

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

LIMPIANTE
SUPERIOR
**el
mejor**

2018



REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

el LIMPIAMENTE
SUPERIOR
mejor

2018

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| MENSAJE DE LA ALTA GERENCIA | 8 |
| PERFIL EMPRESARIAL Perfil general Nuestro negocio Participaciones y alianzas Grandes reconocimientos | 12 |
| GOBERNANZA Y GERENCIAMIENTO DE RIESGOS Gobierno corporativo Gerenciamiento de riesgos | 18 |
| SOSTENIBILIDAD Planeamiento estratégico Materialidad de los temas | 24 |
| GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL Caracterización de nuestro equipo Nuestros clientes Gestión de los proveedores Cuidado del medio ambiente | 28 |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO Dictamen de Auditoría Externa | 50 |
| DESAFÍOS PARA EL 2019 | 54 |

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.

CONTEXTO

CONTEXTO DE ESTE REPORTE

Este Reporte constituye la publicación número 11 que venimos realizando anualmente. En la definición de su contenido participa todo el equipo gerencial, principal proveedor de información. Contamos con un área de RSE que se encarga de coleccionar los datos, así como de promover y dar seguimiento a los programas y proyectos.

Para la selección de lo que incluimos en cada número, utilizamos una matriz de base, construida a partir del Índice GRI ESTANDARD –como principal metodología que orienta la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad-, respondiendo a los indicadores de la opción de “conformidad esencial”. También, los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (acuerdo suscrito en el año 2012), que se van alineando a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a los que empezaremos a hacer referencia específica desde el próximo año. Su edición es realizada en forma externa, lo que facilita una descripción más objetiva de nuestra actuación; al igual que su redacción está hecha en un lenguaje coloquial, de tal forma que pueda ser comprendido por nuestros distintos públicos de interés.

La versión digital de nuestro Reporte de Sostenibilidad está disponible en nuestro sitio web: www.elmejor.com.py

CONTEXTO SECTORIAL

El sector de los servicios de limpieza y mantenimiento continua creciendo desde hace un par de años, hecho que genera más oportunidades de trabajo, así como el reconocimiento formal a este oficio y, por lo tanto, digno del cumplimiento de todas las leyes laborales vigentes.

Datos de la Dirección General de Estadísticas, Encuestas y Censo, en su informe del 2011, muestran 25 empresas inscriptas en este rubro, evidenciando su potencial, ya que en promedio tienen un equipo de entre 50 y 1.500 colaboradores –como el caso de El Mejor.

Para el acceso a estos puestos incluso los postulantes tienen nuevas demandas, comenzando por el cumplimiento de la ley y otros beneficios como capacitación continua, oportunidades de carrera, buen clima y trato. Sin embargo, cabe destacar otros dos aspectos persistentes que impiden un mayor desarrollo del sector: **(1)** la informalidad, que sigue siendo una tarea pendiente, ya que el cumplimiento de la ley es parcial; y **(2)** la falta de formación de los recursos humanos.

La contratación está condicionada indefectiblemente a un proceso de entrenamiento, desde aspectos básicos del sector hasta los de convivencia (como saludar, pedir por favor y permiso, así como agradecer). Recién después de esto se puede proceder a avanzar en los temas específicos de la función a desempeñar.





MENSAJE DE LA ALTA GERENCIA

Hace más de una década que nos decidimos a incorporar prácticas de responsabilidad social en el funcionamiento de nuestra empresa, entre las cuales está incluida la publicación anual del Reporte de Sostenibilidad.

En este tiempo fuimos aprendiendo cómo volvernos socialmente responsables; entendiendo la importancia que tiene cada grupo de interés; a definir criterios sociales y ambientales en las compras, entre otros. Luego, con nuestra incorporación al Pacto Global de las Naciones Unidas, nos comprometimos con sus principios, que nos llevaron a un nuevo análisis desde los derechos humanos y laborales, el cuidado del ambiente y la lucha contra la corrupción. Y seguimos evolucionando.

Hoy nos desafía el desarrollo sostenible, el cual me lleva a reflexionar acerca de que el modelo con el que operamos debe funcionar para todos en el transcurrir del tiempo, principalmente mirando al futuro. Este modelo debe servir a nuestros clientes, colaboradores y a la empresa, con un profundo respeto al medio ambiente y la propia sociedad donde nos desenvolvemos.

Atentos a este nuevo reto, nos enfocamos en la búsqueda permanente de que nuestros clientes reciban una propuesta de valor en sintonía con el precio; al igual que nuestros colaboradores tengan las coberturas y beneficios conforme lo que establece la ley e incluso más, y que la empresa también genere una rentabilidad razonable que permita perdurar en el tiempo.

La mayor complejidad radica en las prácticas existentes en el sector, ya que usualmente las empresas bajan los precios a costa de los colaboradores. Entiendo que el rubro es uno de los que más denuncias genera en los organismos legales.

A pesar de que exista cada vez más conciencia en el mercado, en ocasiones los clientes no perciben que las diferencias de precios están siendo absorbidas por los operarios que finalmente son los más vulnerables dentro de la cadena. Invito a todos los que deben contratar un proveedor a evaluar el comportamiento del mismo para que su elección premie a quienes están haciendo bien las cosas y aportar también, desde esta elección, al desarrollo sostenible.

En lo que respecta a El Mejor, estamos realizando esfuerzos para alinear nuestras acciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y contribuir efectivamente a su cumplimiento.

El presente material pretende compartir parte nuestras prácticas, programas y convicciones profundas relacionadas con la manera en que llevamos adelante la empresa.

Espero disfruten de su lectura y contenido. Estamos a disposición para ampliar partes del mismo, si así lo desean.

Daniel Baudalet
Gerente General



EL PRESENTE MATERIAL PRETENDE COMPARTIR
UNA SÍNTESIS REFERENCIAL DE NUESTRAS
PRÁCTICAS, PROGRAMAS Y CONVICCIONES
PROFUNDAS RELACIONADAS CON LA MANERA EN
QUE HACEMOS LAS COSAS. ESPERO DISFRUTEN
DE SU LECTURA Y CONTENIDO, ESTAMOS A
DISPOSICIÓN PARA AMPLIAR PARTES
DEL MISMO SI ASÍ LO DESEEN.



EL DESARROLLO PROFESIONAL TIENE
UN IMPACTO DEMASIADO IMPORTANTE
EN SU ENTORNO FAMILIAR Y SOCIAL,
OTORGÁNDOLE NUEVAS OPORTUNIDADES
EN DIFERENTES ASPECTOS DE SU VIDA
Y MEJORES INGRESOS.

Ser parte de una empresa que se ocupa de dignificar el trabajo del operarios de mantenimiento y limpieza, en la misma medida que busca la satisfacción de sus clientes, es verdaderamente gratificante.

Desde hace un par de años me toca la desafiante tarea de ocupar este cargo y con frecuencia me pregunto cuál puede ser mi aporte significativo en este proceso de estar comprometidos con el desarrollo sostenible. La conclusión es que debo continuar con los programas que tenemos con nuestros colaboradores, como los de alfabetización de adultos, empresa sin pobreza y de lucha contra la violencia hacia la mujer. Darles un nuevo impulso para que no decaigan.

De la misma forma, potenciar la planificación de nuestra gestión socialmente responsable, a través de la consolidación del equipo de RSE y de la comunicación.

Impactar en los Objetivos del Desarrollo Sostenible es nuestra principal misión, al tiempo de trabajar con nuestros clientes y proveedores para volverlos cada vez más protagonistas de estos cambios y propiciar nuevas alianzas que sigan sumando.

Tanto los temas sociales como los ambientales son verdaderas oportunidades que redundan en la empresa, volviéndola mejor, así como en nuestro país. A las empresas nos toca reconocer que

lo que les hace bien a nuestros trabajadores le hace bien a su familia, a su comunidad, al entorno y vuelve a nosotros con beneficios para el negocio.

El círculo virtuoso de la Responsabilidad Social lo deberían considerar muchas más empresas en su funcionamiento. Les aseguro que no se van a arrepentir.

Finalmente, como mujer en un cargo directivo, lo único que me queda es visibilizar la coherencia entre lo que predicamos y lo que llevamos a la práctica. Destacar que internamente se siente la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres; así como la legítima apuesta de la empresa en el desarrollo y cuidado de su personal femenino.

Me siento doblemente obligada a reforzar esto con el equipo, a seguir influenciando en la calidad de vida de nuestros más de 1.400 colaboradores y a reflejar en los siguientes Reportes cómo las decisiones y actividades impactan positivamente en un Paraguay más inclusivo y equitativo.

Gracias por confiar en nuestra empresa.

