAS OPERANDO EN EL MERCADO LOCAL, EVOLUCIONANDO EN SUS PRÁCTICAS DE DESARROLLO DE SU CAPITAL SOCIAL, CAPACITANDO Y ENTRENANDO A SU PERSONAL, TANTO EN LAS FUNCIONES LABORALES ASIGNADAS, COMO EN OTROS TEMAS QUE HACEN A SU DESARROLLO PERSONAL.



Su alcance, en materia de los servicios que presta, llegó a 31 ciudades de todo el país: Caaguazú, Campo 8, Campo 9, Carapeguá, Ciudad del Este, Cnel. Oviedo, Concepción, Cruce Liberación, Curuguaty, Encarnación, Eusebio Ayala, Hernandarias, Hoenau, Horqueta, Loma Plata, María Auxiliadora, Minga Guazú, Santa Rosa, Naranjal, Obligado, Pdte. Franco, Pedro Juan Caballero, Salto del Guaira, San Alberto, San Estanislao, San Ignacio, Santa Rita y Villarrica. El año cerró con un total de 406 puntos de servicio.

Conscientes de la importancia y la necesidad de una buena comunicación interna, se implementan distintos espacios que la favorezcan y contribuyan a una buena comprensión de los mensajes tanto desde las gerencias como desde el nivel operativo. La relación que se busca mantener apunta a la horizontalidad, con un sistema de participación proactivo.

#### **PRINCIPALES ACONTECIMIENTOS DEL 2011**

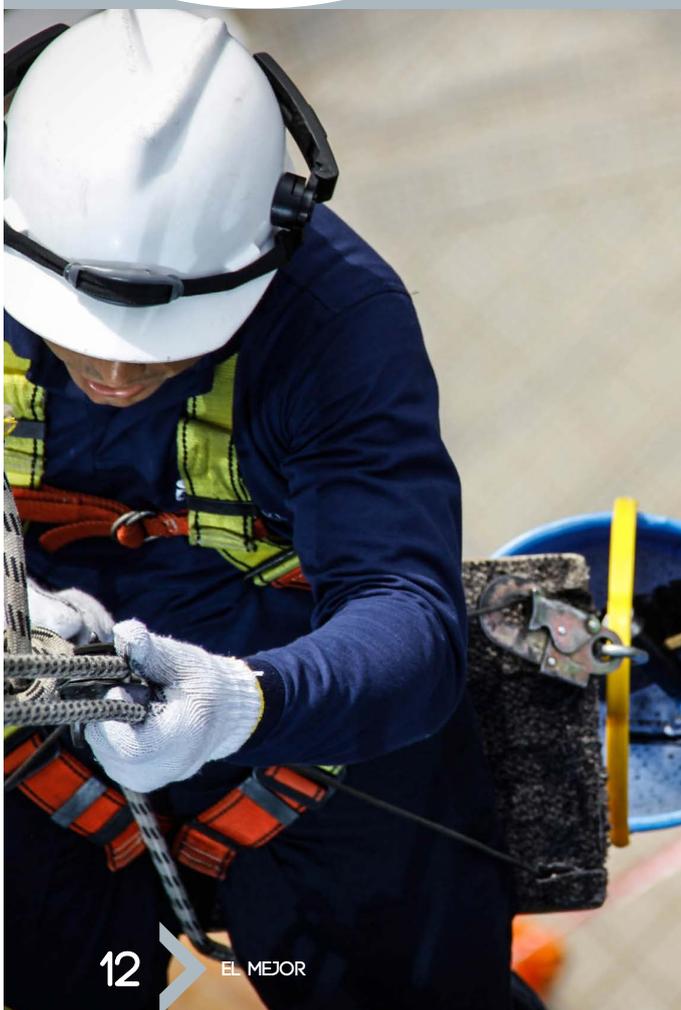
- 20º Aniversario de El Mejor.
- Publicación del 4to. Reporte de Sostenibilidad.
- Incorporación al Pacto Ético Comercial.
- Certificación del Código de Ética, actualizado de forma participativa.
- Representación en el Consejo Directivo de Teletón.
- Colaboradores se formaron en Lenguajes de Señas.
- 2 Gerentes concluyen el MAE, co-financiado por la empresa.
- 2 Gerentes concluyen Diplomado del Pacto Global.
- Se realizó por primera vez, medición de clima laboral con colaboradores del interior del país.

## SE REALIZÓ POR PRIMERA VEZ, MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL CON COLABORADORES DEL INTERIOR DEL PAÍS.



2012

EL DESAFÍO DE APUNTAR A LA SOSTENIBILIDAD EXIGE UNA MIRADA MÁS AMPLIA, LA CUAL AGREGA NUEVOS ASPECTOS QUE DEBEN SER CONSIDERADOS EN NUESTRA LABOR. AL PRINCIPIO NOS LLEVA MÁS TIEMPO, PERO QUE SABEMOS REDUNDA EN BENEFICIOS TANTO PARA LA EMPRESA COMO PARA LA SOCIEDAD.





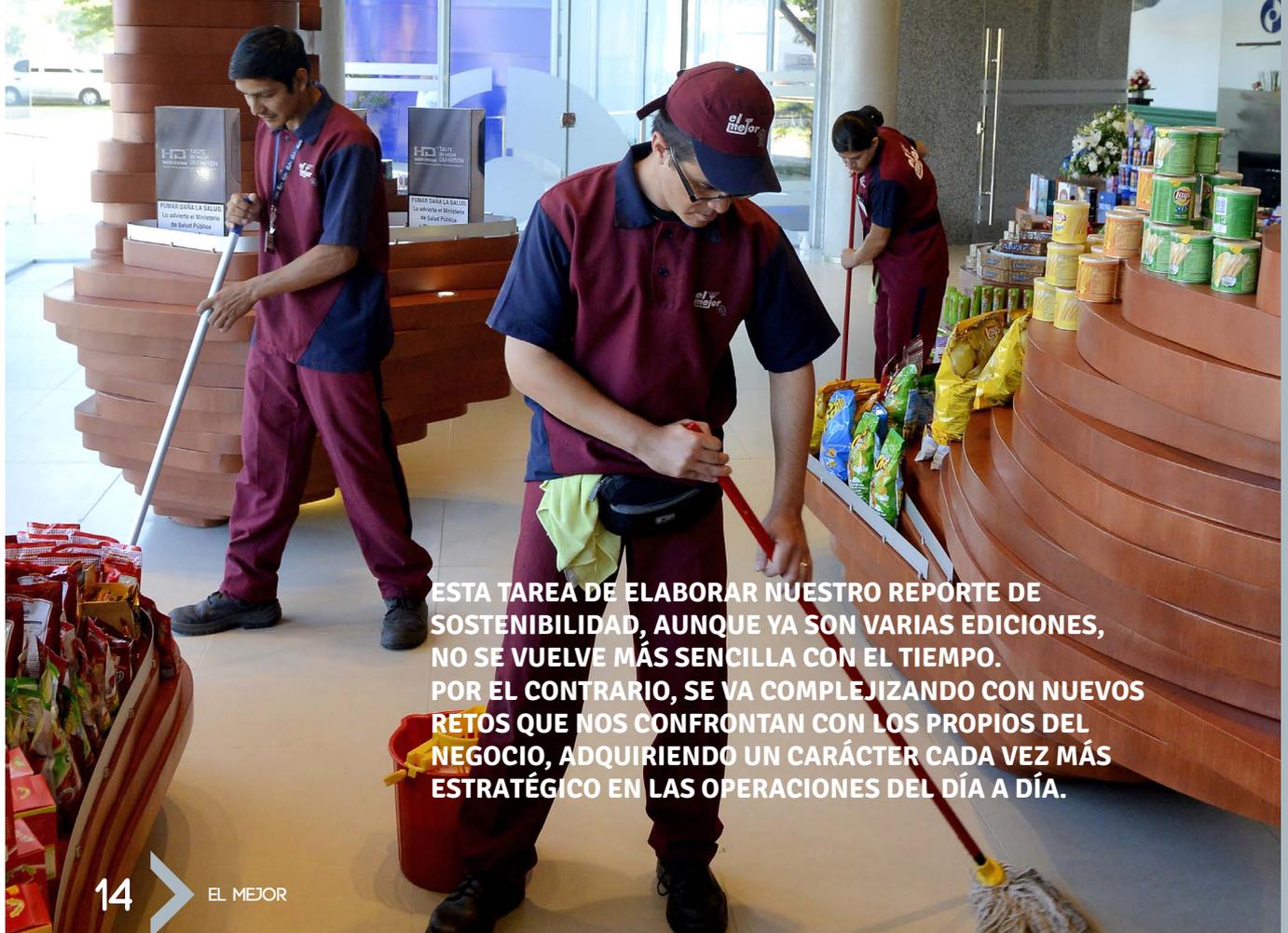
Nos anima el hecho de notar que más empresas se van sumando a este nuevo modo de encarar los negocios y que existen nuevas prácticas que se van compartiendo a través de los Reportes o Balances Sociales, las cuales sirven de inspiración y muestran que es posible hacer las cosas y generar valor compartido.

El acompañamiento e impulso por parte del equipo gerencial es fundamental, ya que al ser ellos quienes participan las acciones fluyen con mayor facilidad y son asumidas con más seriedad por los colaboradores.

## PRINCIPALES ACONTECIMIENTOS DEL 2012

- Se alcanza el 5to. año de publicación del Reporte de Sostenibilidad
- Se jubila la primera colaboradora de El Mejor, Isabel Rodríguez de Villalba
- Se crea el cargo del Supervisor de Salud y Seguridad Ocupacional, siendo promovido a ocupar este cargo un colaborador con más de 14 años de antigüedad en la empresa.
- Se crea la Oficina de Apoyo al personal, asignando para esta función a una persona específica. El objetivo es escuchar al personal, para atender sus requerimientos vinculados a salud, accidentes y acompañamiento en situaciones del ámbito familiar, laboral y comunitario.
- Se reactivó el Buzón de sugerencias, para que los colaboradores que vienen a la oficina a realizar control o revisión de horas de trabajo y puedan evaluar su experiencia, de tal forma a ir mejorando la calidad de la atención y las respuestas recibidas.
- Se firmó el acuerdo de cooperación con el Programa Regional ComVoMujer, impulsado por la Cooperación Alemana al Desarrollo - GIZ, el cual se propone combatir la violencia contra la mujer en Latinoamérica.
- El programa “Escuelita de El Mejor” tuvo un notable crecimiento; se pasó de 28 en 2011 a 57 en 2012.
- La aplicación de la Encuesta de Clima incluye versión digital para facilitar la participación. Así se llegó al 70% de los colaboradores.
- Se publicó la 1ra. COP del Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Se realizó la revisión y publicación del Código de Ética en su 2da. Versión.

# 6 2013



**ESTA TAREA DE ELABORAR NUESTRO REPORTE DE SOSTENIBILIDAD, AUNQUE YA SON VARIAS EDICIONES, NO SE VUELVE MÁS SENCILLA CON EL TIEMPO. POR EL CONTRARIO, SE VA COMPLEJIZANDO CON NUEVOS RETOS QUE NOS CONFRONTAN CON LOS PROPIOS DEL NEGOCIO, ADQUIRIENDO UN CARÁCTER CADA VEZ MÁS ESTRATÉGICO EN LAS OPERACIONES DEL DÍA A DÍA.**

Estar adheridos al Pacto Global refuerza este enfoque, pues los emprendimientos de la Red Local nos inducen a obtener resultados con impacto en cada principio.

La reflexión a la que nos llama la responsabilidad social nos lleva a reconocer que no basta con hacer buenos negocios si este no va acompañado de un creciente compromiso social y ambiental.

### PRINCIPALES ACONTECIMIENTOS DEL 2013

- Siete Colaboradores que ingresaron como Operarios ascendieron en 2013 a cargos superiores: Fiscales, Supervisores y al área Administrativa.
- Una segunda colaboradora accedió a los beneficios de la jubilación. Se trata de Atanasia Benítez.
- Representantes de El Mejor participaron de la presentación de experiencias de la implementación del proyecto “Vida limpia de violencia contra la mujer” (GIZ). La misma tuvo lugar en Alemania.
- Se establece alianza con la Fundación Saraki, para su proyecto “Red de empresas amigas de la inclusión”, dando inicio al programa de inclusión laboral de El Mejor.
- El Shopping MERCOSUR, el más grande de Salto del Guairá (Departamento de Canindeyú) contrata a El Mejor como su principal prestador de servicios de mantenimiento.
- Fue habilitado el Contact Center propio, con el cual se apunta a potenciar el servicio de atención al cliente.
- Se relanzó el servicio de Limpiezas Ocasionales (terminación de obras, lavado profundo de pisos y alfombras, vidrios en altura, etc.), conformando para ello un equipo especial (operarios, supervisor, coordinador y un ejecutivo) para atender este segmento.



- Se amplió el Departamento de Informática; se invirtió en más equipos e incorporación de recursos humanos. Desde el mismo se brinda soporte al grupo empresarial Baudelet.
- Este año se realizaron nuevamente las dos Auditorías Externas de Seguimiento de Calidad, el cual destaca entre sus conclusiones el grado de involucramiento de cada personal de la organización en el SGC.
- Cierre de las actividades del año con entrega de reconocimientos especiales a colaboradores destacados por la puesta en práctica de los Valores Empresariales y a los que obtuvieron ascensos.

# 2014

LA SEXTA VERSIÓN (2013) NOS DIO LA OPORTUNIDAD DE HACER REALIDAD NUESTRO COMPROMISO CON LA DISCAPACIDAD Y LOGRAMOS INCORPORAR A NUESTRO EQUIPO TRABAJO A DOS COLABORADORES. OTRA ACCIÓN DESTACADA FUE LA INCORPORACIÓN DE INDICADORES DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DE LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA MONITOREAR SU MEJORA.



El 2014 fue un año muy intenso en nuevos emprendimientos, tanto con los colaboradores como con los grupos de interés, en este caso los Proveedores.

La estabilidad operativa de la empresa junto con el compromiso de nuestro equipo de trabajo –su dedicación y desempeño– nos impulsan a procurar más y a buscar resultados que fortalezcan el sentido de nuestra marca “El Mejor”.

#### **PRINCIPALES ACONTECIMIENTOS DEL 2014**

- Adhesión al Programa Empresas sin Pobreza, de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) y la Fundación Paraguaya. En este marco se crea el programa interno “Creciendo con El Mejor”.
- Implementación del programa EducaRSE del Ministerio de Educación y Cultura (MEC), con el cual se inicia proyecto de alfabetización de adultos con los colaboradores.
- Elaboración y publicación de la Guía para Prevenir la Violencia de Género, como parte del Programa Regional en Latinoamérica Mujer ComVo, de la Agencia Alemana de Cooperación – GIZ.
- Actualización del Decálogo Ambiental, a los efectos de impulsar buenas prácticas ambientales desde los colaboradores.
- Elaboración de una Guía de Reciclaje, en el marco de la participación de la empresa en la Mesa de Medio Ambiente, del Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Reestructuración del área de Recursos Humanos y cambio de denominación.

- Se retoman contratos con instituciones estatales, como resultado de licitaciones públicas.
- Cierre de actividades del año con un evento especial, en el cual se destacó a los colaboradores por antigüedad y vivencia de los valores institucionales.
- Participación en Ferias Internacionales para actualización de procesos, tecnologías y servicios.
- Concreción de Convenio con la empresa Cartones Yaguareté para el reciclado de los papeles y cartones de la oficina central de la empresa.



# 2015

**A 25 AÑOS DE SU CREACIÓN, EL MEJOR SE SOSTIENE EN UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ORDENADA, CON FUNCIONES BIEN DEFINIDAS PARA CADA PUESTO Y CON UN PLAN DE CARRERA QUE PERMITE A LOS COLABORADORES OPORTUNIDADES CONCRETAS DE DESARROLLO.**

Celebramos este cuarto de siglo con el orgullo de sentirnos parte del Paraguay que avanza y se consolida, disponiendo fuentes de trabajo formal e impulsando la inclusión laboral de hombres y mujeres sin discriminación.





En el marco de la adecuación a los requerimientos establecidos por el Global Reporting Initiative, que es la metodología utilizada para elaborar Memorias y Reportes de Sostenibilidad, realizamos nuestro primer proceso de “materialidad” en el cual fueron relevados diferentes aspectos vinculados a la gestión social, ambiental y económica de la empresa, así como otros relacionados con el gobierno corporativo.

Desde este año comenzamos a tener presencia en las redes sociales, las cuales posibilitan compartir información en tiempo real e interactuar con los diferentes públicos.

### PRINCIPALES ACONTECIMIENTOS DEL 2015

- Al cierre del ejercicio 2015, la empresa cuenta con más de 1.000 colaboradores, distribuidos en 55 ciudades del país, atendiendo a unos 245 clientes, entre entidades privadas y públicas. La cobertura del servicio prestado abarca más de 800.000 metros cuadrados de áreas cerradas y de espacios abiertos.
- El Mejor recibe el Premio “MEJORES PRÁCTICAS DE RSE”, otorgado por la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC).
- El Mejor recibió el Reconocimiento a la “Excelencia Inclusiva”, en la categoría de Cadena de Valor, que otorga la Agencia de los Estados Unidos para

el Desarrollo Internacional (USAID) y la Fundación Saraki.

- La Unión Industrial Paraguaya (UIP) reconoció a El Mejor por la participación de Aylene Magalí Viedman (hija de una de las colaboradoras de la empresa) por su participación en el Concurso de Dibujo “No al Trabajo Infantil”.
- La Fundación Paraguaya otorgó un reconocimiento a El Mejor por los esfuerzos realizados en el marco de la aplicación y la búsqueda de la mejora de indicadores de pobreza.
- Se establecieron vínculos con el Ministerio de la Mujer para derivar casos de Violencia Intrafamiliar y fue renovado el Convenio con Cartones Yaguareté para seguir con el programa de reciclado de papeles y cartones.
- Dentro de nuestro plantel fue incorporada una persona con discapacidad en carácter de aprendiz quien constantemente recibe el soporte técnico de la fundación acompañando los procesos de selección e integración de la persona contratada.
- Se tomaron las acciones requeridas para ampliar con el MEC los programas de culminación de EEB y extender hasta Nivel Medio.
- En el marco del programa Creciendo con El Mejor, en el año fueron construidos y refaccionados 8 baños en las casas de los colaboradores. Estos resultados se obtuvieron con la participación de otros colaboradores, en carácter de voluntariado.
- Se implementó la ruta de apoyo y se concretó el apoyo del Ministerio de la Mujer. Igualmente, el Programa de Vida Limpia de Violencia Contra las Mujeres continuó vigente, con las capacitaciones en los distintos puntos de servicio.

# 9 2016



**EN ESTOS AÑOS DE LABOR ININTERRUMPIDA, FUIMOS ADAPTANDO NUESTROS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL MERCADO Y DEL CLIENTE, ATENDIENDO LOS DESAFÍOS QUE TRAE IMPLÍCITOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE. ES DECIR, PROCURANDO SIEMPRE CONDICIONES SEGURAS DE TRABAJO, ASÍ COMO LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS E INSUMOS AMBIENTALMENTE AMIGABLES. TODO ESTO, ACOMPAÑADO DE LA FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE NUESTROS COLABORADORES.**

Desde este año, se volvió a activar el cargo de la Gerencia General Adjunta, al cual fue promovida la Gerente de Operaciones y Comercial, Graciela Dietrich y en el puesto de Gerente Comercial, Rosario Cabrera, quien integraba el equipo comercial. De esta forma, se manifiesta el compromiso de la alta gerencia con los reconocimientos al mérito.

A los efectos de fortalecer la gestión integral de la comunicación, en el último trimestre del año se creó la Unidad de Comunicación, adhiriéndose al área de Marketing.

Atendiendo la trascendencia del impacto de los Proveedores en el buen funcionamiento de la empresa, se están estrechando los vínculos, de tal manera a conocerlos más y saber cómo trabajan.

#### **PRINCIPALES ACONTECIMIENTOS DEL 2016**

- Fueron creados dos medios internos nuevos, que complementan a los existentes, una APP y un perfil de Facebook de uso interno.
- Como resultado de las acciones de sensibilización sobre inclusión labo-

ral de personas con discapacidad, se logró la inclusión laboral de María Joaquina, en la empresa de telefonía Claro.

- Como resultado del apoyo brindado por la Fundación Sarakí y Denide se logró la inclusión de dos personas más a nuestro plantel interno de colaboradores.
- Este año se graduaron del Programa de Educación de Adultos (9º grado), implementado con el MEC, otras 10 nuevas colaboradoras.
- Reconocimiento por nuestro compromiso en la Promoción de la Igualdad de Género.
- Reconocimiento como Empresa Amiga de la Niñez de Global Infancia, por los esfuerzos realizados en la promoción de los derechos de la niñez y la adolescencia, a través de nuestras políticas y prácticas empresariales.
- En el marco del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer, el Ministerio de la Mujer otorgó a El Mejor el Sello “Empresa Segura, Libre de Violencia y Discriminación Contra las Mujeres”.
- El Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, a través del Centro Nacional de Servicios de Sangre, nos extendió un reconocimiento por haber participado de la campaña de donación de sangre, denominada Construyendo juntos una sociedad más responsable y solidaria.
- La Fundación Paraguaya hizo entrega del certificado de reconocimiento a El Mejor por presentar la solución más innovadora EDUCARSE CON EL MEJOR como parte del programa “Empresas sin pobreza”.



EN LA ÚLTIMA PARTE DEL AÑO, CONFORME A LOS INDICADORES DE ACTIVIDAD DE CORTO PLAZO, EL CRECIMIENTO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA SE SITUÓ EN UN 4,5%, PROYECTÁNDOSE EN ESTE MISMO PORCENTAJE EL INICIO DEL 2018.

UNA DÉCADA  
REPORTANDO  
NUESTRA  
EVOLUCIÓN

10 >

2017

# ➤ ÍNDICE

- 26** CONTEXTO SOCIAL Y ECONÓMICO
- 27** NUESTRA PRIMERA DÉCADA REPORTANDO
- 28** CARACTERÍSTICAS SECTORIALES DEL RUBRO
  
- 30** PERFIL EMPRESARIAL
- 31** HISTORIA
- 31** PERFIL GENERAL
- 32** DECLARACIONES INSTITUCIONALES Y COMPROMISOS ÉTICOS
  
- 34** GOBERNANZA Y GERENCIAMIENTO DE RIESGOS
- 35** ESTRUCTURAS Y PRÁCTICAS DE GOBIERNO
- 38** GERENCIAMIENTO DE RIESGOS
  
- 40** DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO
  
- 46** SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL
  
- 50** GESTIÓN E INICIATIVAS CON GRUPOS DE INTERÉS
- 51** COLABORADORES
- 64** CLIENTES
- 66** PROVEEDORES
  
- 68** INICIATIVAS AMBIENTALES
  
- 72** DESAFÍOS PARA EL 2018

***Apreciado/a Lector/a:*** En este documento adoptamos la terminología del masculino genérico para referirnos siempre a hombres y mujeres.

*Este es un recurso que únicamente busca dar uniformidad, sencillez y fluidez a la composición del texto y a su lectura. No disminuye en absoluto el compromiso con el que El Mejor aborda la igualdad de género.*





## ➤ MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Definitivamente llegar a la décima publicación representa un enorme logro, fuimos una de las primeras empresas en emitir un Reporte de Sostenibilidad localmente. Haberlo hecho año tras año, de manera ininterrumpida, nos llena de satisfacción y orgullo. Nuestra intención es seguir haciéndolo a lo largo del tiempo, compartir nuestras experiencias, vivencias y grandes disfrutes con la ejecución de todos los programas y acciones que apuntan a la sostenibilidad.

Hemos tenido muchos obstáculos, pero eso nunca impidió que siguiéramos avanzando en pos de nuestras creencias esenciales y profundas. Siempre basándonos en valores y principios éticos, y enmarcados en lo que establece la ley.

Detrás de cada Reporte hay un compendio de mucho trabajo, de lo avanzado en el ejercicio del año y de una auto-exigencia en mejorar año tras año. Hacemos muchas cosas y no estoy seguro de que logremos plasmar todo; incorporamos informaciones que buscan reflejar de la mejor manera lo que hacemos, contenido que queremos compartir y con el que esperamos inspirar a otras empresas, incluyendo a los colegas del rubro.

En este nuestro organigrama funcional una estructura de RSE, que si bien no está consolidada en una sola área, permite poner foco en el tema y que se articulen las gestiones relacionadas. Resulta imprescindible el involucramiento del equipo de la alta dirección, pues la maduración se logra cuando la RSE se convierte en cultura, cuando esa es la ma-

nera en que se hacen las cosas, cuando la mayoría de las personas se sensibilizan e interesan.

Todos los programas requieren de un responsable que lo propulse, y es altamente satisfactorio ver que las personas involucradas vayan asumiendo liderazgo y logrando que los programas lleguen a tomar vida propia.

A lo largo de los años, en El Mejor la RSE tomó vida propia, poco a poco se convirtió en la manera en que hacemos las cosas y, hoy indudablemente, está siendo parte importante de nuestra cultura. En lo personal, que gestionemos la empresa con criterios socialmente responsables me hace sentir que aportamos nuestro granito de arena con el desarrollo social y ético del País.

Lo que más me preocupa en nuestro sector de operaciones son las prácticas desleales de empresas colegas que buscan cautivar a los clientes solo por precio; finalmente ese costo lo termina pagando el empleado, tiene repercusión en la sociedad en su conjunto y representa un freno al desarrollo sostenible a nivel global.

Así que, finalmente celebro esta décima publicación y agradezco a todo el equipo por ser parte fundamental de este resultado. Les invito a leer esta nueva versión y a compartírnos sus comentarios.

**Daniel Baudalet**  
Gerente General

ESTE AUMENTO  
EN LA DEMANDA  
DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA TAMBIÉN  
FAVORECE A LA  
CLASE OBRERA, YA  
QUE LAS EMPRESAS  
CUENTAN CON  
UN GRAN CAPITAL  
HUMANO,  
DE DISTINTAS  
EIDADES, Y  
CONTINUAMENTE  
CONTRATAN MÁS  
PERSONAS.

## CONTEXTO SOCIAL Y ECONÓMICO





*A lo largo de los años, en El Mejor la RSE tomó vida propia, poco a poco se convirtió en la manera en que hacemos las cosas.*

## ➤ NUESTRA PRIMERA DÉCADA REPORTANDO

Con la presente versión de nuestro Reporte de Sostenibilidad, El Mejor S.R.L. está cumpliendo su primera década reportando; lo venimos haciendo de forma continua desde el año 2007. Como cada año compartimos información relevante para nuestros grupos de interés, acercando una síntesis de los emprendimientos del año, sus objetivos, políticas y sistemas de gestión; así como las estructuras en las que se sostiene la empresa para lograrlos.

Esta décima publicación incorpora tanto los datos del 2017 como referencias de años anteriores. Su estructura en bloques expone informaciones y datos, en un lenguaje claro y coloquial, ordenados con base en la metodología internacional del Global Reporting Initiative (versión G4) y las disposiciones de la Guía Básica para Comunicaciones de Progreso (COP) del Pacto Global de las Naciones Unidas. Este Reporte constituye igualmente nuestra 7ª COP, manteniéndonos –de esta forma– como participantes activos del Pacto Global.

Para la identificación de las informaciones requeridas por el GRI<sup>1</sup>, incorporamos los códigos indicadores al lado de los textos vinculados. De la misma forma están indicados los principios del Pacto Global.

En el desarrollo de esta edición, como parte del contenido, se incluyó información destacada de los avances de los nueve años anteriores, cuyos documentos se encuentran disponibles en [www.elmejor.com.py](http://www.elmejor.com.py)

### CONTÁCTENOS

Nos interesa conocer sus comentarios y consultas sobre el contenido de esta edición de nuestro Reporte. Para hacerlo, puede escribirnos a la dirección de correo electrónico: [comunicaciones@elmejor.com.py](mailto:comunicaciones@elmejor.com.py)

<sup>1</sup> Aunque este documento no se encuentra revisado por una instancia de una auditoría externa, la empresa cuenta con toda la documentación que evidencia los resultados del proceso iniciado en 2007 hasta la fecha.

## ➤ CARACTERÍSTICAS SECTORIALES DEL RUBRO

En el 2017, la actividad económica registró un crecimiento notable en el primer trimestre, lo que alcanzó una variación del Producto Interno Bruto (PIB) de 7,1%, impulsada por el buen desempeño de los servicios, la industria y las construcciones. Por su parte, en el segundo trimestre el crecimiento se moderó como consecuencia del efecto de factores climáticos.

### 4,2% a 4,3%

No obstante, en la segunda mitad del año la economía adquirió nuevamente un impulso importante, lo que posibilitó incluso una revisión al alza de las estimaciones de crecimiento del PIB de 4,2% a 4,3%, argumentaron desde el Banco Central del Paraguay (BCP).

Esta tasa de 4,3% está explicada principalmente por el buen desempeño de los servicios, la industria manufacturera y de la agricultura, por el lado de la oferta, explicaron técnicos del BCP, tras la actualización de la evaluación anual. Por el lado del gasto, se observó una recuperación sustancial del consumo privado y una mayor expansión de las inversiones (públicas y privadas) con relación al 2016.