Graciela Dietrich
Gerente General Adjunta

PERFIL EMPRESARIAL

PERFIL GENERAL

El Mejor es una sociedad de responsabilidad limitada, funcionando desde el año 1991 en el sector de los servicios de limpieza y mantenimiento. En estas casi tres décadas fuimos ampliando nuestro ámbito de operaciones, pasando de la limpieza de alfombras a la segmentación especializada, que a la fecha dispone de 17 diferentes servicios.

Contamos con unos seiscientos Puntos de Servicio, que son atendidos por nuestros más de 1.400 colaboradores; esto nos da presencia prácticamente nacional. En la contratación de los mismos damos preferencia a la población local, lo que a su vez posibilita la reducción de ausencias, dando oportunidad de contratación de pobladores locales que son entrenados en el oficio previamente y de forma continua.

Adicionalmente, desarrollamos otras dos unidades de negocio: Proactif Care, en el año 2007, creada para la provisión de insumos de limpieza en forma directa, evitando así su falta y que el servicio se resienta. Y, en el año 2017, Los Especialistas, una réplica de El Mejor, pero que apunta a empresas de menor tamaño y a departamentos. Esto, para facilitar el acceso al tipo de servicios que ofrecemos, con el sello de garantía de El Mejor.



1
MISIÓN
Brindar servicios especializados con responsabilidad social, enfoque profesional, procesos estandarizados y colaboradores eficientes, formados en principios y valores.

2
VISIÓN
Liderar, siendo el mejor, en el sector de servicios generales con fuerte especialización en limpieza.

3
VALORES
Honestidad.
Responsabilidad.
Compromiso.
Respeto.
Confidencialidad.
Disciplina.
Vocación de servicio.



NUESTRO NEGOCIO

Con la intención de brindar un servicio integral de limpieza, nuestra estructura comercial está dividida en tres líneas: mantenimiento de limpieza, servicios especializados y mano de obra tercerizada.

Mantenimiento de limpieza: Esta línea incluye el área Industrial, Instituciones Educativas y de Salud, sector Gastronómico, Oficinas Corporati-

vas, Edificios de vivienda y grandes áreas como Shoppings y áreas verdes.

Servicios Especializados: En este segmento nos ocupamos de la limpieza en Terminación de Obras, Eventos, Locales, Residencias, Ceiling Pro, Oficinas y Fachadas.

Mano de Obra Tercerizada: En particular, con este servicio nos ocupamos de las áreas Industriales y de producción, incluyendo provisión de equipos de protección individual (EPIs). El servicio abarca el monitoreo del técnico de seguridad para el cuidado y el control del área.



PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El 2018 fue particularmente desafiante con relación a nuestra gestión informática. Hasta el cierre del año nos dedicamos al proceso de innovación tecnológica de toda la información generada y obtenida por cada área.

Por citar algunos cambios, mencionamos la transformación digital del sistema de planificación de recursos. El nuevo modelo digital tiene tres componentes fundamentales: el primero es el equipo de humano, es decir, las personas; el segundo es la plataforma tecnológica, que determina el modo de producción y distribución de la información; y el tercero es la experiencia del cliente externo e interno, esto es, cómo se presenta y se consumen los servicios.

PARTICIPACIONES Y ALIANZAS

- Cámara Paraguaya de Comercio y Servicios del Paraguay.
- Unión Industrial Paraguaya.
- Cámara Francesa de Comercio.
- Asociación de Empresarios Cristianos.
- Red del Pacto Global Paraguay.
- Pacto Ético Comercial.
- Club de Ejecutivos.

ONU MUJERES / Fundación SARAKI / Fundación TELETÓN / LUCHA / Fundación DEQUENÍ / Fundación PARAGUAYA / Agencia de Cooperación Alemana-GIZ / CARTONES YAGUARETE / UNINORTE / DENIDE / Ministerio de Educación y Ciencias / Ministerio de la Mujer / Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social / Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.



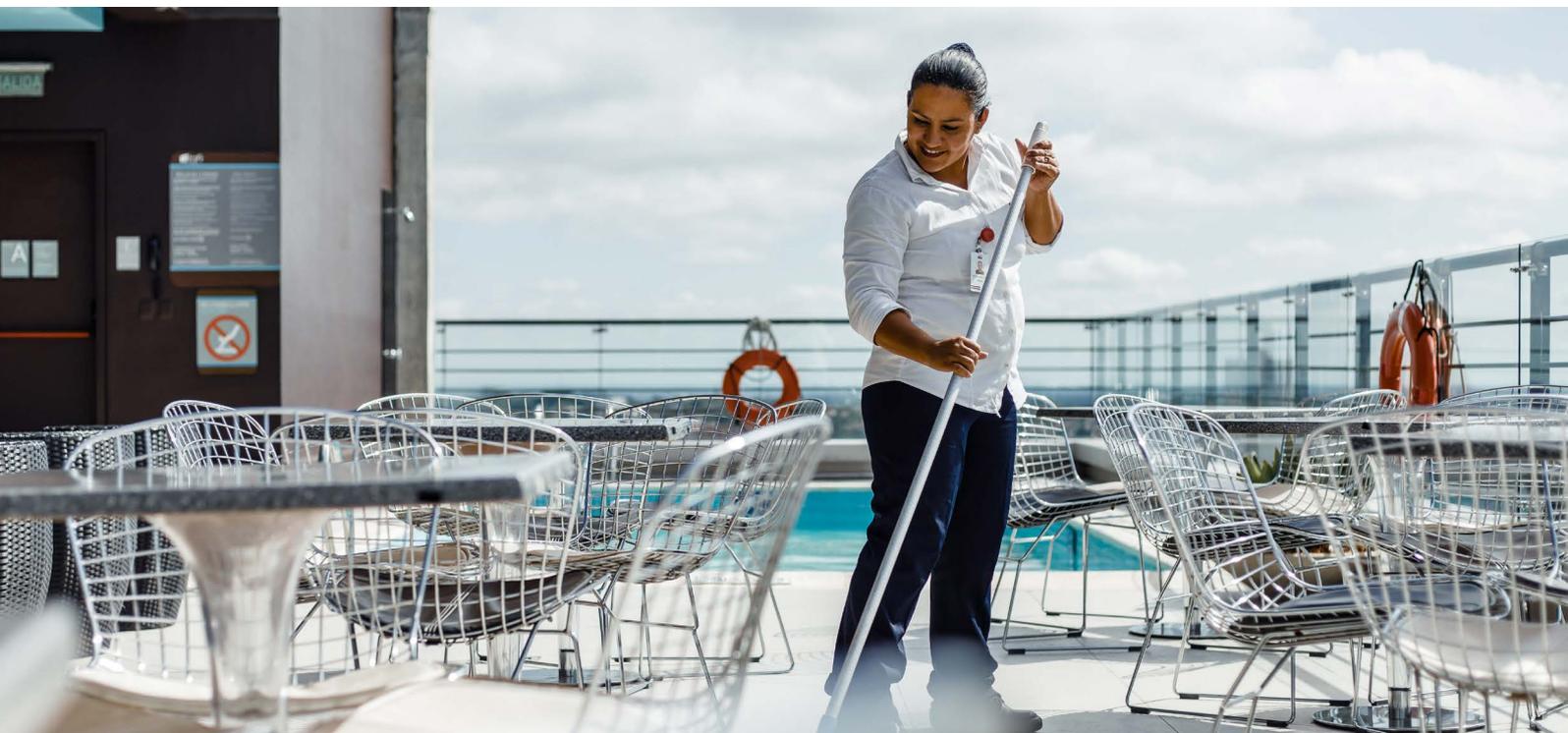
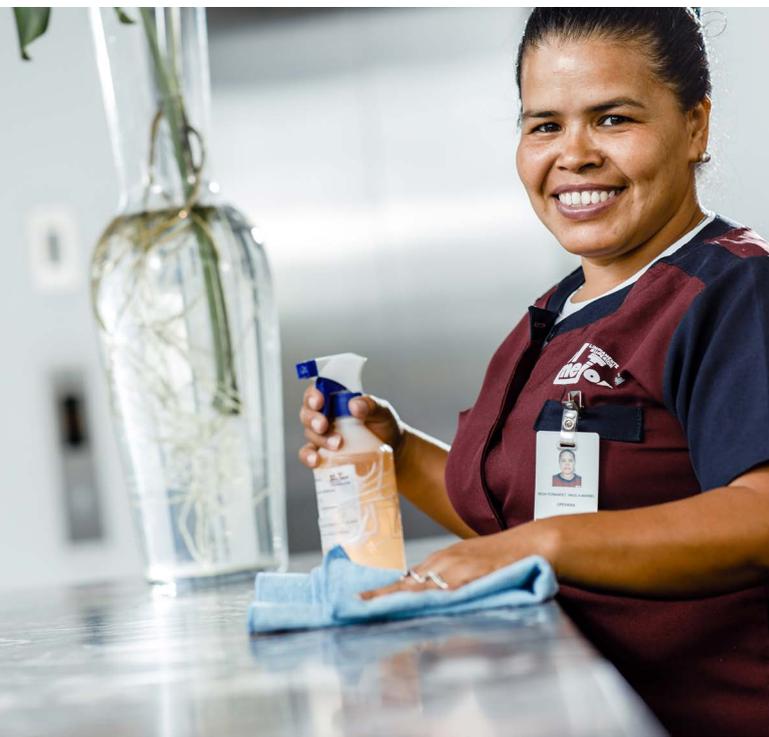
EN ESTAS CASI TRES DÉCADAS FUIMOS
AMPLIANDO NUESTRO ÁMBITO DE OPERACIONES,
PASANDO DE LA LIMPIEZA DE ALFOMBRAS
A LA SEGMENTACIÓN ESPECIALIZADA,
QUE A LA FECHA DISPONE DE
17 DIFERENTES SERVICIOS.