En la última parte del año, conforme a los indicadores de actividad de corto plazo, el crecimiento de la actividad económica se situó en un 4,5%, proyectándose en este mismo porcentaje el inicio del 2018, sustentado nuevamente en la expansión del sector terciario (comercio y otros servicios) y secundario (manufactura, construcciones y electricidad), según reporta el BCP.

### 40%

En menor medida, el sector primario tendrá una contribución positiva, impulsada principalmente por la ganadería y, en menor medida, por la agricultura, señalan. El desempeño de este sector se explicaría fundamentalmente por los otros cultivos distintos a la soja que ponderan aproximadamente 40% el PIB del sector.

Volviendo al sector terciario, cabe destacar que el servicio de limpieza se ha convertido en uno de los rubros con alta demanda en el Paraguay. El mercado para este rubro ha ido creciendo de forma significativa; actualmente existen más de 10 empresas operando en el país.

Uno de los factores que incide en este crecimiento es la preferencia de las empresas en tercerizar el servicio de limpieza y así delegar la responsabilidad de administrar esa parte del capital humano, la provisión de insumos, el





control de calidad y asegurar la presencia de un personal calificado para el trabajo. Otro factor importante es el auge en construcciones que actualmente se observa en el país. Estas obras de infraestructura se expanden y consecuentemente alguien se debe ocupar de mantenerlas limpias.

Es así que se fueron proyectando las empresas de limpieza, que iniciaron con un servicio simple de limpieza de hogares y hoy disponen una gama variada de servicios, con cobertura en prácticamente todo el país, aumentando su cartera de clientes a gran escala, desde grandes multinacionales a PYMES, entidades públicas y residencias.

Este aumento en la demanda de servicios de limpieza también favorece a la clase obrera, ya que las empresas cuentan con un gran capital humano, de distintas edades, y continuamente contratan más personas. Sin embargo, de acuerdo a distintos informes del Ministerio del Trabajo, está pendiente el cumplimiento de los beneficios que establece la ley.

830  
COLABORADORES  
PARTICIPANTES  
EN CHARLAS  
SOBRE EL CÓDIGO  
DE ÉTICA.

PERFIL  
EMRESARIAL





## ➤ HISTORIA

Hace veintiséis años el garaje de la casa familiar de los Baudalet se convirtió en el escenario que dio lugar a la creación de El Mejor; desde allí se comenzó a brindar el primer servicio, que fue el lavado de alfombras. La acogida favorable que tuvo este negocio y la demanda del mercado por servicios de limpieza in situ llevó al diseño de nuevas opciones, que además de segmentar la oferta, marcó el destino operacional de la empresa, llevándola a funcionar de manera totalmente externa, es decir, en las instalaciones de los clientes.

Casi tres décadas de un negocio que también desde sus inicios se propuso cambiar las condiciones de trabajo del personal de limpieza, volviéndola una opción laboral elegible, legal y digna.

*Hemos tenido muchos obstáculos, pero eso nunca impidió que siguiéramos avanzando en pos de nuestras creencias esenciales y profundas.*

## ➤ PERFIL GENERAL

El Mejor es una Sociedad de Responsabilidad Limitada, de capital nacional, inscrita en los Registros Públicos con la misma denominación, en el sector de Servicios de limpieza profesional.

En términos de cobertura, El Mejor tiene presencia en Asunción y 50 ciudades de 16 departamentos del país. Su estructura organizativa se sostiene en una gerencia general (ejercida por el socio propietario), una gerencia general adjunta, cinco gerencias ejecutivas, un plantel técnico y administrativo y la línea de operaciones; esta última ocupa el 85% de la plana de colaboradores.

### 1.305 personas

Al cierre del año, el plantel total de colaboradores lo componen 1.305 personas, de las cuales 34% corresponde a varones y 66% a mujeres. Integran este equipo 5 personas con discapacidad (PcD), como parte de la política de inclusión laboral de PcD que tiene definida la empresa.

El Mejor S.R.L. se encuentra operativa desde el año 1991 y, actualmente cuenta con las siguientes marcas y servicios:

## MARCAS

El Mejor (1991) y Los Especialistas (2017).



**Los Especialistas:** Es una nueva unidad de negocios cuya marca se encuentra en proceso de registro, creada este año, con la intención de llegar al segmento de mercado de las pequeñas empresas, departamentos y casas. El servicio ofrecido es una limpieza integral, con frecuencias espaciadas (1 o 2 veces por semana). Está conformada por equipos de 3 personas, dos operarios y un supervisor.

## SERVICIOS

La estructura comercial de El Mejor se compone de tres líneas de servicios, que son **(1)** mantenimiento de limpieza, **(2)** especializados y **(3)** mano de obra tercerizada.

- **Mantenimiento de limpieza:** Industrial, Instituciones Educativas y de Salud, sector Gastronómico, Oficinas Corporativas, Edificios de Vivienda y grandes áreas como Shoppings y áreas verdes.
- **Servicios Especializados:** Estos servicios son brindados para la Terminación de Obras, Eventos, Locales, Residencias, Ceiling Pro, Oficinas, Fachadas, limpieza en altura y de vidrios.
- **Mano de obra tercerizada:** La empresa provee mano de obra para áreas industriales y de producción, incluyendo la provisión de Equipos de Protección Individual (EPIs). El servicio abarca el monitoreo del técnico de seguridad para el cuidado y el control del área.

Todos estos servicios son desarrollados por equipos altamente especializados, que realizan las actividades con los equipamientos de seguridad adecuados y los elementos de trabajo que su labor implique.

La entrega de equipos, insumos y maquinas es realizada por los móviles de la empresa, en cada lugar donde es prestado un servicio.

## DECLARACIONES INSTITUCIONALES Y COMPROMISOS ÉTICOS

### misión

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

### valores

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

### visión

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

### CÓDIGO DE ÉTICA

Una de las primeras decisiones de la empresa, en línea con la adopción de una gestión socialmente responsable, fue plasmar en un

documento escrito las distintas decisiones y compromisos éticos que El Mejor asumiría a lo largo del tiempo. Es así, que en el año 2008 publicó su primer Código de Ética, conformando al mismo tiempo un Comité de Ética que vele por su cumplimiento.

El Código de Ética fue revisado y ajustado ya en dos oportunidades (2012 y 2016), por recomendación del Comité, a los efectos de ir actualizando su contenido como resultado de las participaciones de la empresa en nuevos espacios sectoriales e intersectoriales y las tendencias sociales y ambientales, de lucha contra la corrupción y de lucha hacia la violencia contra las mujeres.

La difusión del mismo inicia con el propio proceso de inducción a los nuevos colaboradores; además, forma parte del Plan de Capacitaciones de la empresa que prevé las charlas en las propias sedes de los clientes. En todos los casos se dan a conocer los medios a través de los cuales se pueden realizar las denuncias, destacando que las mismas cuentan con todas las garantías de confidencialidad y manejo seguro de los datos del denunciante.

## PARTICIPACIONES INTERINSTITUCIONALES

### Entidades sectoriales:

- Cámara Paraguaya de Comercio y Servicios del Paraguay.
- Unión Industrial Paraguaya.
- Cámara Francesa de Comercio.

### Organizaciones de la Sociedad Civil:

- Asociación de Empresarios Cristianos.
- Red del Pacto Global Paraguay.
- Pacto Ético Comercial.
- Club de Ejecutivos: Socio activo personal.



*En estos 25 años de labor ininterrumpida, fuimos adaptando nuestros servicios a las necesidades del mercado.*

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

**Empresas que apoyan la empleabilidad juvenil.** Reconocimiento otorgado por el Servicio Nacional de Promoción Profesional y el Programa NEO, implementado por el Centro de Investigación y Recursos para el Desarrollo – CIRDA.

**No al trabajo infantil.** Reconocimiento de participación en el 5° Concurso de Dibujo, organizado por la Unión Industrial del Paraguay – UIP.

**Apoyo a la lucha contra el cáncer en niños.** Reconocimiento de participación, otorgado por la organización LUCHA.

**Maratón de Teletón.** Reconocimiento de participación en la edición del año 2017, otorgado por la Fundación Teletón.

**Inclusión laboral de Personas con Discapacidad.** Reconocimiento otorgado por Fundación Saraki, la SENADIS y la el Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social.

**Empresa Segura, libre de violencia contra la mujer.** Sello otorgado por el Ministerio de la Mujer, a las empresas que cumplen con los requisitos de seguridad, entrenamiento y mecanismos de ruta de apoyo.



LOS COMITÉS  
GERENCIAL Y  
DE ÉTICA ESTÁN A  
CARGO DE CREAR  
LAS CONDICIONES  
NECESARIAS PARA  
SU CONOCIMIENTO  
Y VELAR POR  
SU APLICACIÓN  
EFECTIVA.

GOBERNANZA Y  
GERENCIAMIENTO  
DE RIESGOS





## ➤ ESTRUCTURAS Y PRÁCTICAS DE GOBIERNO

El gobierno corporativo de El Mejor se desarrolla a través de una estructura semivertical, en la que luego de la gerencia general, se disponen gerencias ejecutivas vinculadas horizontalmente. Si bien, en el 2016 se habilitó la Gerencia General Adjunta, la misma es ejercida por la Gerente de Operaciones, que asumió esta nueva función, sin dejar de ejercer la anterior. Tal situación permite dar continuidad al vínculo relacional.

El funcionamiento de la sociedad empresarial está previsto en distintas políticas, que tienden al funcionamiento de un buen gobierno empresarial. Están promovidos por varios documentos, como el Reglamento Interno, el Código de Ética y otras disposiciones internas. En cuanto a la compensación, la misma es definida de común acuerdo entre los socios, así como auto regulan su comportamiento en torno a su alineamiento a las declaraciones institucionales de la empresa (Visión, Misión y Valores).

Todos los miembros que integran la estructura principal del gobierno corporativo de El Mejor fueron incluidos como resultado de procesos de selección, remuneración y funciones establecidas claramente, sostenidos en criterios éticos y transparentes.

### PRINCIPALES ESTRUCTURAS

#### ➤ COMPOSICIÓN SOCIETARIA

ACCIONES	PARTICIPACIÓN
Daniel Baudelet	45%
Franck Baudelet	45%
Regine Juretco	10%

## ALTA GERENCIA

### GERENTE GENERAL

Daniel Baudelet.

### GERENTES EJECUTIVOS

Graciela Dietrich, paraguaya.  
Violeta García, paraguaya.  
Fátima Paredes, paraguaya.  
Rosario Cabrera, paraguaya.  
Rocío Franco, paraguaya.

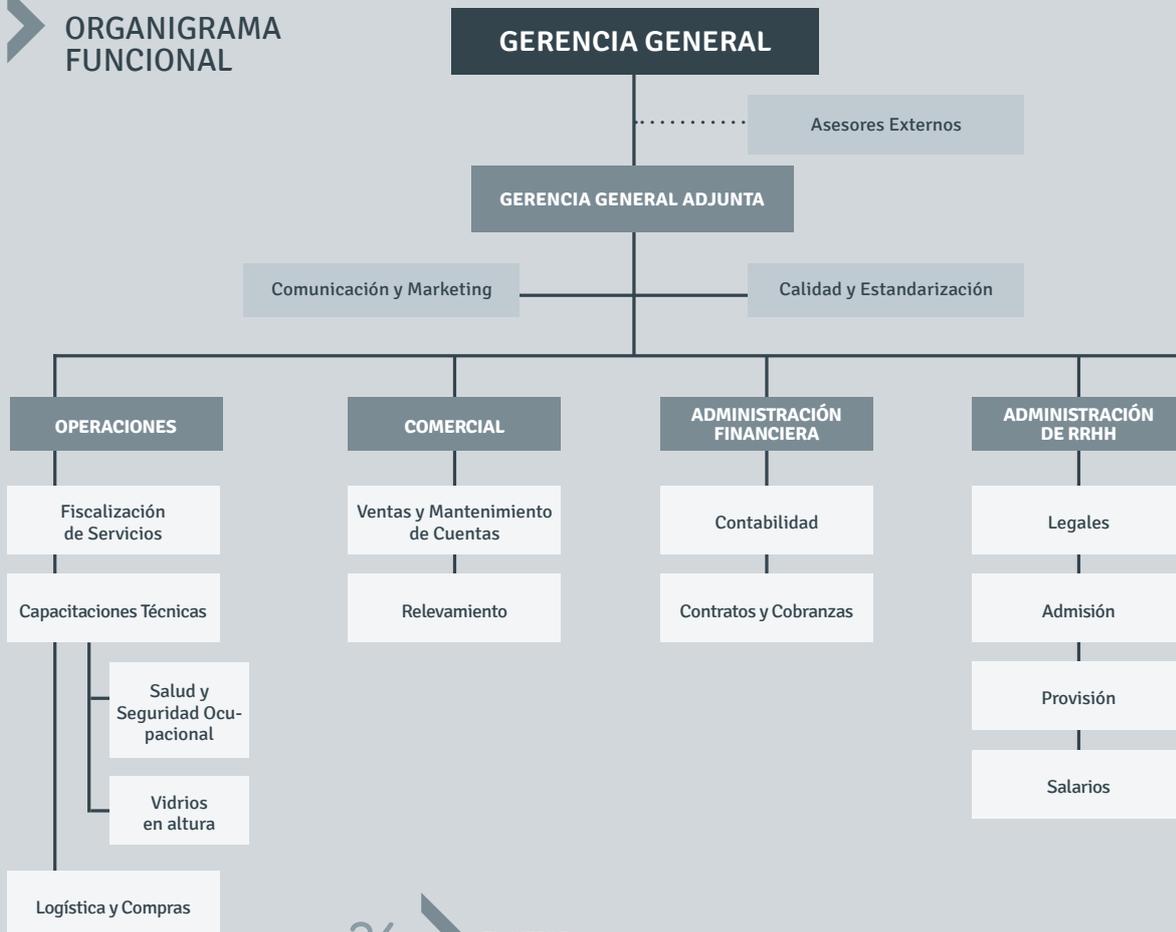
Se encuentra conformado por el Gerente General, cargo ejercido por uno de los socios, y los gerentes ejecutivos. Este Comité es responsable por la definición y toma de decisiones estratégicas de la empresa; se encarga de la definición de las políticas, procedimientos y procesos; además, de realizar los controles necesarios en el funcionamiento y la gestión de riesgos.

Todos los gerentes de El Mejor rinden cuenta al Gerente General y al Gerente General

Adjunto, tanto en cuestiones económicas, como sociales y ambientales. Su composición incluye profesionales de diferentes carreras, siendo el requisito fundamental la idoneidad, sin discriminación por raza, género, opiniones y culturas.

Anualmente se evalúa el desempeño de sus miembros a través de herramientas específicas facilitadas desde la Gestión de Talento.

## ORGANIGRAMA FUNCIONAL





83,3%  
MIEMBROS  
MUJERES  
83,3%  
DE MIEMBROS  
LOCALES  
100%  
DE LOS MIEMBROS  
TIENEN ENTRE 30  
Y 50 AÑOS  
DE EDAD.

Cada uno de estos Comités se ocupa de temas específicos, pudiendo participar puntualmente de las sesiones (en calidad de invitados) otros colaboradores o gerentes. Todos los comités analizan y sugieren acciones que pueden tener implicancias en cuestiones económicas y sociales ambientales.

## COMITÉS AUXILIARES

### TIPO DE COMITÉ

### OBJETIVO

**Comité de Ética.**

Difundir el Código de Ética; recepcionar, analizar y definir medidas ante denuncias por incumplimiento; mantenerlo actualizado; velar por su cumplimiento.

**Equipo impulsor.**

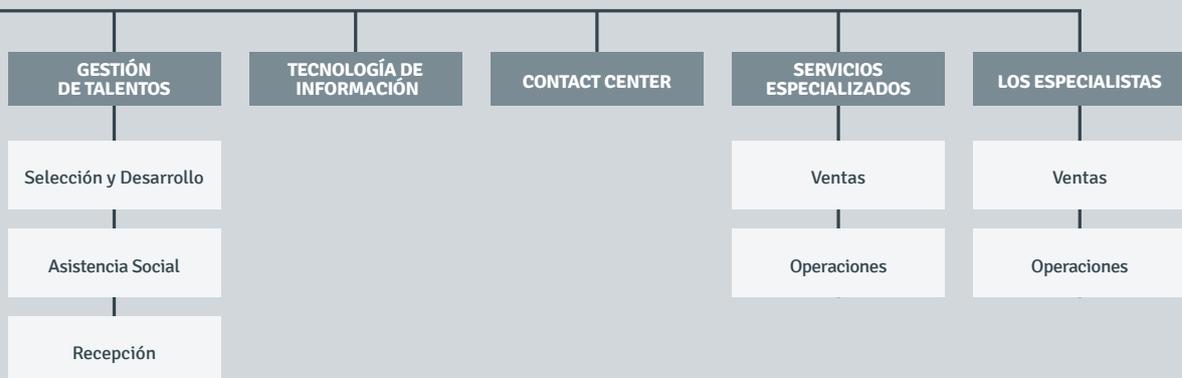
Tiene a su cargo dar seguimiento a la implementación del Plan Estratégico.

**Comisión Interna de Prevención de Accidentes/CIPA.**

Colaborar con la prevención o la reducción de los riesgos en los diversos puestos de trabajo y en la oficina central, tanto en las condiciones que rodean al ambiente de trabajo, como en las conductas individuales de los colaboradores.

**Comité de Calidad.**

Apoyar la implementación eficiente del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.



## ➤ GERENCIAMIENTO DE RIESGOS

Tanto el equipo gerencial como los miembros de los comités realizan un monitoreo continuo de situaciones internas y externas que pudieran impactar en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa, afectar su Visión, Misión o las estrategias del negocio. Este ejercicio permite identificar los riesgos potenciales y reales para El Mejor, aunque cabe mencionar que las medidas de gestión no están plasmadas en un Plan de Gerenciamiento de Riesgos, sino que se establecen medidas más reactivas, ante la ocurrencia de los eventos. Sin embargo, para las acciones a tomar se aplica el principio de precaución.

ATENDIENDO LA FILOSOFÍA CON LA QUE FUE CREADA EL MEJOR, LAS CUESTIONES VINCULADAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN CONSTITUYEN UN ASPECTO DE GRAN RELEVANCIA.

## PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

Atendiendo la filosofía con la que fue creada El Mejor, las cuestiones vinculadas a la lucha contra la corrupción constituyen un aspecto de gran relevancia; el comportamiento de los miembros de la empresa, en tal sentido, está delimitado en varios documentos institucionales, como el Código de Ética, las Políticas y otros procedimientos internos en los que se especifican las prácticas desalentadas, sancionadas y hasta que pueden ser motivo de desvinculación o rescisión de contrato.

*El comportamiento de los miembros de la empresa está delimitado en el Código de Ética.*



Las decisiones de la empresa, al estar puestas por escrito, pretenden contribuir a la formalización del sector y a las mejores prácticas para la construcción de una cultura de la integridad. De la misma forma, estimulan el autocontrol entre los colaboradores de todos los niveles y la implementación de canales de denuncias e iniciativas de concienciación.

Los Comités Gerencial y de Ética están a cargo de crear las condiciones necesarias para su conocimiento y velar por su aplicación efectiva.

El Conflicto de Interés es otro de los temas de combate a la corrupción considerado en el Código de Ética. Se especifica el alcance y lineamientos respecto a las actividades externas de los colaboradores –ya sea como propietarios o con participaciones (con o sin remuneración)- y de relación de parentesco que pueden generar conflictos en el ámbito laboral.



EN LAS OFICINAS  
ADMINISTRATIVAS,  
QUE FUNCIONAN  
EN ASUNCIÓN,  
SE LLEVAN A CABO  
LA MAYOR PARTE  
DE LOS ACUERDOS  
COMERCIALES Y DE  
OPERACIONES.

DESEMPEÑO  
ECONÓMICO  
Y FINANCIERO



*No basta con hacer buenos negocios si este no va acompañado de un creciente compromiso social y ambiental.*

## EL NEGOCIO

**269**  
CLIENTES

**568**  
PUNTOS DE SERVICIO EN TOTAL

**93**  
PUNTOS DE SERVICIO EN CIUDADES DEL INTERIOR

**938.540**  
M2 CUBIERTOS DIARIAMENTE

**Gs. 9.040.753.084**  
PAGO A PROVEEDORES

El Mejor, para su línea de servicios de mantenimiento, tiene organizada su oferta comercial en segmentos de especialización, por tipo de requerimiento del cliente y características del mismo (industria, oficinas corporativas, sector gastronómico, salud, grandes áreas, instituciones educativas, edificios vivienda). Además, cuenta con el soporte de otra empresa del grupo (PROACTIF CARE) para la provisión de máquinas, herramientas y productos destinados a la limpieza profesional.

Respecto a la comercialización de los servicios, la misma es realizada por ejecutivos que cuentan con materiales informativos y son entrenados continuamente para entender la necesidad del cliente y poder determinar con mayor precisión el alcance de la propuesta.

En las oficinas administrativas, que funcionan en Asunción, se llevan a cabo la mayor parte de los acuerdos comerciales y de operaciones. En la misma realizan sus tareas todas las gerencias desde la general hasta las ejecutivas.

### GESTIÓN COMERCIAL

INDICADOR	2008	2012	2017
Servicios especializados por Sector.	14	17	20
Cobertura geográfica.	160	274	327
	Asunción	Asunción	Asunción
	30 Gran	87 Gran	148 Gran
	Asunción	Asunción	Asunción
	27 Interior	84 Interior	93 Interior
Puntos de servicios.	217	445	568
Sector Público.	5	0	1
Sector privado y/o ONG.	212	445	567
M2 cubiertos diariamente Asunción.	257.336	327.491	575.775
M2 cubiertos diariamente Área Metropolitana (AMA).	42.289	126.547	302.258
M2 cubiertos diariamente Interior.	26.905	36.181	60.508
M2 cubiertos diariamente.	326.530	490.219	938.540

## CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

El siguiente cuadro permite notar la proyección de los pagos al fisco, incluidos en los Reportes de Sostenibilidad con muestras comparativas cada cinco años.

CONCEPTO	2008	2012	2017
IVA.	693.524.179	1.144.704.549	3.116.746.281
RENTA.	117.605.504	302.456.290	453.785.488

Los montos están expresados en guaraníes y fueron proporcionados por la Gerencia Administrativa Financiera.

## CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN LABORAL

Al igual que en el cuadro anterior, en este se muestra la evolución del pago al equipo humano que lleva adelante el proyecto comercial de El Mejor. A modo de recordación, se destaca que en el año 2008 la cantidad de colaboradores era de 354, en el 2012 de 742 y el 2017 cerró con 1.305.

CONCEPTO	2008	2012	2017
Salarios.	6.128.110.386	12.733.040.955	30.597.897.487
Honorarios Profesionales.	182.936.247	208.815.641	201.196.331
Cargas Sociales (IPS aporte patronal, aguinaldo, vacaciones).	1.712.858.891	5.523.577.653	10.456.295.103

\*El IPS es pagado sobre el 100% de los colaboradores, conforme al salario percibido, desde el 1er. día de trabajo.

También, cabe destacar que toda la labor contable y financiera de la empresa es auditada externamente, con periodicidad anual.

## CUADRO DE INVERSIONES

CONCEPTO	2015	2016	2017
Capacitación.	39.248.135	30.221.282	212.198.311
Comunicación y difusión.	120.134.132	884.836.465	434.200.234
Adquisición de equipos informáticos y software.	442.986.603	485.540.486	716.505.195
Actividades de integración (festejos, canastas, torneos, etc.).	165.902.269	198.265.638	230.404.817
Adquisición de equipos de comunicación, maquinarias y accesorios.	51.369.036	85.832.666	88.587.531
Mobiliarios y otras adquisiciones.	604.516.200	774.115.568	876.253.317
Donaciones y contribuciones.	70.192.824	100.030.107	137.974.649
Regalos empresariales.	318.182	5.084.182	2.702.727
Auditorías Externas.	44.902.250	29.256.300	31.855.050

Los montos están expresados en guaraníes.

# INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO GRI

ASPECTO MATERIAL	ENFOQUE E INDICADORES	ESTADO
Desempeño Económico	<b>EC1 (P)</b> Valor económico directo generado y distribuido.	Los indicadores se encuentran en los cuadros de Inversiones y Pagos, respectivamente.
	<b>EC2 (P)</b> Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	Este tema aún no fue analizado a nivel institucional, por tanto no se tiene un registro del tema ni medidas concretas.
	<b>EC4 (P)</b> Cobertura de las obligaciones de la organización debido a programas de beneficios sociales.	Ver cuadro de Pagos: Cargas Sociales.
	<b>EC4 (P)</b> Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	El Mejor no recibe ayuda financiera del gobierno.
Presencia en el mercado	<b>EC5 (A)</b> Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	El Mejor, desde el inicio de la relación laboral, paga con base en el salario mínimo establecido por ley, sin discriminación por género.
	<b>EC6 (P)</b> Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local, en operaciones significativas.	El Mejor, es una empresa familiar; no cuenta con socios accionistas externos.
Impactos económicos indirectos	<b>EC7 (P)</b> Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el bien público.	Las iniciativas de la empresa en las comunidades están vinculadas a aquellas en las que viven los colaboradores. Información disponible en la sección Iniciativas con enfoque social.
	<b>EC8 (P)</b> Impactos económicos indirectos significativos y su alcance.	Esta información se encuentra disponible en las distintas secciones informativas del Reporte.
Prácticas de Adquisición	<b>EC9 (A)</b> Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en operaciones significativas.	El mayor porcentaje de compras es realizado a través de proveedores locales. Información disponible en la sección Proveedores.

# INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA



RUC: 1137537 - 0

Consultores, Contadores y Auditores de Empresas

## OPINION DEL AUDITOR EXTERNO SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL CONTRIBUYENTE

A los Señores  
**EL MEJOR S.R.L.**  
**Asunción - Paraguay**

### Identificación de los Estados Financieros

Hemos auditado los estados financieros, que se acompañan, de la compañía **EL MEJOR S.R.L.**, al 31 de diciembre de 2017, que comprenden el balance general, los estados de resultados, estado de cambios en el capital y estado de flujo de efectivo por el año que termino en esa fecha, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias.

### Responsabilidad de la Administración

La Administración de la sociedad es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con normas contables vigentes en el Paraguay. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

### Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Condujimos nuestra auditoría de acuerdo con normas de auditoría vigentes en Paraguay. Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa.

### Alcance de la Auditoría

Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debida a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la entidad, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar la propiedad de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la Administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Antequera 126 c/ Unión, Villa Elisa, Paraguay • Telefax: (595 21) 944 320 / (595 21) 931 285 • [www.ggyasociados.com.py](http://www.ggyasociados.com.py)



RUC: 1137537 - 0

Consultores, Contadores y Auditores de Empresas

#### Opinión del Auditor Independiente

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la posición financiera de la **EL MEJOR S.R.L.**, al 31 de diciembre de 2017, de su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas Contables Vigentes en la República del Paraguay.

#### **Informe sobre otros requisitos legales y reguladores**

En cumplimiento de disposiciones legales vigentes y en la aplicación de los procedimientos establecidos en la DPA 1020 emitida por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay, informamos que:

- a) La Empresa **EL MEJOR S.R.L.**, mantiene sus registros de acuerdo con lo establecido en la Ley 125/91, Ley 2421/04 y sus reglamentaciones,
- b) A la fecha del presente informe, la empresa ha cumplido con los pagos y/o ha provisionado sus obligaciones impositivas relacionadas con el año finalizado el 31 de diciembre de 2017;
- c) Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Resolución General 29/14, 35/14, 36/14, 93/16 y sus modificatorias, que reglamenta el artículo 33 de la Ley 2421/04, no habiendo aspectos materiales impositivos que mencionar.

Los estados financieros al 31 de diciembre del 2016 se acompañan a los efectos meramente comparativos, fueron auditados por nosotros, que emitimos un dictamen sin salvedades en fecha 27 de abril del 2017.

Lic. Gustavo Ulises Galeano M.

Director

RUC 1.137.537-0

Registro Auditor Res. 29/14 en la SET N° 020/15

Villa Elisa, 13 de mayo de 2018

**GG Y ASOCIADOS**  
Consultores, Contadores y Auditores de Empresas  
Lic. Gustavo Ulises Galeano M.  
RUC 1.137.537-0 - Registro Auditor SET N° 2015  
Director

Antequera 126 c/ Unión, Villa Elisa, Paraguay • Telefax: (595 21) 944 320 / (595 21) 931 285 • [www.ggyasociados.com.py](http://www.ggyasociados.com.py)

LA RIQUEZA  
DE LAS  
EXPERIENCIAS  
ES FRUTO DEL  
VÍNCULO CON  
LOS GRUPOS DE  
INTERÉS.