ATENCIÓN



PISO MOJADO

Itali
Industrial de





UNION INDUSTRIAL PARAGUAYA

CAMARA DE COMERCIO PARAGUAYO-FRANCESA

ADEC ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS DEUTSCHES



Red del Pacto Global Paraguay



ONU MUJERES Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de la Mujer



Fundación Teletón

LUCHA



fundación paraguaya



Implementada por giz

Programa Regional ComVoMujer



UniNorte

DENIDE Derechos del Niño en Desarrollo



Ministerio de la MUJER



Ministerio de TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



Ministerio de SALUD PÚBLICA Y BIENESTAR SOCIAL

GRANDES RECONOCIMIENTOS

FINALISTA EN LOS IX PREMIOS CORRESPONSABLES

La Fundación Corresponsables (España) organiza anualmente este concurso, al que deben postular las empresas y organizaciones que quieran dar a conocer sus prácticas. Inscribimos a El Mejor en la categoría “Grandes empresas y Fundaciones de empresas”, con nuestro programa: Creciendo con El Mejor, que incluye “Vida limpia de violencia contra las mujeres”, “Inclusión laboral de Personas con Discapacidad” y “EducaRSE”, alfabetización de adultos.

Los Premios Corresponsables reconocen a las iniciativas más innovadoras y sostenibles en Iberoamérica, sean estas de empresas como de organizaciones de la sociedad civil; la selección se realizó entre más de 500 postulantes. El Mejor integró la lista de finalistas con empresas como: L’Oreal, Algues de Barcelona, Corporación Medcom, DKV Seguros, HENKEL, GADISA, SAP, Galletas Gullón, OTIS, EQUATORIAL, COCA COLA, Bottling Company, FORD, JUMBO y LATAM AIRLINES.

El Comité Evaluador estuvo conformado por 25 consultoras internacionales y un jurado compuesto por más de 70 académicos de 12 países; todo esto para reconocer las iniciativas más innovadoras y sostenibles en el ámbito de la Responsabilidad Social y Comunicación Responsable de todo tipo de organizaciones y tamaños (privadas, públicas y sin ánimo de lucro), así como a los profesionales implicados en su desarrollo tanto de España como Latinoamérica.

La Gala tuvo lugar el 7 de noviembre, en la Universidad IESE Barcelona; participaron, entre otras personalidades -además del Presidente del Jurado y profesor del IESE, Joan Fontrodona- Cristina Gallach, Alta Comisionada para la Agenda 2030 en España; María Antonia Pérez León, Directora General del Trabajo Autónomo, de la Economía Social y de la RSE; Martha Herrera, Presidente de la Red Mexicana del Pacto Mundial de las Naciones Unidas; Ángel Pes, Presidente de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas; Marta Subirá, Secretaria de Medio Ambiente y Sostenibilidad de la Generalitat de Catalunya; Frederic Ximeno, Comisionado de Ecología Urbana del Ayuntamiento de Barcelona; y Josep Santacreu, Presidente de Respon.cat.

RECONOCIMIENTO COMO “EMPRESA DESTACADA”

La Fundación Paraguaya nos entregó una mención especial por mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, a través de El Semáforo de Eliminación de Pobreza. Asistieron al acto de entrega los miembros del equipo de El Mejor Solidario, que se constituyen en los protagonistas de esta iniciativa.

GOBERNANZA Y GERENCIAMIENTO DE RIESGOS

GOBIERNO CORPORATIVO

Para el funcionamiento diario, en El Mejor contamos con un plantel gerencial que tiene a su cargo funciones específicas; la máxima autoridad recae en la Gerencia General, que a su vez se sostiene en una Gerencia General Adjunta, establecida en el año 2016, dando lugar a un proceso de descentralización gradual.

Como forma de garantizar las buenas prácticas de gobierno corporativo y prevenir actos de corrupción que atenten contra nuestro negocio, disponemos de varios documentos, como el Reglamento Interno, el Código de Ética y varias políticas en los que se explicitan aquellas acciones que se desalientan e incluso sancionan.

El Gerente General, que es uno de los accionistas, comparte los lineamientos de la Visión, Misión y Valores, lo que aporta a la autoregulación de la conducta.

PLANTEL GERENCIAL Y EJECUTIVO

GERENTES

| | |
|---|---------------------|
| GENERAL | Daniel Baudelet |
| GENERAL ADJUNTA & OPERACIONES | Graciela Dietrich |
| ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS | Violeta García |
| ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS | Fátima Paredes |
| COMERCIAL | Rosario Cabrera |
| GESTIÓN DE TALENTO | Rocío Franco |
| TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | Cristian Cabanellas |
| SUB GERENTE DE OPERACIONES | Fanny Domínguez |

COMPOSICIÓN SOCIETARIA

ACCIONISTA / % PARTICIPACIÓN



45% DANIEL BAUDELET



45% FRANCK BAUDELET



10% REGINE JURETZCO

JEFES

| | |
|--------------------------------|---|
| CONTACT CENTER | Patricia Benítez |
| LOGÍSTICA Y COMPRAS | Antonio Cristaldo |
| OPERACIONES | Norma Amarilla, Cristina Navarro, Liza Meza, Mercedes Acosta |
| CAPACITACIONES TÉCNICAS | Irma Rodríguez |
| RSE Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA | Mara Soljancic |

COORDINADORES

| | |
|-------------------------------|----------------------------|
| SELECCIÓN Y DESARROLLO | María Apodaca |
| CALIDAD Y ESTANDARIZACIÓN | Elsa Ríos |
| CONTABLE | Susana Cabañas |
| CONTRATOS Y COBROS | Luciana Jiménez |
| SISTEMAS | Santiago Yegros |
| INFRAESTRUCTURA Y PLATAFORMAS | Willian Galeano |
| PROJECT MANAGER | Mirian Cubilla, Diego Arce |
| SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL | Antonio Montaña |

EJECUTIVOS DE CUENTAS Y VENTAS

| | | |
|-----------------|------------------------|-------------------|
| Gustavo Sosa | Alice Natalia Amarilla | Tomás Lesme |
| Claudia Bigorda | Daniel Samaniego | Ezequiel Martínez |
| Paulo González | Alan Zalazar | Laura Benítez |

COMITÉS AUXILIARES

A través de nuestros Comités Auxiliares apuntamos a la identificación de nuevos liderazgos, así como a la gestión participativa. En el 2018 se mantuvieron vigentes los mismos comités que el año anterior. Seguidamente compartimos las características de cada uno.

TIPO DE COMITÉ

COMITÉ DE ÉTICA

OBJETIVO

Está integrado por representantes de todas las áreas, según lo establecido en nuestro Código de Ética. Tiene a su cargo difundir el Código de Ética y velar por su cumplimiento, además de mantenerlo actualizado; recepcionar denuncias y atender los casos, proponer medidas de sanción, entre otras.

EQUIPO IMPULSOR

Lo conforman los gerentes y jefes de todas las áreas. Tiene como función principal dar seguimiento a la implementación del Plan Estratégico.

COMISIÓN INTERNA DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES/CIPA

En cumplimiento a lo dispuesto por el Ministerio del Trabajo, disponemos de esta Comisión, cuya labor es colaborar con la prevención o la reducción de los riesgos en los diversos lugares en que desarrollan sus funciones nuestros colaboradores; también en las oficinas administrativas.

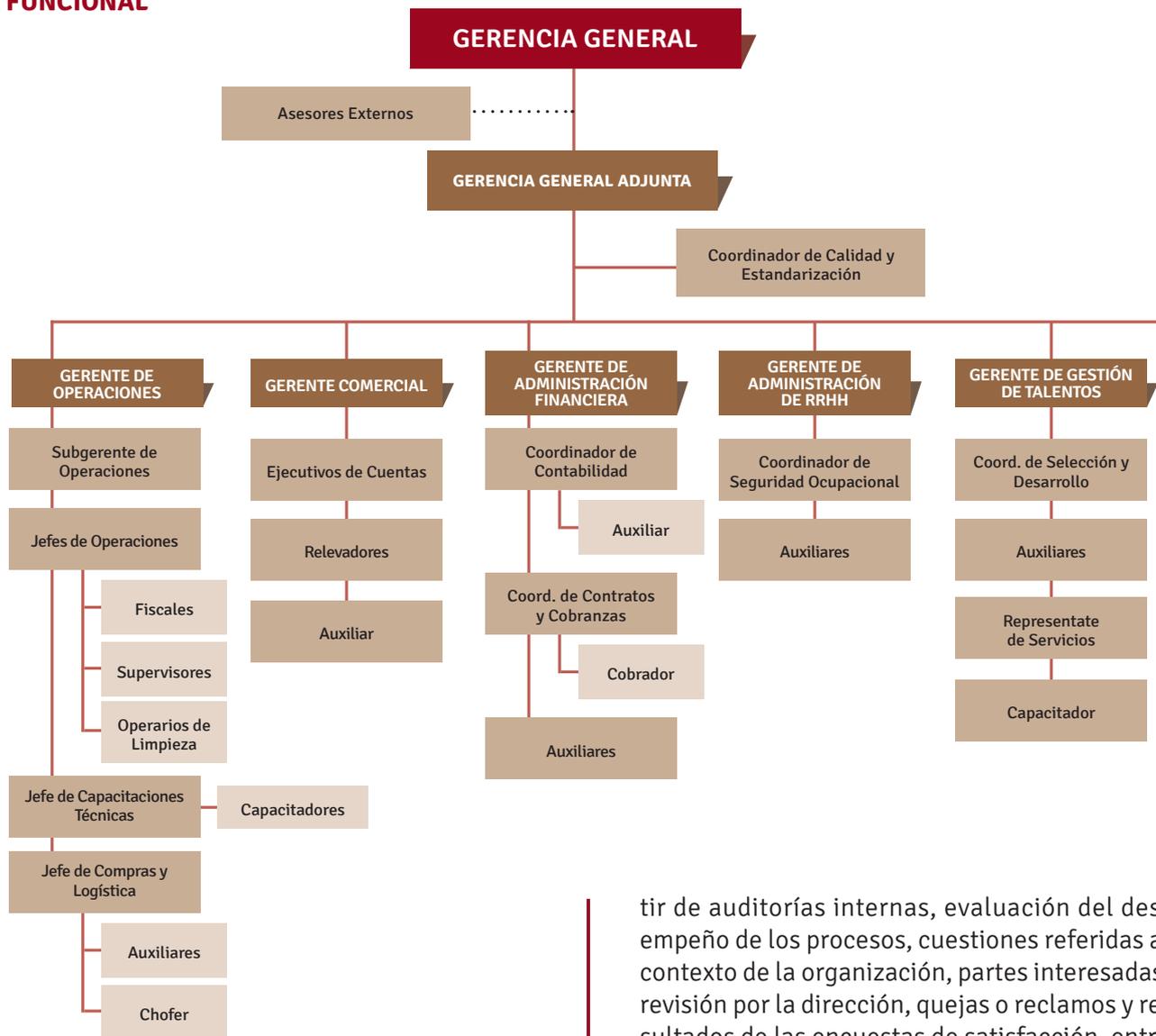
COMITÉ DE CALIDAD

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





ORGANIGRAMA FUNCIONAL



GERENCIAMIENTO DE RIESGOS

En cuanto a la gestión de los riesgos, contamos con una estrategia de prevención que nos facilita el control y monitoreo de ocurrencia de los mismos; incluye desde la planificación pasando por la operatividad de los procesos. La misma se encuentra registrada formalmente en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, contando con una Matriz de riesgos y oportunidades.

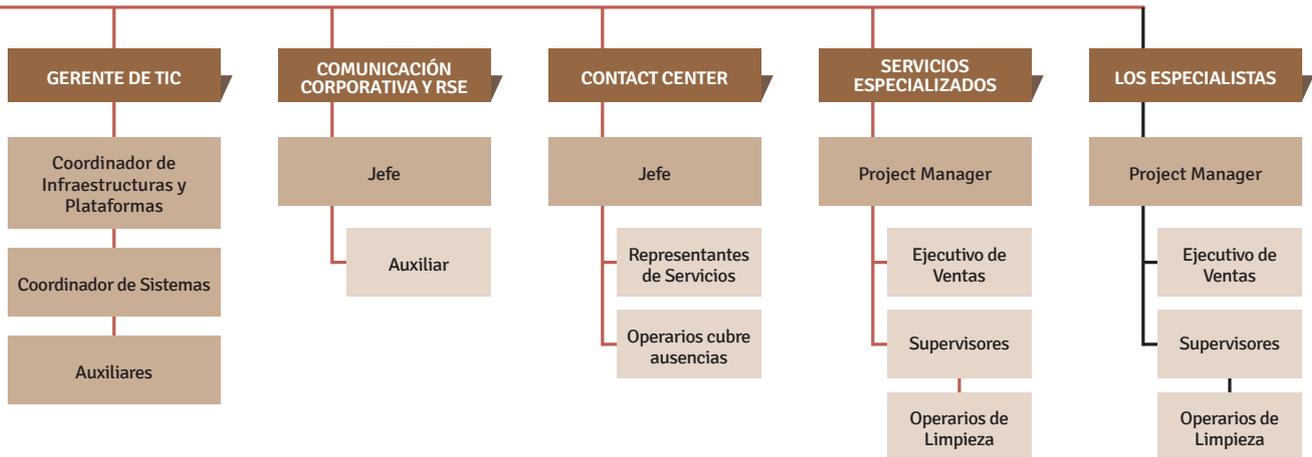
Esta Matriz es retroalimentada, siempre que sea aplicable, por los hallazgos o no conformidades detectadas durante el proceso o generadas a par-

tir de auditorías internas, evaluación del desempeño de los procesos, cuestiones referidas al contexto de la organización, partes interesadas, revisión por la dirección, quejas o reclamos y resultados de las encuestas de satisfacción, entre otros.

CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestro Código de Ética constituye la principal herramienta orientadora en materia de anticorrupción, y es aplicable tanto interna como externamente. A partir del mismo, vamos definiendo políticas y normativas, tales como las que desalientan las prácticas como el soborno, la coima, el abuso de poder y el acoso, por citar algunas disposiciones.

Para garantizar su comprensión en todos los niveles, su difusión forma parte desde la propia incorporación del colaborador, además de estar incluida en el Plan de Capacitación.



Comité de ética: Una de las disposiciones del Código es la conformación de un Comité de Ética; éste se encuentra activo y tiene a su cargo recibir y analizar los casos denunciados, y proponer las medidas correctivas. También, tiene entre sus funciones mantener actualizadas sus disposiciones e implementar los canales para la recepción de las denuncias.

CANALES DE COMUNICACIÓN DE DESVÍOS ÉTICOS

Para el público interno y externo se encuentran disponibles los siguientes medios:

- La línea telefónica: (0972) 240 443.
- El correo electrónico: ética@elmejor.com.py

- Carta impresa al Presidente del Comité de Ética.
- Entrevista personal con el departamento de Gestión de Talentos, para los colaboradores.

Igualmente, contamos con un buzón de quejas y sugerencias, en nuestras oficinas administrativas, al que tienen acceso todos los miembros. Si bien las denuncias son de carácter anónimo, se insta constantemente a la realización responsable de las mismas.

Todos los denunciantes tienen la garantía de la confidencialidad en el manejo de la información.

CASOS DENUNCIADOS Y ATENDIDOS

| TIPO DE DENUNCIA | 2018 |
|--|------|
| FALTA A UNO DE LOS VALORES INSTITUCIONALES (DESHONESTIDAD) | 46 |
| ACOSO | 9 |
| VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES | 17 |
| TOTAL | 72 |

SOSTENIBILIDAD

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Nuestro negocio está proyectado en un Plan Estratégico (PE) que es definido en función a las características del mercado y a las tendencias del sector. En ese sentido, uno de los objetivos de este Plan está enfocado en la proyección de nuestras prácticas de responsabilidad social empresarial y otro, no menos importante, que se relaciona con la gestión de la comunicación. Ambos temas son considerados vitales para la sostenibilidad de El Mejor en el tiempo.