SOSTENIBILIDAD  
EMPRESARIAL





## ➤ ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD EN LOS NEGOCIOS

El Mejor tiene definido un Plan de Negocios con objetivos estratégicos, que orientan las metas comerciales y organizacionales. Uno de los objetivos de este Plan está enfocado en la proyección de la gestión y las prácticas de responsabilidad social empresarial y el otro, no menos importante, que se relaciona con la gestión de la comunicación. Estos objetivos están definidos de la siguiente manera:

*“Promover el impacto positivo que la RSE genera en los distintos ámbitos con los que la empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa. Para ello se fortalecerán los programas y proyectos que se desarrollaron y se verá la posibilidad de que se abarquen más programas”.*

*“Utilizar, mejorar y aprovechar los canales existentes para que la comunicación sea oportuna. Desarrollar un plan de comunicación para tener más impacto en la organización”.*

Al respecto, fueron asignadas personas específicas de distintas áreas para coordinar los programas e iniciativas, internas y externas; además, de formalizarlas en procedimientos, políticas, planes y registrar la información.

El liderazgo del logro de este objetivo está a cargo de la Gerencia General Adjunta, con el acompañamiento principal de la Gerencia de Gestión de Talentos, la de Administración de Recursos Humanos y la Coordinación de Comunicación y Marketing.

## ➤ LAS PRINCIPALES NORMATIVAS Y DISPOSICIONES QUE ACOMPAÑAN ESTOS PROCESOS

### HERRAMIENTA

Código de Ética.  
 Política de General de Administración.  
 Política General de Conducta y Comportamiento.  
 Política General de Comunicación y Marketing.  
 Política General de Compras y Proveedores.  
 Política General de Gestión de Talentos.  
 Política de Recursos Humanos.  
 Certificación ISO 9001:2002.  
 Certificación ISO 9001:2008.  
 Política Específica de Mantenimiento.  
 Política Específica de Servicios Especializados.  
 Política de Informática y Seguridad.  
 Suscripción a Principios del Pacto Global.  
 Decálogo Ambiental.

### AÑO DE IMPLEMENTACIÓN

2008, actualización 2012 y 2016.  
 2017.  
 2010 actualizado 2017.  
 2016 actualizado 2017.  
 2016.  
 2016 actualizado 2017.  
 2016.  
 2002.  
 2015.  
 2016.  
 2016.  
 Actualizado 2017.  
 2010.  
 2008 actualizado 2014.

## MATERIALIDAD DE LOS TEMAS

Durante el año 2017 se continuó trabajando en el listado de temas identificados en el año 2016. No se procedió a una nueva consulta externa considerando que la metodología del GRI fue actualizada, con lo que para el próximo Reporte estaremos ajustándonos a los nuevos requerimientos. De todos modos, a nivel interno sí se mantuvo un diálogo permanente, ya que el alcance material de cada tema es clave para el buen funcionamiento de la empresa.

A continuación volvemos a compartir los temas priorizados, de los diálogos desarrollados con nuestros grupos de interés Proveedores, Clientes, Sociedad y Colaboradores.

## TEMAS PRIORIZADOS

- Cumple con la ley.
- Formación en seguridad e higiene del personal.
- Cumplimiento con las horas reales de trabajo.
- Sistema de marcación deficiente.
- Buen trato a colaboradores.
- Liderazgo en su sector de operación.
- Modelo de gestión eficiente.
- Top of mind en el rubro.
- Buena oportunidad de trabajo para poblaciones vulnerables.
- Alta rotación de operarios y administrativos puede afectar al negocio.
- Rotación de colaboradores en contratos genera preocupación, inseguridad y molestia.
- Colaboradores bien capacitados en sus labores.
- Proyectos sociales y de formación extralaboral para colaboradores.
- Oportunidad de crecimiento laboral.
- Promoción de Derechos de la Mujer y lucha contra la violencia hacia las mujeres.
- Baja conciencia ambiental entre operarios.

## PUBLICACIONES DE AVANCES EN SOSTENIBILIDAD

Desde el 2007 la empresa viene publicando sus Reportes de Sostenibilidad, en el que da cuenta de sus proyectos y los avances respecto a las metas establecidas en las tres dimensiones de la responsabilidad social: la económica, social y ambiental. También, desde el año 2011 compartimos nuestros compromisos y resultados alcanzados, en formato de Comunicación de Progreso (COP), al Pacto Global de las Naciones Unidas, haciendo referencia a los principios que este acuerdo impulsa.

Estos documentos constituyen un caudal de gran valor para la empresa y la sociedad, ya que posibilita obtener datos de referencia para revisar el proceso y para facilitar a otras empresas que deseen incursionar en la gestión de la RSE, tanto interna como externamente.

## OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO LABORAL





## ➤ RELACIONAMIENTO, COMUNICACIÓN E INVOLUCRAMIENTO CON PARTES INTERESADAS

La riqueza de las experiencias es fruto del vínculo con los grupos de interés. Es así que en El Mejor valoramos y propiciamos las relaciones con los mismos, tanto comerciales como interinstitucionales para alcanzar y potenciar el impacto de las iniciativas.

## ➤ CASOS DENUNCIADOS Y ATENDIDOS

TIPO DE DENUNCIA	2016	2017
Falta a los Valores Institucionales (Deshonestidad).	21	40
Acoso sexual.	4	9
Violencia doméstica.	11	14

De esta forma, desde la empresa se propician iniciativas conjuntas así como se cuenta con canales de comunicación para facilitar el intercambio de opiniones, reclamos y hasta denuncias.

### Para el Público Interno, se cuenta con:

- Boletín interno, publicado mensualmente.
- Facebook interno.
- El área de Contact Center recepciona los llamados y los deriva a las áreas correspondientes.
- Reuniones por área y por equipos.

### Para los Públicos Externos:

- El área de Contact Center (021 688 6500) recepciona los llamados y los deriva a las áreas correspondientes.
- Fanpage e Instagram.
- Los ejecutivos comerciales, fiscales y jefes de operaciones constituyen otra instancia de comunicación.

Para ambos públicos se encuentran disponibles los medios para **realizar denuncias**, ante faltas que consideren de relevancia. Estos canales son:

- La línea telefónica: (0972) 240 443.
- El correo electrónico: [ética@elmejor.com.py](mailto:ética@elmejor.com.py)
- Carta impresa al Presidente del Comité de Ética.
- Entrevista personal con el departamento de Gestión de Talentos, para los colaboradores.

Las mismas garantías de confidencialidad para los casos de denuncias son otorgadas a Clientes, Proveedores y demás grupos de interés.

EL MEJOR  
DESARROLLA SUS  
ACTIVIDADES DE  
CAPACITACIÓN  
CON BASE EN UN  
PLAN ANUAL.

GESTIÓN E  
INICIATIVAS  
CON GRUPOS  
DE INTERÉS



# COLABORADORES

## NUESTRO EQUIPO

# 1.305

El Mejor cerró el 2017 con 1.305 colaboradores, que prestan sus servicios en Asunción, 50 ciudades y 16 departamentos del país.

El mayor porcentaje de colaboradores se concentra en Asunción y ciudades del departamento central (91,7%); los demás departamentos que le siguen son Alto Paraná con 3,6%; Itapúa con 1,4% y Caaguazú y Canindeyú, con 0,6%.

## DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR CIUDAD. AÑO 2017

POR DEPARTAMENTO	CANTIDAD TOTAL	PORCENTAJE	MUJERES	HOMBRES
Alto Paraná	47	3,6%	43	4
Amambay	3	0,2%	3	0
Boquerón	2	0,2%	2	0
Caaguazú	8	0,6%	8	0
Caazapá	1	0,1%	1	0
Canindeyú	8	0,6%	8	0
Chaco Paraguayo	1	0,1%	1	0
Concepción	3	0,2%	3	0
Cordillera	3	0,2%	3	0
Guaira	6	0,5%	6	0
Itapúa	18	1,4%	15	3
Misiones	2	0,2%	2	0
Paraguarí	3	0,2%	2	0
San Pedro	3	0,2%	5	0
Asunción y Central	1.197	91,7%	755	441
<b>Total</b>	<b>1.305</b>	<b>100%</b>	<b>857</b>	<b>448</b>

## ROTACIÓN Y USUFRUCTO DE BENEFICIOS LEGALES

- **Rotación mensual:** 5,4% en promedio.
- **Total renuncias:** 51% anual.
- **Desvinculaciones por despido:** 36% anual.
- **Desvinculación por finalización de contrato:** 11%.
- **Colaboradores en período de prueba, sobre el total de colaboradores:** 2%.
- **Total de Jubilados en el año:** 3.

- **Permisos por Maternidad:** 49 colaboradoras.
- **Permisos por Paternidad:** 29 colaboradores
- **Feriados:** 12
- **Jubilación por invalidez:** 2
- **Vacaciones:** 1.007 colaboradores
- **Cargas sociales:**
- **Bonificación Familiar:** Gs. 1.098.582.980.
- **Aporte IPS:** Gs. 8.660.495.499.



## PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN

El Mejor cuenta con un Procedimiento de Reclutamiento y Selección que asegura el cumplimiento de la política de Gestión de Talentos, en la cual se establece la igualdad de oportunidades tanto a hombres como mujeres, sin discriminación por origen, religión, etc.

Además se establece el plan de carreras que permite que cualquier persona, teniendo en cuenta su formación y desempeño, pueda ir creciendo profesionalmente dentro de la empresa. De esta práctica ya contamos con 4 jefes de operaciones que se iniciaron como operarios de limpieza.

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

En el Código de Ética se define el respeto de la empresa en cuanto a la libertad de asociación y se destacan los aspectos que deben ser atendidos por los colaboradores. Hasta la

fecha no se concretó ninguna iniciativa de asociación interna.

Desde las áreas de gestión de talentos y comunicación se trabaja en el funcionamiento de los distintos mecanismos de intercambio informativo para que las inquietudes puedan llegar hasta los niveles gerenciales y, de esta forma, procurar una respuesta acorde a las expectativas y necesidades.

## CAPACITACIONES

El Mejor desarrolla sus actividades de capacitación con base en un Plan anual, que es el resultado de los distintos relevamientos realizados con los colaboradores de distintos niveles. En el mismo son incluidos temas que apuntan a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, abarcando también los que trascienden lo laboral, como la No Violencia hacia la mujer, Educación Financiera, Inclusión de personas con discapacidad, seguridad vial, por citar algunos.

Las actividades de formación laboral tuvieron como punto focal a las jefaturas de operaciones y fiscales, para quienes se identificó la oportunidad de fortalecer sus liderazgos. El entrenamiento estuvo a cargo de facilitadores externos con el Programa “Los Mejores líderes del Servicio”, acompañado por las áreas de gestión de talentos, administración de recursos humanos y gerencia de operaciones.

En el año, estas acciones llegaron a un total de 16.317 horas, de las cuales 14.467 hs. corresponden a capacitaciones facilitadas por los propios colaboradores internos.



## PRINCIPALES CAPACITACIONES DEL 2017

TEMA	PARTICIPANTES	HORAS
Análisis y Resolución de Casos.	28	28
Análisis y Resolución de Reclamos.	59	59
Atención al Cliente y Relaciones Humanas.	56	56
Política de Conducta, comportamiento y valores.	58	61
Gestión de Personas.	30	90
Manual de Funciones, Legales y Gestión de Personas.	135	270
Uso y mantenimiento de Maquinas.	50	100
Uso y mantenimiento de Vacuo-lavadoras.	21	42
Carga de Horas.	21	42
Ceiling Pro.	29	232
Curso Operario Básico.	211	1.526
Curso Operario Superior.	134	796
Formación de Evaluadores del desempeño.	78	112
Ahorrar es Mejor.	32	64
Acoso laboral y Sexual.	81	81
Taller de sensibilización sobre Inclusión Laboral.	19	19
Charla sobre Valores de la empresa.	172	196
Seguridad Vial.	98	196
Difusión del Código de Ética.	830	830
Formación de Colaboradores Formadores sobre Vida Limpia de violencia contra las Mujeres.	32	48
Internalización 5 S.	32	32
Charla sobre Vida Limpia de violencia contra las Mujeres para colaboradores.	248	248

## MEDICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Esta es una de las herramientas básicas para identificar las necesidades y oportunidades de mejora de la organización como empresa, así como las expectativas de los colaborado-

res. En el año participaron de esta edición 489 colaboradores, lo que representa el 46% del total de colaboradores habilitados (más de 6 meses de antigüedad).

De esta muestra, los resultados obtenidos fueron:

INDICADOR	% OBTENIDOS	RESULTADO
Ambiente de Trabajo.	88%	Alto nivel de satisfacción.
Capacitación.	91%	Nivel Superior de satisfacción.
Colaboración.	87%	Alto nivel de satisfacción.
Liderazgo.	86%	Alto nivel de satisfacción.
Orgullo.	92%	Nivel superior de satisfacción.
Salarios y beneficios.	88%	Alto nivel de satisfacción.
RSE.	92%	Nivel superior de satisfacción.
Promedio General.	89%	Alto nivel de satisfacción.

## PROYECTOS E INICIATIVAS

En su gestión de la Responsabilidad Social, El Mejor se enfoca fundamentalmente en sus colaboradores y para lograr sus metas establece acuerdos de cooperación con distintos clientes, entes públicos y privados que permiten optimizar los recursos y potenciar los impactos. Así como lograr un servicio especializado, pues varios de los temas no son ámbitos de conocimiento de la empresa.

En el 2017, las organizaciones aliadas fueron:

- UIP.
- ADEC.
- RED DEL PACTO GLOBAL.
- ONU MUJERES.
- Fundación SARAki.
- Fundación TELETON.
- Organización LUCHA.
- Fundación DEQUENI.
- Fundación PARAGUAYA.
- Agencia de Cooperación Alemana –GIZ.
- Empresa CARTONES YAGUARETE.
- UNINORTE.
- DENIDE.
- Ministerio de Educación y Ciencia.
- Ministerio de la Mujer.
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.
- IPS-PREVIUS.



## APOSTAMOS A LA INCLUSIÓN LABORAL

En el marco de la alianza con la Fundación Saraki, cuyo objetivo es otorgar oportunidad laboral a personas con discapacidad, organizamos un taller de formación para aprendices con discapacidad; del mismo participaron 5 personas con discapacidad auditiva. Los postulantes obtuvieron conocimientos de limpieza y uso de productos.

Cabe mencionar que para el éxito de este programa contamos con el apoyo de nuestros clientes. Este año la Fundación Naoyuki Toyotoshi (Colegio Japonés Paraguayo) nos permitió la inclusión de la colaboradora Lizza González, con discapacidad intelectual, como parte del equipo asignado a sus instalaciones. También, en las instalaciones Claro (Casa Matriz) y Encarnación, así como en nuestra oficina administrativa.