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”.*

Este año, en particular, creamos en la estructura funcional la Jefatura de RSE y Comunicación, como estrategia para alcanzar los objetivos mencionados; reporta directamente a la Gerencia General Adjunta de tal manera a agilizar la toma de decisiones. Igualmente, asignamos funciones específicas de RSE a referentes de las áreas, como coordinadores de los programas e iniciativas, internas y externas.

MATERIALIDAD DE LOS TEMAS

Continuamos trabajando en los temas materiales identificados y priorizados en el 2016. Para el 2019 tenemos previsto realizar una nueva consulta, de tal manera de evaluar los avances y determinar la existencia de otros.

- Cumplimiento de la ley.
- Formación en seguridad e higiene laboral/Formación continua.
- Cumplimiento con las horas reales de trabajo.
- Sistema de marcación de horas de trabajo.
- Trato a Colaboradores.
- Liderazgo sectorial.
- Modelo de gestión de negocios.
- Puestos de trabajo dignos.
- Rotación de colaboradores.
- Oportunidad de carrera interna.
- Programas de desarrollo personal.
- Promoción de los Derechos de la Mujer.
- Comportamiento ambiental.



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.



INCENTIVAMOS A QUE NUESTROS EQUIPOS TRABAJEN EN UN AMBIENTE DE CAMARADERÍA Y SOLIDARIDAD. PARA ESTO, LOS ENTRENAMOS EN TEMAS QUE HACEN A SU DESARROLLO LABORAL Y PERSONAL, SIEMPRE A LA LUZ DE LOS VALORES QUE LA EMPRESA IMPULSA.



CONTAMOS CON UN PLAN DE CARRERA
A TRAVÉS DEL CUAL ESTIMULAMOS
COLABORADORES, PARA QUE ACCEDAN
A CARGOS DE MAYOR RESPONSABILIDAD
Y PAGO.

GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

CARACTERIZACIÓN DE NUESTRO EQUIPO

El foco de nuestras prácticas de responsabilidad social está puesto en nuestros colaboradores. Los Derechos Humanos y Laborales son temas en los que prestamos especial atención, ya que cada uno de ellos constituye el principal capi-

tal social de la empresa. Es así que, además de otorgar puestos de trabajo dignos, cumpliendo la legislación respectiva, contamos con programas que favorecen su desarrollo personal e inclusive el de su familia.

Seguidamente describimos cómo está compuesto nuestro plantel:

| INDICADOR | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------|------|-------|-------|-------|-------|
| TOTAL COLABORADORES | 967 | 1.067 | 1.253 | 1.305 | 1.420 |
| TOTAL MUJERES | 645 | 672 | 793 | 857 | 950 |
| 18 A 29 AÑOS | 444 | 488 | 592 | 601 | 654 |
| 30 A 49 AÑOS | 488 | 538 | 614 | 652 | 708 |
| + DE 50 AÑOS | 35 | 41 | 47 | 52 | 58 |
| TOTAL COLABORADORES CON DISCAPACIDAD | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |

DISTRIBUCIÓN POR DEPARTAMENTOS Y SEXO

| INDICADOR | TOTAL | % | MUJERES | HOMBRES |
|--------------------|-------|-------|---------|---------|
| ALTO PARANÁ | 50 | 3.5% | 43 | 7 |
| AMAMBAY | 3 | 0.2% | 3 | 0 |
| BOQUERÓN | 2 | 0.1% | 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 | 0.4% | 6 | 0 |
| ITAPÚA | 20 | 1.4% | 15 | 5 |
| MISIONES | 2 | 0.1% | 2 | 0 |
| PARAGUARÍ | 3 | 0.2% | 3 | 0 |
| SAN PEDRO | 4 | 0.3% | 4 | 0 |
| ASUNCIÓN Y CENTRAL | 1.306 | 92.0% | 848 | 458 |
| TOTAL | 1.420 | 100% | 950 | 470 |



ADEMÁS DE OTORGAR PUESTOS DE TRABAJO DIGNOS, CUMPLIENDO LA LEGISLACIÓN RESPECTIVA, CONTAMOS CON PROGRAMAS QUE FAVORECEN SU DESARROLLO PERSONAL E INCLUSIVE EL DE SU FAMILIA.



DATOS DE MOVILIDAD

| INDICADOR | CANTIDAD |
|--------------------------|----------|
| NUEVOS COLABORADORES | 979 |
| DESPIDOS | 382 |
| RENUNCIAS | 430 |
| FINALIZACIÓN DE CONTRATO | 47 |
| JUBILACIÓN | 2 |
| ABANDONO | 10 |

TRABAJO DECENTE

Uno de los motivos que más nos enorgullece como empresa es poder decir que cumplimos con lo que establece la legislación laboral. Nuestros colaboradores, desde el día uno, son integrados al sistema previsional (IPS), incluso en su etapa de aprendices.

En el proceso de contratación, además de promover la igualdad de género, damos preferencia a los pobladores de la zona, así como valoramos la experiencia de las personas en edad adulta. Les brindamos entrenamiento continuo, de tal manera a facilitar sus labores con el conocimiento necesario para su desempeño efectivo.

Todos nuestros colaboradores cuentan con uniformes, equipos de protección individual e insumos para el desarrollo de sus funciones en condiciones de seguridad.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Desde el año 2012, contamos con un Capacitador Técnico en Salud y Seguridad Ocupacional que desarrolla de forma continua los distintos temas vinculados a seguridad física, uso de equipos,

prevención, primeros auxilios, riesgos eléctricos, manejo de productos químicos, trabajos en altura, espacios confinados, riesgos biológicos, etc.

En el puesto se desempeña un colaborador con 20 años de antigüedad, quien inició como operario de limpieza y a través del Plan de Carrera, con que contamos en la empresa, tuvo la oportunidad de acceder a este puesto.

Accidentes de trabajo: Este año tuvimos un leve aumento porcentual en el número de accidentes de trabajo con relación al 2017 (1,45% sobre total de colaboradores) y 2018 (1,9% sobre el total de colaboradores). Estos resultados nos instan a trabajar de cerca y a profundidad en los entrenamientos de seguridad.

De la misma forma, se requiere del compromiso personal de cada colaborador, ya que hay prácticas que requieren de su decisión y conciencia, como el uso de casco y chaleco reflectivo, para los conductores de motocicleta; el consumo de alimentos bajos en sal y grasa, así como la disminución del consumo de bebidas alcohólicas. Esto, considerando que un porcentaje de accidentes ocurre in itinere y por problemas de salud.

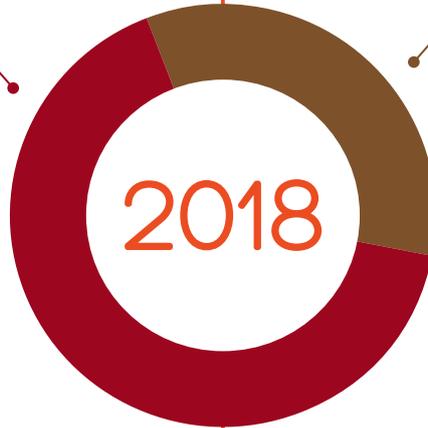
| INDICADOR | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|-------|-------|-------|-------|
| TOTAL COLABORADORES | 967 | 1.067 | 1.253 | 1.305 | 1.420 |
| TOTAL ACCIDENTES DE TRABAJO | 22 | 25 | 48 | 19 | 27 |
| ACCIDENTES EN MOTO | 10 | 10 | 23 | 8 | 12 |
| CAÍDAS | 5 | 5 | 2 | 7 | 2 |
| CAUSAS VARIAS (ACCIDENTES AUTOMOV., CORTES, CONTUSIONES) | 6 | 4 | 13 | 4 | 13 |

FORMACIÓN CONTINUA

Contamos con una Gerencia de Gestión del Talento Profesional que tiene a su cargo identificar las necesidades de formación de nuestro equipo, así como detectar otras oportunidades que pueden contribuir a su desarrollo laboral y personal.

En ese sentido, en el 2018 llegamos a 21.435 hs. de capacitación en temas de formación general, lo que representa un promedio de 15 hs. por colaborador. Específicamente, in situ se desarrollaron 10.967 hs.

21.435 hs.
EN TOTAL
DE CAPACITACIÓN
= 15 hs.
PROMEDIO ANUAL



10.967 hs.
CAPACITACIONES
TECNICAS EN PUNTOS
DE SERVICIOS

PRINCIPALES CAPACITACIONES DEL AÑO

| INDICADOR | PARTICIPANTES | HORAS |
|---------------------------------------|---------------|-------|
| FORMACIÓN LABORAL | | |
| CAPACITACIÓN 5 S | 259 | 264 |
| GESTIÓN DE PERSONAS | 119 | 196 |
| INDUCCIÓN | 854 | 854 |
| MÁQUINAS Y PRODUCTOS | 165 | 461 |
| OPERARIO BÁSICO | 666 | 1.926 |
| OPERARIO SUPERIOR | 422 | 1.126 |
| TÉCNICAS DE LIMPIEZA | 59 | 132 |
| CÓDIGO DE ÉTICA | 853 | 853 |
| NORMA DE CONDUCTA Y VALORES | 189 | 189 |
| POLÍTICA DE CONDUCTA Y COMPORTAMIENTO | 533 | 533 |
| USO Y DILUCIÓN DE PRODUCTOS | 147 | 147 |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | 159 | 159 |

CLIMA LABORAL

El clima de trabajo es una dimensión considerada entre las más importantes, motivo por el cual se establecieron, las siguientes, como prioridad para este año: fortalecer el liderazgo, mejorar la comunicación interna y generar sinergia entre las áreas.

Al respecto, las iniciativas resultantes fueron:

Fortalecer el Liderazgo: Se desarrolló un curso de coaching, dirigido a los Gerentes, Jefes y Fiscales, que alcanzó un total de 171 hs. de capacitación. También, talleres de formación a futuros supervisores, para tener una base de datos de gente formada para el cargo. Igualmente, se llevaron a cabo varias jornadas de formación en gestión de personas y temas legales a los supervisores, para apoyar su formación.

Mejorar la comunicación interna: Ver más en el bloque de Comunicación Interna.

Generar sinergia entre las áreas de Operaciones, Comerciales y Administrativas: Para este objetivo, realizamos reuniones inter-áreas, lo que nos permitió conocer las necesidades de los diferentes departamentos, generar empatía entre las áreas de línea y las de servicios internos.

Atención de cliente interno: Con el objetivo de buscar la satisfacción de nuestros colaboradores, implementamos un sistema de encuestas para detectar las fortalezas y oportunidades de mejora en la atención de nuestros clientes internos. En el año fueron encuestados 1.370 colaboradores con un promedio general de satisfacción del 94%. Los aspectos evaluados en la misma fueron la atención en la recepción, el tiempo de espera, la calidad de la atención y las respuestas de las áreas que brindan servicios internos.

COMUNICACIÓN INTERNA

Mejorar la comunicación interna, potenciando los canales existentes, fue la consigna de este año. Es así que se realizaron esfuerzos adicionales para

sensibilizar acerca de la importancia de la buena comunicación para alcanzar los resultados previstos y lograr un mejor clima de trabajo, con más colaboración y participación activa de todos.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Boletín mensual, que es impreso y entregado a todos los colaboradores. En el caso del interior es remitido con su recibo de pago de salario.

APP, esta aplicación la diseñamos con la finalidad de agilizar y facilitar la marcación de entrada o salida de los Operarios, así como su verificación. También, para proveer al fiscal una herramienta eficaz para realizar los reportes de sus visitas a los puntos de servicios que tiene asignados, así como también facilitar el inventario y disminuir el margen de error.

Facebook interno, contamos con este medio desde el año 2016 y el mismo nos permite compartir informaciones relevantes para nuestro público interno. Está gestionado por el área de comunicación. Del total de colaboradores, 980 son fans de la misma.

Buzón de sugerencias: El área de Gestión de Talentos tiene a su cargo procesar la información y encaminar las acciones que se consideren pertinentes.

Tableros informativos: Los mismos son colocados en lugares visibles de nuestra organización a fin de dar a conocer las novedades más recientes. En ellos son colocadas las novedades de la semana, las capacitaciones disponibles e informaciones de interés para nuestro público interno. Cabe mencionar que para los puntos de servicios remitimos afiches con información relevante para las funciones diarias, tales como: Política de Imagen, Política de Calidad, tabla de uso y dilución de productos, entre otros.



INICIATIVAS INTERNAS

Programa EducaRSE con el mejor

Integramos el grupo de empresas adheridas al programa Circulo de Educación Básica para Jóvenes y Adultos, denominado “EducaRSE”, que es impulsado por el Ministerio de Educación y Ciencias (MEC). Iniciamos con este programa en el año 2015 y este 2018 tuvimos el primer grupo de graduados que participó del programa completo. Fueron 32 los egresados del Tercer Curso de la Educación Media.

Cabe destacar, en particular que los Fiscales que se graduaron invirtieron 2.818 hs. de su tiempo laboral (entre el 2015 y 2018), que tuvieron que organizar para poder concurrir a las clases. Este

tiempo fue otorgado por la empresa en prueba de su compromiso con la formación de sus colaboradores. Los Operarios no tuvieron mayores inconvenientes, ya que las clases les coincidían con sus horas libres.

Para lograr eso, cada semana en nuestras oficinas administrativas fueron recibidos los docentes del MEC y los colaboradores estudiantes. Los contenidos de las materias desarrolladas fueron de las áreas de sociales, lengua y literatura castellana y guaraní, matemáticas, ciencias de la naturaleza y salud.

Celebramos este logro de nuestros colaboradores con un acto especial de graduación, en el que recibieron sus títulos de bachilleres.

OTRAS CAPACITACIONES COMPLEMENTARIAS

| TEMA | PARTICIPANTES | HORAS |
|--|---------------|-------|
| VIDA LIMPIA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER | 216 | 216 |
| TALLER DE DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES | 428 | 107 |
| SEGURIDAD EN LAS RUTAS | 39 | 17 |
| PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE DROGAS | 20 | 20 |
| ACOSO LABORAL Y SEXUAL | 198 | 198 |
| MANEJO DE FINANZAS PERSONALES/EDUCACIÓN FINANCIERA | 352 | 362 |

Programa de lucha contra la violencia a la mujer

En el año 2013 aceptamos la invitación de la Agencia Alemana de Cooperación –GIZ para recibir un entrenamiento en materia de Violencia de Género. Con nuestra aceptación pasamos a constituirnos en la primera empresa local en participar.

El programa ComVoMujer contiene una serie de módulos temáticos que van desde aspectos teóricos, tipos de violencia, mecanismos de prevención, acciones para atender los casos, entre otros. De las sesiones iniciales de capacitación (2013) a la fecha ya llevamos varias réplicas hechas a nivel interno, que fueron desarrolladas por nuestras colaboradoras que recibieron el entrenamiento como Formadoras.

El jueves 1 de marzo, se realizó el evento de cierre del Programa Regional ConVoMujer; fuimos convocados –junto con las demás empresas que se fueron adhiriendo a través de los años- para compartir las experiencias en la temática y su impacto en la empresa.

Cabe destacar que, como parte de este programa, el Ministerio de la Mujer, creó el Sello “*Empresa Segura Libre de Violencia contra la Mujer*”. Fuimos también la primera empresa en acceder al mismo.

Internamente, durante este año, continuamos con las charlas de sensibilización de “*Vida Limpia de Violencia Contra la Mujer*”, llegando a 216 colaboradores. Dictamos, igualmente, charlas sobre prevención de acoso laboral y sexual, siendo sensibilizados 198 colaboradores. Cabe destacar

que estas actividades son llevadas a cabo en los puntos de servicios, para garantizar que la información llegue.

Día Internacional de la No Violencia contra las Mujeres: Con el lema “De salto en salto a la violencia le ponemos un alto”, organizamos una jornada al aire libre, en el Jardín Botánico, para conmemorar esta fecha. Fueron protagonistas los hijos de nuestros colaboradores, con quienes -por medio de juegos y actividades recreativas- trabajamos más la igualdad, el respeto y la eliminación de la violencia.

Sabemos que estos temas son muy sensibles y delicados en la actualidad para nuestro país y el mundo entero y creemos que cuando más pronto comience la sensibilización al respecto, mejores oportunidades de un comportamiento sin violencia podremos tener.

Programa creciendo con El Mejor

Este es otro de los programas que venimos impulsando desde hace varios años, con la intención de mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores. El programa se sostiene metodológicamente en El Semáforo de la Eliminación de Pobreza, diseñado por la Fundación Paraguaya, que fue promovido por la Asociación de Empresarios

Cristianos (ADEC), a través de su programa Empresas Sin Pobreza.

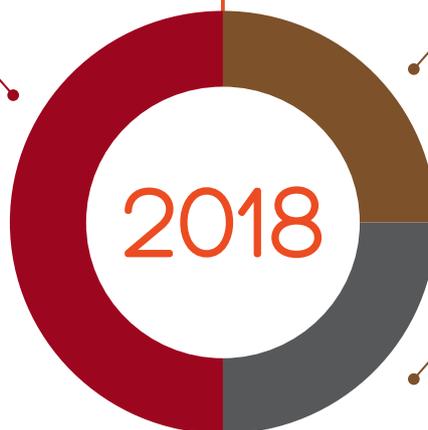
La metodología consiste en la aplicación de una encuesta, con 50 indicadores, cuyos resultados permiten identificar las áreas con mayores necesidades o críticas (rojo), y determinar las acciones que la empresa considera claves para impactar en su mejora, desde sus posibilidades.