*El Mejor tiene como meta alcanzar el 1% de inclusión laboral de Personas con Discapacidad, sobre el total de su plantel fijo.*



## EDUCARSE CON EL MEJOR

Por 3er. año consecutivo, se implementó el Programa de Educación Básica Bilingüe para jóvenes y adultos, del Ministerio de Educación y Ciencia, mediante el cual estamos impulsando y apoyando a nuestros colaboradores a concluir su educación formal.

Este año egresó el tercer grupo de colaboradores del nivel de Educación Escolar Básica (9° grado), 10 en total, que accedieron a su título. En los años anteriores fueron 11 y 10, respectivamente.

En reconocimiento a la decisión y el esfuerzo, se organizó un evento oficial para la entrega de los títulos, contando con la presencia de autoridades del MEC, además de los gerentes de la empresa y familiares de los egresados.

Algunos testimonios de colaboradores:



### CRISTIAN SANABRIA RUÍZ DÍAZ (FISCAL):

*“Hace 14 años que estoy en la empresa; inicié mis estudios desde la escolar básica y estoy muy feliz de terminar. Ahora me doy cuenta que con perseverancia y esfuerzo se puede llegar a este logro tan importante. Estoy muy agradecido con la empresa por darme esta oportunidad”.*



*En estos 25 años de labor ininterrumpida, fuimos adaptando nuestros servicios a las necesidades del mercado.*

## MESA DE DERECHOS HUMANOS DEL PACTO GLOBAL

El Mejor, en el marco de su participación en la Red del Pacto Global Paraguay, trabaja activamente de la Mesa Temática de Derechos Humanos, que este año puso foco en los temas de inclusión laboral de personas con discapacidad.

Para ello, se realizó un WorkShop denominado “Inclusión y Sostenibilidad en las empresas”. En dicho evento se compartieron experiencias y estrategias positivas en las empresas sobre inclusión y la accesibilidad en el espacio laboral, así como orientaciones para replicar la propuesta al interior de la empresa. Representantes de la empresa participaron como disertantes.

Por otra parte, desde esta misma mesa temática, se elaboró y distribuyó -entre las empresas miembros de la Red- un material informativo con los tipos de violencia, el ciclo de la violencia y los números de teléfono a los que puede recurrir una persona para denunciar algún tipo de violencia.





**MIRIAN ISABEL VEGA BORJA (OPERARIA):**

*“Por medio de mis compañeros me enteré que la empresa tenía este proyecto para sus operarios y no dudé en acercarme e inscribirme. Me decidí a no desaprovechar esta oportunidad. Con el apoyo de la empresa y mi familia pienso culminar mis estudios e ir avanzando”.*

Cabe mencionar que en el 2016 arrancó el Programa de Educación Media (1° a 3° de la Media), cuyos primeros egresados culminarían sus estudios en el 2018. Actualmente en el 1° curso de la Media contamos con 22 participantes y en el 2° curso con 12 participantes.

Es importante destacar que el MEC habilitó a las instalaciones de El Mejor como un “Centro Educativo” motivo por el cual seguimos avanzando en esta modalidad de educación, para que más colaboradores culminen sus estudios.

Una de nuestras colaboradoras, Karen Cerna, fue invitada a contar su experiencia, como ejemplo de superación, en el evento denominado “Cerrito 2017”, organizado por Fundación Paraguaya y el Banco de Desarrollo de América Latina – CAF, a instancias del programa Empresas sin Pobreza.

## ▶ VIDA LIMPIA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

El Mejor participa de este programa de la Agencia Alemana para el Desarrollo – GIZ, desde sus inicios en el año 2012, siendo la primera empresa privada del país en adherirse a la iniciativa.

Este programa, denominado ComVoMujer, tiene como objetivo principal la erradicación de todo tipo de violencia contra la mujer. Para lograrlo se realizan charlas de formación de formadores, que son voluntarios en este caso de El Mejor, quienes a su vez capacitan a sus compañeros en la empresa.



# 329

Las charlas de sensibilización se realizan in situ en los contratos. Este año fueron 329 colaboradores que recibieron información sobre los temas vinculados a la violencia contra las mujeres.



En el marco de las capacitaciones, se implementó una encuesta de autodiagnóstico para la detección de casos de violencia intrafamiliar. Además, este año, se trabajó fuertemente en el tema del “acoso”, brindando información sobre el concepto, los tipos y donde acudir en el caso de recibir o tener conocimiento de personas que están atravesando tal situación.

El Mejor cuenta con el Sello “Empresa Segura, libre de violencia contra la mujer”, otorgado por el Ministerio de la Mujer (2016-2017).

Por otra parte, cabe mencionar que participamos de los talleres de “Elaborando planes de igualdad”, promovido por la Entidad Binacional Itaipu, el Ministerio de la Mujer y el Comité HeForShe Paraguay.

## ENTRE NOSOTRAS

ENTRE NOSOTRAS se denomina el evento interno que llevamos adelante en el marco de la conmemoración del “Día Internacional de Violencia Contra las Mujeres” (25 de noviembre). Este año se contó con la participación de la especialista Silvia Blasco, del Ministerio de la Mujer, quien compartió sus conocimientos acerca de los tipos de violencia, comportamientos del agresor, entre otros aspectos relacionados. Del evento participaron 45 colaboradoras.



## CRECIENDO CON EL MEJOR

Mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores es tarea fundamental; es por ello que a través de los Indicadores del Programa Empresas Sin Pobreza (promovido por la ADEC y la Fundación Paraguaya) aplicamos la encuesta de referencia. Los resultados obtenidos nos permitieron detectar la necesidad de contar con baños modernos, como uno de los temas críticos.

En el transcurso del año 2017 logramos la construcción de 8 baños modernos en las viviendas de nuestros colaboradores, que se suman a los 16 construidos entre el 2015 y este año. Esta tarea fue liderada por el equipo denominado “El Mejor Solidario”, que también se encarga de recaudar fondos para solventar los proyectos.

Cabe destacar que como fruto de sus iniciativas realizaron la venta de la Rifa de Sonidos de Mi tierra, que redituó en 50% de los tickets vendidos; la recaudación obtenida fue de Gs. 6.000.000.

Este año se renovó el Convenio con ADEC y la Fundación Paraguaya para seguir con el programa Empresas Sin Pobreza.

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA 3ª MEDICIÓN, 136 MUESTRAS

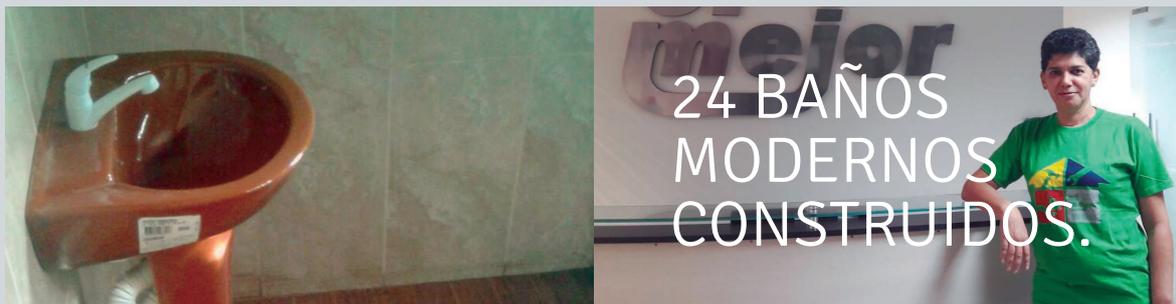
**Nivel Rojo:** 6 familias se encuentran en situación de pobreza extrema.

**Nivel Amarillo:** 55 familias se encuentran en situación de pobreza, esto significa que no pueden solventar los gastos básicos de la canasta familiar no alimentaria, compuesta por otros bienes y

servicios esenciales relacionados con vivienda, educación, entre otros. (DGEEC,2016).

**Nivel Verde:** 75 familias se encuentran por encima de la línea de pobreza en el indicador de ingresos superiores a la línea de pobreza (DGEEC,2016).

BENEFICIARIOS DE LOS BAÑOS	COSTO	APORTES		
		EL MEJOR 25%	BENEFICIARIO 25%	EQUIPO EL MEJOR SOLIDARIO 50%
Carlos Miguel Noé Gaona.	4.200.000	1.050.000	1.050.000	2.100.000
Miguel Ángel Ferreira Agüero.	4.000.000	1.000.000	1.000.000	2.000.000
María Nélida Benítez Pascua.	7.000.000	1.750.000	1.750.000	3.500.000
Nidia Inés Ozorio Sosa.	2.500.000	625.000	625.000	1.250.000
María Rossana Santacruz Vera.	5.400.000	1.350.000	1.350.000	2.700.000
Porfiria Ríos.	3.800.000	950.000	950.000	1.900.000
María Cecilia Cáceres Fleitas.	5.800.000	1.450.000	1.450.000	2.900.000
María Ramona Díaz Sosa.	3.600.000	900.000	900.000	1.800.000
<b>Total</b>	<b>36.300.000</b>	<b>9.075.000</b>	<b>9.075.000</b>	<b>18.150.000</b>



### CRISTINA NAVARRO, MIEMBRO DE EL MEJOR SOLIDARIO

*“Estuve trabajando voluntariamente desde que inició el proyecto, hace 3 años; realmente me gusta ayudar y me siento feliz de ser parte de los resultados en las casas de mis compañeros. Esto hace que “El Mejor Solidario” realmente apoye a aquellos que se encuentran en situaciones difíciles. Este es un trabajo en equipo, al que se van sumando otros compañeros, logra que las actividades de recaudación sean más significativas para ayudar más”*

## ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Los colaboradores de El Mejor y sus familias tienen acceso a atención odontológica gratuita, mediante la alianza establecida con la Facultad de Odontología de la Universidad del Norte. Las atenciones están a cargo de los estudiantes de último año. El servicio incluye extracciones, radiografías, limpieza, entre otros. A la fecha contamos con 153 personas atendidas de Asunción y Gran Asunción.

Esta iniciativa está vigente desde el 2015. La difusión se realiza a través de los medios de comunicación internos: Facebook Interno, Boletín Informativo, Contact Center, mensajes de textos y paneles.

## MICROFRANQUICIAS

Como parte del acuerdo ente El Mejor y la Fundación Paraguaya, estamos incorporando el Programa de Microfranquicias entre nuestros colaboradores. Esto, a los efectos de favorecer la generación de ingresos por parte de otros miembros de la familia del colaborador, para que su salario no sea el único ingreso.

Al respecto, Bernardo Martínez (esposo de una colaboradora) manifestó que vende los productos de “PMG” perfumes y “Magic Car” aromatizantes para autos, de manera regular. Comenta que le está yendo bastante bien y está muy satisfecho con las ganancias que obtiene *“Me ayuda a generar más ingresos y colaborar con las necesidades de mi familia”*, manifestó.

En el 2016 se realizó la presentación de este programa a parientes de los colaboradores en nuestras oficinas, con una participación de 22 personas. El Mejor facilita sus instalaciones y genera el vínculo con los interesados para el éxito del programa.

## POR SER NIÑA

El movimiento liderado por la organización Plan Internacional impulsó una iniciativa en el “Día Internacional de la Niña”, que consistió en que las niñas -de diferentes comunida-



## CLUB DE DONANTES

En las instalaciones de la empresa se realizó la segunda edición del Club de Donantes, como parte de la campaña del Programa Nacional de Donación de Sangre (MSPBS), que está destinada a captar donantes voluntarios para mantener su banco de sangre con reserva constante.

De esta convocatoria del Club de Donantes participaron 34 voluntarios de la empresa, lo que equivale a 13.600 mililitros de sangre.

Los donantes participaron, de forma previa a la extracción, de una charla de sensibilización con los técnicos del Programa, quienes explicaron la necesidad de contar con un banco de sangre y los datos de pérdida de vidas por su falta. Recordaron que la sangre que ellos donan integra un Banco de Sangre propio para los colaboradores de la empresa y sus familias; esto implica una prioridad ante casos de necesidad.

des de Asunción, Gran Asunción y ciudades del interior del país- puedan constituirse, por un día, en la máxima autoridad de alguna empresa u organización privada o pública.



Esta actividad, llevada a cabo en 60 países del mundo, fue implementada por primera vez en Paraguay.

El Mejor se sumó al proyecto, constituyendo en el cargo de Gerente General a Verónica. En su jornada de gobierno firmó una declaración conjunta con el Gerente General Propietario, en la que se estableció el compromiso de luchar por la igualdad y derechos de las niñas.

## CONCURSO DE DIBUJO NO AL TRABAJO INFANTIL

Hijos de los colaboradores de El Mejor participaron del 5° Concurso de Dibujo “No al trabajo Infantil”, este año bajo el lema “En conflictos y catástrofes, protejamos a los niños y niñas del trabajo infantil”. Esta iniciativa está liderada por la Unión Industrial Paraguaya (UIP).

Los diseños del concurso fueron evaluados por un plantel de jurados, que estuvo integrado por: Osvaldo Camperchioli (Artista Plástico), Verónica López (Abogada) y María Victoria Heisecke (psicóloga, especialista en educación a través del arte).

Dos de los hijos de los colaboradores de la empresa, Facundo David Vega (8 años) y Francisco Romero (9 años), fueron los ganadores del concurso de dibujo.



## PAUSA ACTIVA

El Servicio de Protección a la Salud (SPS), empresa de medicina prepaga de COOMECEIPAR, ofreció en las instalaciones de El Mejor una jornada de Pausa Activa, donde nuestros colaboradores participaron de una consulta con el staff de Diego López (NutriDiego), quien, a su vez, compartió consejos nutricionales y recomendaciones de algunos ejercicios para salir de la rutina del día a día en la oficina.

Esta actividad se concretó a instancias del propio SPS, que buscó a empresas que comparten criterios y prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, para beneficiarlas con su proyecto. La iniciativa tuvo cero costo para nuestra empresa, pues formó parte del programa de RSE del SPS.

## VISITA DE ESTUDIANTES DEL CHACO PARAGUAYO

Estudiantes del Centro de Formación Profesional de las Colonias Menonitas, del Chaco Paraguayo, visitaron las instalaciones de El Mejor con la intención de conocer empresas competitivas y con compromiso; orientadas a la excelencia y enfocadas en brindar calidad a sus clientes.

Fueron en total 18 estudiantes, quienes fueron recibidos por representantes de la empresa. Se les brindó información sobre el negocio, el funcionamiento de la empresa y el proceso de incorporación de prácticas de RSE en el propio ADN de El Mejor.



## EVENTOS ESPECIALES



## TORNEO INTERNO

En el marco de las celebraciones llevadas a cabo con motivo del aniversario de la empresa, se desarrolló un torneo de fútbol, Copa El Mejor 2017, con categoría femenina y masculina.