Es así que se definió trabajar en dos temas críticos: la necesidad de dotar de baños modernos a nuestros colaboradores, pues muchos de ellos cuentan con letrinas y acceden a duchas comunitarias de los asentamientos en los que viven; y, educarlos financieramente, ya que se encuentran con altos niveles de endeudamiento.

Para llevar adelante estas tareas, conformamos un equipo de trabajo denominado “El Mejor Solidario”, con la misión de recaudar fondos para financiar las obras. Los costos se dividen de la siguiente forma: 25% el beneficiario, 50% El Mejor Solidario y 25% la empresa.

Este año entregamos 11 nuevas obras, que alcanzaron la suma de G. 48.500.000. Cabe destacar que, en el proceso de construcción, participan los propios colaboradores con otras habilidades que poseen como: plomería, electricidad, pintura, etc.

50%
EL MEJOR SOLIDARIO
= 11 obras
NUEVAS QUE
ALCANZARON LA SUMA
DE G. 48.500.000



25%
EL BENEFICIARIO

25%
LA EMPRESA

Atención odontológica con uninorte

Continúa vigente nuestro acuerdo con la Universidad del Norte, específicamente con la carrera de odontología. Los estudiantes de la carrera deben completar una cierta cantidad de horas de

práctica y nuestros colaboradores requieren de ese servicio. Es así que este proyecto resulta beneficioso para ambas partes.

Esta iniciativa favorece el tratamiento dental sin costo para nuestros colaboradores e incluso para

sus familias. Las atenciones están a cargo de los estudiantes de último año. El servicio incluye extracciones, radiografías, limpieza, entre otros. Este año recibieron atención 42 colaboradores.

La difusión de este beneficio se realiza a través de los medios de comunicación internos: Facebook Interno, Boletín Informativo, Contact Center, mensajes de textos y en los paneles que están instalados en nuestras oficinas.

Club de donantes con el Ministerio de Salud

En el 2017 constituimos nuestro Club de Donantes, que es una campaña impulsada por el Programa Nacional de Sangre, del Ministerio de Salud Pública, con la finalidad de sensibilizar acerca de la importancia de la donación de sangre y captar nuevos donantes voluntarios.

Uno de los beneficios del Club es que la sangre colectada pasa a formar parte de un banco exclusivo para uso de El Mejor.

De esta convocatoria participaron 26 colaboradores como donantes. Una persona puede donar 450 centímetros cúbicos de sangre, un poco menos de medio litro, lo que permite preparar tres componentes: glóbulos rojos, el plasma y las plaquetas. Esto no debilita a la persona donante porque está medicamente comprobado que esta cantidad puede ser extraída de una persona promedio, entre 65 y 70 kg, sin dejar secuelas.

Programa por Ser Niña

A iniciativa de la organización Plan Paraguay, en el mes de octubre, recibimos en nuestras oficinas a dos niñas, Giuliana y Sofia, ambas de 16 años, en el marco del programa *“Por ser Niña”*. Esta iniciativa tiene por objetivo *“visibilizar la situación de las niñas en Paraguay y el mundo, creando oportunidades para que las niñas participen activamente en la creación de un cambio duradero hacia la igualdad”*. Para lograr esto se busca el involucramiento de diferentes sectores y de los garantes de derechos, para que puedan proporcionar espacios políticos y económicos donde las niñas aprendan, lideren, decidan y prosperen.

Es así que el 11 de octubre estuvieron a cargo de la Gerencia General Adjunta, y compartieron toda la jornada laboral junto con el equipo gerencial. En el cierre de la jornada compartieron su reflexión respecto a su visión de la niñez y de las mujeres.

Nos interesó apoyar esta iniciativa ya que está alineada a nuestra visión de igualdad de género y de propiciar las condiciones necesarias para que las niñas y jóvenes desarrollen su pleno potencial.

Programa de inclusión laboral

Con el objetivo de ampliar el alcance de nuestro programa de inclusión laboral, generamos alianzas con la Embajada Americana para la inclusión de Nathalia Fernández, colaboradora con discapacidad intelectual, y con Jobs para la inclusión de Ana Celia Samaniego, colaboradora con discapacidad auditiva.

Asimismo, continuamos apoyando el programa de pasantías de la Fundación Saraki; este año recibimos a Isaac Sánchez, quien posee una discapacidad auditiva, para realizar su pasantía laboral de 3 meses de duración en nuestras oficinas.

Convenio con INCLÚYEME: En el mes de octubre avanzamos un paso más por el camino de la Inclusión. Establecimos una alianza interinstitucional con INCLÚYEME, un portal de empleo que nos ayudará a identificar personas con discapacidad para nuestro equipo de trabajo.



Como empresa inclusiva, creemos que el trabajo dignifica y estamos captando a los mejores talentos, evaluados únicamente por sus capacidades. Estamos comprometidos con un país sin barreras.



EVENTOS ESPECIALES

Día del Trabajador

Este evento consideramos que es uno de los más esperados por el equipo de trabajo; constituye un verdadero desafío de la organización, ya que apuntamos a brindar todos los años una mayor satisfacción a nuestros colaboradores. En este 2018, el encuentro tuvo lugar en el Polideportivo de la iglesia San Cristóbal; allí se llevaron a cabo sorteos con importantes premios, el show de zumba de las compañeras y el famoso torneo de integración. Fue una combinación de actividades totalmente enérgicas y divertidas.

Con el fin de contar con la presencia de los colaboradores de las ciudades del área metropolitana, este año dispusimos un bus que los trasladó hasta el lugar del evento y luego de nuevo hasta su localidad. Para los residentes de otras zonas del interior se realizó la devolución de sus gastos de pasaje.

Torneo Interno

En El Mejor consideramos que la integración de los colaboradores aumenta la eficiencia del trabajo en equipo, situación que es esencial para brindar un excelente servicio. Con tal motivo promovimos un torneo de fútbol, con la Copa El Mejor 2018, tanto para la categoría femenina como masculina.

Del mismo participaron 22 equipos; 8 en la categoría femenina y 14 en la categoría masculina. Resultaron ganadores el equipo de Proactif, en la categoría Masculina, y el equipo de Tigo 4 Mojones, en la categoría femenina.

Evento de Cierre de año

La celebración de este año se llevó a cabo el sábado 1 de diciembre en el Salón de la Unión Industrial Paraguay. Fue un momento muy emotivo en el que celebramos juntos nuestros logros.

Jornadas de calidad de vida

En convenio con la UNASUR se realizaron charlas de nutrición y de evaluación nutricional para los colaboradores. Fueron atendidos 45 colaboradores.

Día del niño

En conmemoración al Día del Niño, hijos de nuestros colaboradores participaron del 6to concurso de dibujo organizado por las Damas de la UIP, cuyo lema fue *“Por una generación segura y saludable”*. Cabe mencionar que este concurso tiene como finalidad incentivar a los niños a expresar sus ideas y percepciones sobre el trabajo infantil a través del dibujo.

Celebraciones internas

Para fortalecer los vínculos, generamos actividades sociales con temáticas de juego y trabajo en equipo en fechas especiales como: Día de la juventud, de la amistad, de la primavera, fiesta de disfraces y cierre del año, además, del torneo deportivo, estimulando la integración entre todas las áreas y fomentando el buen clima laboral.

NUESTROS CLIENTES

Contamos con una cartera de 272 clientes, que en su gran mayoría se encuentran en el sector privado y representan 605 puntos de atención en 55 ciudades del país.

PROTECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Tenemos establecidas las siguientes prácticas:

- Evitamos comunicar a terceras personas sobre situaciones, estado financiero de nuestros clientes.

- Nos orientamos a servir a nuestros clientes, buscando siempre la satisfacción de los mismos al ejecutar 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.

CLIENTES POR SEGMENTO

| SEGMENTO | 2018 |
|---------------------------|------|
| EDIFICIO VIVIENDA | 9 |
| EDUCATIVO | 7 |
| GASTRONÓMICO | 4 |
| HOTEL | 3 |
| INDUSTRIA | 9 |
| OFICINA | 217 |
| SALUD | 8 |
| SHOPPING/CENTRO COMERCIAL | 13 |
| SUPERMERCADO | 2 |
| TOTAL GENERAL | 272 |

Este año tuvimos 27 nuevos clientes. También cabe resaltar, que 2 clientes abrieron sus puertas a la inclusión, permitiéndonos incorporar a nuestros equipos de trabajo a personas con discapacidad.