Del mismo participaron 23 equipos, 15 masculinos y 8 femeninos. Resultaron ganadores el equipo “La Celeste” (contrato Cervepar) y “Las Infa” (contratos del centro), respectivamente para ambas categorías.

La competencia demostró el espíritu de equipo y se pudo notar la adherencia a los valores de la empresa en cada jugada e incluso en las infracciones. Hubo un juego limpio y respetuoso.

## DÍA DEL TRABAJADOR

Esta celebración es una de las más esperadas por el equipo de trabajo, lo que constituye un desafío, pues cada año se apunta a alcanzar una mayor satisfacción de los colaboradores. La cita del 2017 se concretó en la quinta de la Asociación de Jubilados Bancarios, contando con la presencia del grupo musical “Japiaguar”, para amenizar el ambiente. Además, se realizaron sorteos con importantes premios.

A los efectos de facilitar la presencia de los colaboradores de las ciudades del interior del país se dispone un bus que los traslada hasta el lugar del evento y luego de nuevo hasta su localidad. Para los residentes de otras zonas se realiza la devolución de sus gastos de pasaje.



## EVENTO DE CIERRE DE AÑO

La finalización del año es asumida como un momento adecuado para realizar varios reconocimientos y brindar informaciones. Esta es una iniciativa que se viene implementando desde hace algunos años y cada año tiene un mayor impacto.

El cierre de este año tuvo lugar en las instalaciones de la Unión Industrial del Paraguay y contó con la presencia de la bailarina Lorena Azucas, quien condujo un concurso de baile entre los colaboradores. Los ganadores obtuvieron como premio un viaje de fin de semana a Foz de Iguazu, todo pago. Además, se otorgaron reconocimientos a los supervisores que tuvieron 0 reclamos y 0 rotación en sus equipos.



Teniendo en cuenta que la fecha del evento coincidió con la conmemoración del Día Internacional de la No Violencia Contra las Mujeres se entregaron lazos lilas a los asistentes como señal adhesión.

Igualmente, fueron reconocidos los colaboradores que ascendieron de cargo, los que se destacan en el cumplimiento de los valores institucionales y los que culminaron su carrera universitaria.

IMPULSAMOS LA  
DIGNIFICACIÓN  
DE LA PERSONA Y  
DEL TRABAJO, ASÍ  
COMO BUSCAMOS  
POSICIONAR  
NUESTRA MARCA  
POR ATRIBUTOS  
DE VALOR.





*Gerentes y compañeros de trabajo rindieron un homenaje a Hermelinda, quien estuvo acompañada de su familia en dicha ceremonia.*

## JUBILACIÓN DE HERMELINDA AQUINO

Un hito del 2017 fue la Jubilación de Hermelinda Aquino, Fiscal de Contratos, quien al cumplir con la edad reglamentaria se acogió al beneficio de la jubilación. Como símbolo de reconocimiento ante el compromiso y la responsabilidad demostrada, en sus 19 años de labor, se le entregó una placa y una medalla de oro.

## INVERSIÓN EN PROYECTOS SOCIALES

En los distintos proyectos con impacto social, El Mejor invirtió unos Gs 81.312.000. Es importante mencionar que las iniciativas responden a un Plan de RSE anual, que es coordinado conjuntamente por las gerencias de la empresa, contando con el aval y la participación del gerente general en su implementación.

### PROYECTO/INICIATIVA

Inclusión laboral – Saraki  
 Vida Limpia de Violencia contra las Mujeres - GIZ  
 Educación de Jóvenes y Adultos – MEC  
 Creciendo con el Mejor – ADEC/Fundación Paraguaya  
**Total**

### INVERSIÓN EN GS.

33.000.000  
 13.737.000  
 16.500.000  
 18.075.000  
 81.312.000



# ▶ CLIENTES

## NUESTROS CLIENTES

# 568

La cartera de clientes de El Mejor está compuesta por organizaciones del sector privado de forma prácticamente exclusiva, llegando a 568 puntos de atención (1 en el sector público: Palacio de Gobierno); de estos 57,6% corresponde a Asunción, 26% al área metropolitana y 16,4% a ciudades del interior del país, incluyendo el Chaco Paraguayo.

La cobertura diaria de los servicios de limpieza es de casi 950mil metros cuadrados, siendo –a la fecha- el servicio con mayor demanda el de Mantenimiento.

## ▶ REGISTRO DE CONSULTA A CLIENTES

AÑO	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Cantidad	412	646	602	616	261	233

## ▶ TIPO DE RECLAMOS

### DESCRIPCIÓN/CANTIDAD

- Incumplimiento de tareas según contrato : **35**
- Baja calidad en las tareas : **57**
- Falta de los insumos o productos : **10**
- Calidad insatisfactoria de los insumos o productos : **1**
- Ausencia del personal : **27**
- Llegadas tardías : **6**
- Comportamiento del personal : **16**
- Falta supervisión : **3**
- Dishonestidad : **10**
- Daño a las instalaciones : **23**
- Falta más relacionamiento con Ejecutivos de Cuenta y Gerentes de la Empresa/ Cliente : **1**
- Mala atención a clientes : **26**
- Falta de maquinarias y equipos : **3**
- Rotación del Personal : **1**
- Falta de Comunicación al cliente : **5**
- No definido : **6**

## SERVICIO AL CLIENTE

Contamos con diferentes plataformas donde el cliente y/o usuario del servicio puede realizar su reclamo, tales como central telefónica (021 688 6500), página web (www.elmejor.com.py) o de forma directa con el ejecutivo de la cuenta.

Los reclamos son registrados en nuestro sistema (BIZAGI) en donde los responsables toman conocimiento e implementan acciones correctivas; esto es comunicado al cliente para que también tome conocimiento de las soluciones a su reclamo. Una vez definida la acción correctiva, se realiza el seguimiento interno para asegurar el cumplimiento de lo propuesto. El circuito de este proceso se cierra con la verificación de conformidad del cliente, a través de su ejecutivo de cuenta o el área del Contact Center. Los reclamos son analizados, clasificados y asignados a quien correspondan desde el área de Calidad.

*Al cierre del año, fueron registrados y atendidos 233 reclamos.*

## PUBLICIDAD Y MARKETING JUSTOS

Nos interesa instalar negocios positivos y constructivos para alcanzar una sociedad mejor, respetando los valores morales y en línea con los nuevos desafíos sociales y ambientales que demanda la globalización.

Para ello, impulsamos la dignificación de la persona y del trabajo, así como buscamos posicionar nuestra marca por atributos de valor, creando condiciones de competencia que van más allá de los costos.

Establecimos el manejo de las campañas publicitarias con honestidad y transparencia. Comunicamos los servicios de manera clara y sencilla, evitando hacer alusiones a la competencia. Vendemos los servicios con responsabilidad y solo ofreciendo aquello que somos capaces de cumplir. Desarrollamos las acciones comerciales en un marco de competencia responsable y justa.

Somos transparentes en la comunicación de las actividades empresariales emprendidas con el público interno y externo. No empleamos en la publicidad elementos que exploten o agraven la imagen de las mujeres, atentando contra su dignidad. Promovemos mensajes de igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer.

En el uso del humor, como recurso creativo, no degradamos a las personas por su aspecto físico y/o capacidades intelectuales y buscamos que se entienda claramente como lo que es, un recurso creativo.

## PROTECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Evitamos comunicar a terceras personas sobre situaciones particulares o el estado financiero de nuestros clientes. Nos orientamos a servir a nuestros clientes, buscando siempre la satisfacción de los mismos al ejecutar los trabajos. Nuestras comunicaciones las realizamos con franqueza y honradez.

Trabajamos con foco en la mejora continua, innovando los procesos y las formas de hacer las cosas para aumentar la satisfacción y bienestar del cliente. Promovemos la atención de calidad, ofreciendo soluciones en servicios de mantenimiento de limpieza con el fin de identificar el relacionamiento y establecer lazos firmes.

Respetamos y cuidamos los bienes del cliente; atendemos de forma oportuna los reclamos y demostramos buenos modales, teniendo un trato agradable con todas las personas con quienes tenemos contacto.

## NUESTROS SERVICIOS

La segmentación de los servicios ofrecidos posibilita la formación de equipos especializados, que son entrenados en las actividades que requiere cada ámbito. A su vez, el Cliente cuenta con dos modalidades de contrato, que son: permanentes y ocasionales.

### ALCANCE DE LOS SERVICIOS PERMANENTES

Los servicios permanentes consisten en la limpieza y mantenimiento continuo de los distintos tipos de espacios, que están clasificados de la siguiente forma:

- Instituciones Financieras.
- Industrias Pesadas.
- Industrias Alimenticias.
- Shoppings y Centros Comerciales.
- Laboratorios y Centros de Atención Médica.
- Oficinas y Comercios.
- Embajadas.
- Entes del Estado.
- Instituciones Educativas.
- Áreas Verdes.
- Provisión de mano de obra.

## ALCANCE DE LOS SERVICIOS OCACIONALES

Los servicios ocasionales, como su nombre lo indica, son aquellas actividades realizadas de forma puntual y en un corto plazo. Estos son:

- Restauración de piso natural y pulido de cemento.
- Construcciones en general (limpieza de terminación de obras).
- Lavado de alfombras y tapizados.
- Casas particulares, oficinas y edificios de todo tipo (incluye la limpieza de vidrios de difícil acceso).
- Industrias (silos, tuberías, máquinas, paredes, techos, etc.).
- Ceiling Pro: limpieza de techos (acústicos, teflón, vinil, yesos pintados, pvc, madera, difusores, superficies de cristal, cerámica, lonas, ductos, entre otros) y restauración de superficies.

disposiciones legales, que no tengan empleada mano de obra infantil o realicen trabajo forzado y que lleven a cabo buenas prácticas sociales y ambientales.

- Cumplirá en tiempo y forma con todo lo acordado en las negociaciones (acuerdos escritos/ verbales, contratos, condiciones de pago pactadas, etc.)
- Realizará negociaciones justas y honradas con todos los proveedores siguiendo la política establecida para compras.

## SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

El Mejor desarrolla su actividad con estricto cumplimiento de la legalidad, así como, en toda la normativa y procedimientos internos que regulan la actividad de la empresa; del mismo modo, los Proveedores deben comprometerse en cumplir con la legalidad.

El Mejor valora especialmente a aquellas empresas proveedoras comprometidas activamente con los principios de Responsabilidad Social Empresarial, y se reserva el derecho

## PROVEEDORES

### POLÍTICA O CÓDIGO DE PROVEEDORES

Buscamos un beneficio mutuo en las relaciones con nuestros proveedores y terceros vinculados a la empresa. Nuestro compromiso, establecido en nuestro Código de Ética, establece:

- Respetamos la propiedad intelectual y no utilizamos productos falsificados.
- No utilizamos software pirata.
- Establecemos negociaciones transparentes que propicien beneficios para ambas partes.

Para el efecto determina cuanto sigue:

- En las adquisiciones dará preferencia a aquellos proveedores que cumplan con las

## OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO LABORAL.



de comprobar los estándares de seguridad, cumplimiento laboral y medio ambiental las veces que sea necesario.

## PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN CON PROVEEDORES

- **Relación de largo plazo y rentable:** En las decisiones de compra El Mejor privilegia la relación comercial y de servicio sustentable en el largo plazo y rentable, tanto para El Mejor como para sus Proveedores, por sobre beneficios exclusivamente de corto plazo.
- **Cumplimiento de compromisos:** El Mejor garantiza y honra siempre el cumplimiento de los compromisos adquiridos con sus Proveedores. Con este propósito los colaboradores que efectúen estos compromisos, escritos o verbales, deben estar facultados para ello.
- **Transparencia y Objetividad en los procesos de compra:** El proceso de compra debe garantizar absoluta transparencia en la gestión de las compras y objetividad en la toma de decisiones.
- **Igualdad de oportunidades a los Proveedores:** Se debe garantizar la igualdad de oportunidades a todos los Proveedores para que oferten sus productos o servicios.
- **Formalidad en las relaciones con Proveedores:** La relación comercial con Proveedores debe siempre ser formal y los acuerdos de-

ben estar por escrito. A los Proveedores se les debe responder con prontitud y cortesía.

- **Oportunidad de los Pagos:** Se debe pagar a los Proveedores oportunamente, de acuerdo a las condiciones pactadas, sin distinción de Proveedor, para agilizar y priorizar el proceso de pago que debe ser conocido por el proveedor.

Los Proveedores de El Mejor deben ser evaluados en su desempeño como tales, de acuerdo a criterios de evaluación definidos por la empresa en su Procedimiento de Evaluación de proveedores y aplicados en función de las características del producto adquirido o servicio contratado y su grado de criticidad, de acuerdo a los criterios establecidos en el POC 4.3 Evaluación de proveedores.

Se debe promover el mantener una cantidad óptima de Proveedores por rubro de compra y grado de criticidad que asegure una sana competitividad y diversificación del riesgo para la continuidad de la operación. El 2017 cerramos con 133 proveedores, cuyos pagos ascienden a Gs. 9.040.753.084.

Considerando este volumen de pago, el registro actualizado de los mismos y los resultados de sus prestaciones forman parte del sistema de gestión de calidad. En el cuadro siguiente se muestra una breve descripción de los prestadores:

AÑO	INSUMOS	SERVICIOS	BIENES Y REPUESTOS	AUDITORÍA EXTERNA	TOTAL GENERAL
2017	85/8.265.628.516	14/194.367.004	32/548.902.515	2/31.855.050	133/9.040.753.084
2016	63/6.305.951.322	28/309.971.177	31/720.075.723	2/29.256.300	124/7.365.254.521
2015	28/5.321.352.007	14/277.102.122	21/347.477.788	3/44.902.250	66/5.990.807.167
2014	21/4.691.024.159	12/162.577.400	27/429.355.074	2/22.453.909	62/5.305.410.542
2013	35/4.586.394.550	6/130.816.571	19/223.418.961	2/22.434.890	62/4.963.064.972

Desde este año se suman a este registro de datos, el pago a proveedores del exterior y de otros proveedores puntuales:

- **Proveedores del Exterior:** 2, con pagos que ascendieron a U\$S 36.093

- **Otros proveedores puntuales:** 456, lo que representó pagos de Gs. 5.225.018.184 (incluye a proveedores de ciudades del interior de país).

GESTIONAMOS  
LAS BAJAS DE  
LOS ACTIVOS  
DE LA EMPRESA  
QUE PUEDEN SER  
RECICLABLES,  
ASÍ COMO  
ASEGURAMOS  
EL DESCARTE  
SEGURO DE  
AQUELLOS QUE  
NO LO SON.

## INICIATIVAS AMBIENTALES



## POLÍTICA AMBIENTAL

Nos ocupamos de cuidar el medio ambiente y los recursos naturales, entendiendo que nuestras acciones tienen un impacto en los mismos y que, por tanto, debemos evitar y/o reducir los negativos y potenciar los positivos, para evitar su deterioro.

Apoyamos activamente, con distintas iniciativas, el cuidado ambiental reduciendo, reciclando y reutilizando los recursos. Así como identificando las mejores prácticas que contribuyan a su cuidado y mejoramiento.

Para el efecto, gestionamos con responsabilidad ambiental el uso de la energía, el agua, el papel y todos los insumos provenientes de la naturaleza. Practicamos la separación de residuos en nuestras instalaciones y promovemos la misma acción en las del cliente.

Gestionamos las bajas de los activos de la empresa que pueden ser reciclables, así como aseguramos el descarte seguro de aquellos que no lo son.



## DECÁLOGO AMBIENTAL

1. Ordenamos y reducimos en los depósitos de los contratos los envases vacíos de plástico. Los que pueden ser reutilizados, los entregamos al proveedor y los que no, a los recicladores.
2. Apagamos/desconectamos los marcadores telefónicos, las computadoras, los acondicionadores de aire y/o cualquier artefacto eléctrico, cuando ya no van a ser utilizados; así, además de ahorrar energía, evitamos la emisión de gases de efecto invernadero.
3. Procuramos imprimir solo los documentos que deben llevar firma/autorización y la impresión la hacemos en "modo económico"; todos los demás documentos los manejamos digitalmente y/o vía sistema informático.
4. Preferimos reutilizar las hojas para fotocopias e impresión de documentos de uso interno, como forma de generar la menor cantidad posible de desperdicios de recursos como energía eléctrica, tinta, papel.
5. Damos preferencia a los Proveedores de bienes y servicios que estén a la vanguardia en tecnologías "limpias" o "amigables con el medio ambiente" y tengan planes de compensación de las emisiones que generan sus operaciones.
6. Separamos los desechos generados en nuestra oficina administrativa, entregando al sistema público de recolección de forma diferenciada en orgánico e inorgánico. En el cesto de basura solo papel, si es que no puede ser reutilizado. Los residuos de papel y cartón los reciclamos.
7. Utilizamos utensilios duraderos, evitando los desechables (vasos, platos, cubiertos).
8. Revisamos constantemente los productos químicos que utilizamos en la prestación de nuestros servicios, buscando alternativas más amigables con el medio ambiente.

9. 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 sobre esfuerzo del motor. Todos los que trabajamos en la empresa y tenemos vehículos también cuidamos el estado de los neumáticos.
10. Promovemos campañas de educación ambiental que contribuyan a mejorar las prácticas internas y externas de la empresa a través de sus colaboradores.

## ➤ MANEJO DE LOS RESIDUOS\*

Se trabajó en la sensibilización de la separación de residuos de forma interna en nuestras instalaciones y promoviendo acciones con los clientes a través de nuestros colaboradores.

### MATERIALES

Materiales reciclables (plástico).  
Materiales reciclables (cartón).  
Papel (resmas x 500 hojas).

### CANTIDAD

562,5 kg  
3.875 Kg  
550 Unid.

\* Realizado en las oficinas administrativas de El Mejor.

## ➤ RECICLAR ES MEJOR

Este año, se trabajó en la socialización del Decálogo Ambiental de El Mejor y en la concienciación para la separación de residuos desde su origen.

Una de las acciones emprendidas fue la renovación del convenio con la empresa Cartones Yaguareté para el reciclado de papel y cartón, que durante el 2017 alcanzó 3.875 kg. Con esta cantidad se logró una reducción del impacto ambiental negativo, obtenido del ahorro de procesos industriales de producción de celulosa y tratamiento de residuos que se traducen en:

- Ahorro en utilización de 77.500 litros de agua en producción.
- Ahorro de emisión de 3.488 kg. de dióxido de carbono.
- Se evitó la tala de 54 árboles.



## AGENDAS CON SELLO CLIMA NEUTRAL

Para potenciar el compromiso ambiental de la empresa, se dio continuidad a la impresión de las agendas institucionales con el sello de Clima Neutral, permitiendo así compensar los gases CO<sub>2</sub> resultantes de la impresión. En la producción de este año se evitó la emisión de 1.869 CO<sub>2</sub> de este gas de efecto invernadero, según la certificadora Gold Standard/CCB/Carbon Fix.

Plan Vivo se denomina la organización que tiene a su cargo esta labor, cuyo mecanismo de compensación se realiza a través del proyecto La Buena Cocina, desarrollado en la ciudad de San Pedro.

El proyecto La Buena Cocina consiste en la construcción de fogones de ladrillo, al interior de las casas, con sistemas de ventilación externos, para familias en situación de vulnerabilidad y la enseñanza sobre buenas prácticas de alimentación.

## MESA AMBIENTAL DEL PACTO GLOBAL

Como parte de la Mesa Ambiental, promovida por la Red del Pacto Global, se participó de la Expo Sustentable, en donde fue entregada la Guía desarrollada por los integrantes de esta Mesa temática, que incluyó bolsas para supermercados y cajas de cartón, de tal manera a evitar el uso de bolsas de plástico.

Otras actividades llevadas a cabo fueron:

- Seminario “Articulando esfuerzos ante el Cambio Climático”, que contó con la participación del Director Nacional de Desarrollo, Tecnología e Innovación (Argentina) Martin Guinart, entre otros invitados destacados del ámbito local.
- Conferencia “Liderando la Sostenibilidad desde la Empresa hacia su cadena de valor: La experiencia de Walmart Store Inc.”, cuya disertación principal estuvo a cargo de Abdías García Machado, Coordinador de Sustentabilidad de Walmart Brasil y Carlos Saviani Vicepresidente de Alimentos Sostenibles WWF-US.



## LUCHA RECICLAJE DE TAPITAS PLÁSTICAS

Sensibles a la causa de los niños con cáncer, El Mejor se sumó a la recolección de tapitas plásticas (556 kg.), emprendida por la organización Lucha, que tiene a su cargo el mantenimiento de los albergues donde se hospedan los niños que provienen de ciudades del interior del país y que padecen esta terrible enfermedad.

Algunas de las acciones que la organización realizó con los recursos resultantes de las ventas de las tapitas fueron:

- Remodelación del albergue “Rocío Roga”.
- Entrega permanente de alimentos a los albergues atendidos.
- Remodelación de ASOLEU.
- Organización de Taller de Pintura.
- Entrega de Regalos de Navidad para cada niño internado.
- Entrega de artículos de librería para la escuela de ASOLEU y el aula Hospitalaria del Hospital de Clínicas.
- Utensilios de cocina para el Hospital de Niños “Acosta Ñu”
- 60 mamaderas para el departamento de hemato-oncología del Hospital de Clínicas.



## ➤ DESAFÍOS PARA EL 2018

### INSTITUCIONALES

- Fortalecer el liderazgo en todos los niveles de la organización.
- Potenciar los vínculos con organismos privados y públicos para la implementación de proyectos conjuntos.
- Reestructurar el área de Tecnología de la Información.
- Fidelizar talentos internos. Disminuir el 10% de la rotación anual acumulada.

### RESULTADOS DE METAS 2017

- Fortalecer la gestión de la Comunicación, con énfasis en su dimensión interna. **Resultado:** Se aplicó encuesta de clima; se realizó sesiones de coaching al área de Marketing; se diseñó una fanpage, Facebook e Instagram internos.
- Estrechar nuevos vínculos con organismos privados y públicos para la implementación de proyectos conjuntos. **Resultado:** Ver página de Iniciativas con grupos de interés.
- Actualizar e innovar las herramientas informáticas. **Resultado:** Se lanzó APP para marcación y fiscalización.

### COMERCIALES

- Crecimiento del 15% de ingresos comerciales.
- Generar ingresos a través de la venta de nuevos servicios.
- Mantener el índice de satisfacción de clientes superior a 85%





### RESULTADOS DE METAS 2017

- Mantener la estabilidad del crecimiento de la cartera en 20%. **Resultado:** Se superó la meta, logrando un 21%.
- Posicionar el segmento de Servicios Especializados, aumentando la facturación en un 30%. **Resultado:** No logrado.
- Ampliar la dotación de máquinas y equipos, destinados al servicio. **Resultado:** Se invirtió USD. 200.000 en maquinarias.
- Reforzar acciones para lograr la concienciación acerca del uso consciente de los insumos y recursos utilizados para los servicios (agua, energía, etc.).  
**Resultado:** Se confeccionó una tabla de dilución que está distribuida en todos los puntos de servicios, dando énfasis a la importancia del uso consciente de los productos y recursos naturales vinculados
- Relevar de forma continua los índices de satisfacción del cliente, incluyendo a aquellos ubicados en ciudades del interior del país. **Resultado:** Se realizó encuesta de satisfacción de clientes, alcanzando un resultado promedio de 88% de satisfacción.

## SOCIALES Y AMBIENTALES

- Incentivar la participación en la culminación de la Educación Media.
- Ampliar el alcance del voluntariado corporativo.
- Aumentar el porcentaje de colaboradores sensibilizados sobre los temas de Violencia contra la Mujer, Prevención de Acoso laboral y sexual, Cuidado del Ambiente, e Inclusión de Personas con Discapacidad a nivel interno.
- Implementar acciones de seguimiento del cumplimiento de la política general de compras y Proveedores.
- Potenciar la implementación de las microfranquicias entre las familias de los colaboradores.
- Incentivar la buena salud financiera de nuestros colaboradores, a través de sensibilizaciones.

### RESULTADOS DE METAS 2017

- Dar continuidad al Proyecto de Educación de Adultos, alcanzando un nivel de participación superior a 50 estudiantes, en ambos niveles (EEB y E. Media). **Resultado:** Se llegó a 45 estudiantes
- Incentivar el voluntariado corporativo. **Resultado:** Se logró un aumento de recaudación del 318% en las actividades de generación de ingresos del equipo de El Mejor Solidario.
- Extender la sensibilización sobre los temas de Violencia contra la Mujer, Cuidado del Ambiente, Derechos de la Niñez e Inclusión de personas con discapacidad a nivel interno y externo, principalmente con los clientes y proveedores. **Resultado:** Se llegó a 380 colaboradores; aún no se extendió a clientes y proveedores.
- Elaborar una guía de criterios específicos de compras sustentables e iniciar su aplicación con los proveedores más críticos para la gestión de la empresa. **Resultado:** Se implementó la Política General de Compras y Proveedores.
- Potenciar la implementación de las microfranquicias entre las familias de los colaboradores. **Resultado:** El 5% de los que participaron de la charla están llevando adelante el proyecto.

## PLANTEL GERENCIAL

**DANIEL BAUDELET**, GERENTE GENERAL.  
**GRACIELA DIETRICH**, GERENTE GENERAL  
ADJUNTO Y OPERACIONES.  
**VIOLETA GARCÍA**, GERENTE DE  
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

**FÁTIMA PAREDES**, GERENTE DE ADMINISTRACIÓN  
DE RRHH.  
**ROSARIO CABRERA**, GERENTE COMERCIAL.  
**ROCÍO FRANCO**, GERENTE DE GESTIÓN  
DE TALENTOS.

## NÓMINA TÉCNICA

### JEFES

Patricia Benítez, Contact Center.  
Antonio Cristaldo, Logística y Compras.  
Norma Amarilla, Cristina Navarro, Liza Meza y  
Mercedes Acosta, Operaciones.  
Irma Rodriguez, Capacitaciones Técnicas.

### COORDINADORES

María Apodaca, Reclutamiento y Selección.  
Vera Lucía Martínez, Comunicación y Marketing.  
Elsa Ríos, Calidad y Estandarización.  
Susana Cabañas, Contable.  
Luciana Jiménez, Contratos, Cobros y Pagos.  
Mirian Cubilla y Diego Arce, Project Managers.

### EJECUTIVOS DE CUENTAS Y VENTAS

Claudia Bigordá, Gustavo Sosa, Paulo González,  
Guillermo Casañas, Paulo Carvalho, Alice Natalia  
Amarilla y Guillermo Brítez.

### REPRESENTANTES DE SERVICIOS

Florencia Miranda, Sofía Gómez, Diana Palacios,  
Ruth Núñez, Lourdes García de Arguello, Mary  
Carmen Domínguez, Guadalupe Marecos y Andrea  
Cardozo.

### CAPACITADORES TÉCNICOS

Emiliano Gómez, Nélica Benítez, Jorgelina  
Morínigo, Porfiria Rios, Teresita Vera, Carmen  
López y Clemente Miranda.

### SUPERVISOR DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Antonio Montaña.

### FISCALES

Adela Brítez, Agustín Alvarenga, Mercedes  
Domínguez, Limpia Barboza, Isabelina Cañete,  
Luz Wilma Benítez, Mariza Cáceres, Gladis  
Candia, Gladys Fernández, Ramón Galeano,  
Blanca González, Hugo Gavilán, Reinalda Lujan,  
Laura Maqueda, Benita Orrego, Virgilio Rodríguez,  
Cristhian Sanabria, Juana Sotelo, Jorge Torales,  
Rosa Valdez, Osmar López, Edgar Martínez,  
Diosnel Ocampos y Liz Rojas.

### AUXILIARES

Laura Benítez, Administración Comercial.  
Víctor Hugo Melo, Logística y Compras.  
Emilia Orzusa, Pamela Sánchez, Gestión de  
Talentos.  
Ruth López, Salarios.  
Gricelda Centurión y Zara Romero, Legales.  
Liz Andrea Gibbons, Admisión.  
Carolina Vega, Provisión.  
Héctor Arana, Patricia Báez y Alba Rolón,  
Administrativos.  
Brahian Arazari, Depósito.  
Anahy Benegas, Asistente Social.  
Gualberto Ozorio y Jorge Chávez, Choferes.

### COBRADORES / RELEVADORES

Ramón Franco, Lilian Guerrero, Rocío Villamayor y  
Claudia Ortiz.

### TÉCNICO DE MANTENIMIENTO

Walter Aliendre.



# FICHA TÉCNICA

## **Coordinación General**

Gerencia General Adjunta

## **Coordinación de colecta de datos y redacción**

Departamento de Comunicación  
y Marketing

## **Coordinación Editorial**

PROYECTARSE. Agencia de Responsabilidad  
Social y Comunicación Organizacional.

## **Diseño gráfico**

Entre Paréntesis. Imagen e Identidad  
corporativa

## **Imágenes**

René González y archivo de El Mejor.

Asunción, Paraguay

Mayo, 2018

2018® Todos los derechos reservados.  
Este documento es de propiedad de El Mejor  
S.R.L. No tiene fines de lucro, por tanto,  
no puede ser comercializado en el Paraguay  
ni en el extranjero.



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