MAPA DE COBERTURA



1 Asunción, Capital

Concepción

Concepción



2 Horqueta

San Pedro

Santa Rosa del Aguaray

General Aquino

San Estanislao

San Pedro

Cruce Liberación



Cordillera

Guaira

Villarrica



Caaguazú

Caaguazú

Coronel Oviedo

Campo 9



Caazapá

San Juan Nepomuceno



Itapúa

Encarnación

Obligado

Hoenu

Colonias Unidas

María Auxiliadora

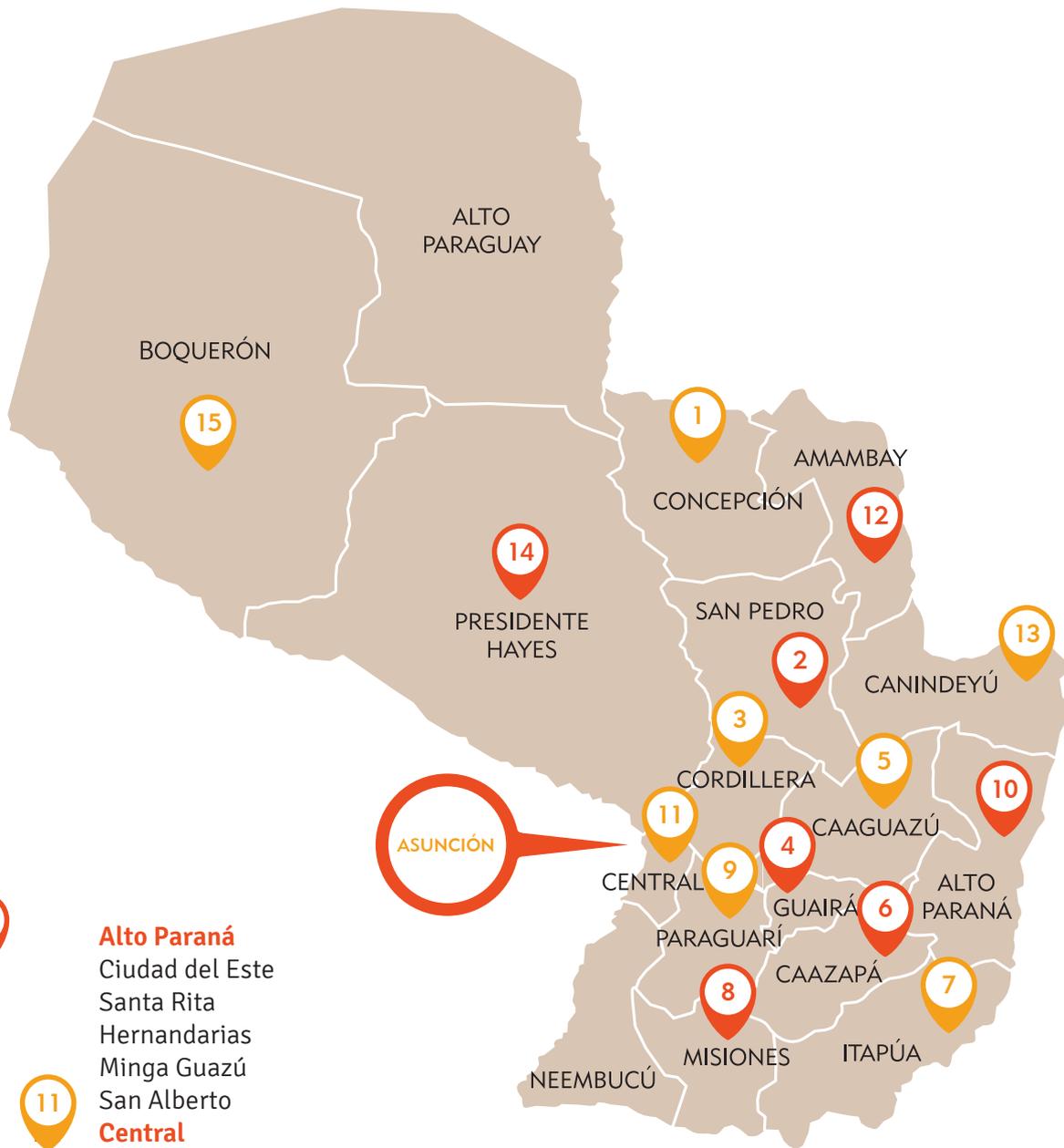


Misiones

San Ignacio



Paraguari



10

Alto Paraná

- Ciudad del Este
- Santa Rita
- Hernandarias
- Minga Guazú
- San Alberto

11

Central

- San Lorenzo
- Capiatá
- Lambaré
- Fernando de la Mora
- Luque
- Ñemby
- Villa Elisa
- Limpio
- Ypané
- San Antonio
- Areguá
- Itauguá
- Mariano Roque Alonzo
- Villeta
- Campo Grande

12

Amambay

- Pedro Juan Caballero

13

Canindeyú

- Salto del Guaira
- Curuguaty
- Nueva Esperanza
- Katuete

14

Presidente Hayes

- Villa Hayes

15

Boquerón

- Loma Plata

LIMPIAMENTE
SUPERVISOR
el mejor



EL MEJOR S.R.L. VALORA ESPECIALMENTE
AQUELLAS EMPRESAS PROVEEDORAS
COMPROMETIDAS ACTIVAMENTE CON
LOS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL, Y SE RESERVA EL DERECHO
DE COMPROBAR LOS ESTÁNDARES DE
SEGURIDAD, CUMPLIMIENTO LABORAL
Y MEDIO AMBIENTAL LAS VECES
QUE SEA NECESARIO.

GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES

SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

En nuestro Código de Ética definimos:

EL MEJOR S.R.L. 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 a cumplir con la legalidad.

EL MEJOR S.R.L. valora especialmente aquellas empresas proveedoras comprometidas activamente con los principios de Responsabilidad Social Empresarial, y se reserva el derecho 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 sustentables en el largo plazo y rentable tanto para El Mejor como para sus Proveedores por sobre beneficios exclusivamente de corto plazo.

CARACTERIZACIÓN DE PROVEEDORES

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 deben 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 en los respectivos contratos, sin distinción de Proveedor para agilizar y priorizar el proceso de pago que debe ser conocido por el proveedor.

| TIPO DE PROVEEDOR | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|----------------|----------------|
| SERVICIOS | 14 | 10 |
| INSUMOS | 85 | 62 |
| BIENES | 32 | 41 |
| AUDITORÍA EXTERNA | 2 | 2 |
| PROVEEDORES INTERNACIONALES | 2 | 3 |
| TOTAL PROVEEDORES | 591 | 829 |
| TOTAL PAGO | 14.265.807.361 | 12.991.679.364 |

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Contamos con un Decálogo ambiental que orienta nuestras decisiones de iniciativas en este ámbito. Seguidamente, presentamos las acciones del año.

GESTIÓN DE CONSUMO

| INDICADOR | 2017 | 2018 |
|------------------------------------|-------------|--------------------|
| AGUA | S/D | 556 m ³ |
| ENERGÍA | 92016 kw. | 103.853 Kw. |
| COMBUSTIBLE | 223.516.920 | 223.245.006 |
| PAPEL | 550 resmas | 400 resmas |
| PAPEL Y CARTÓN ENVIADO A RECICLAJE | 3.875 Kg. | 4.562 Kg. |

MESA AMBIENTAL DEL PACTO GLOBAL

La Red del Pacto Global Paraguay creó mesas temáticas de trabajo para atender de forma más específica las acciones que requieren los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una de esas mesas es la ambiental, que enfoca sus acciones en la sensibilización y visibilización de los indicadores contenidos en la Agenda Global de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo de París y la Convención de Diversidad Biológica.

El Mejor integra esta mesa y este año estuvimos presentes en charlas como las de *“Paraguay como plataforma de inversiones verdes”*, *“Una experiencia de sustentabilidad a nivel global”* y *“Caso de éxito local en compensación de huella de carbono”*, ésta última dictada por Simmon Bennett, Director General de Desarrollo Sustentable de Swire Pacific Offshore (SPO) y The China Navigation Company.

ALIANZA CON LUCHA PARAGUAY

Este programa es una iniciativa similar a la anterior, que en este caso se trata de la colecta de tapitas, cuyas ventas producen ingresos a la organización LUCHA, la cual se encarga del mantenimiento de los albergues de niños con cáncer, mientras realizan su tratamiento de quimioterapia.

LUCHA se creó con la finalidad de atender esta necesidad identificada, ya que el tratamiento lleva varios días y, muchos niños junto con algún familiar provienen de ciudades del interior del país, y en general se encuentran en situación de escasos recursos. Fueron entregados 619.3 kg de tapitas.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL DE PROVEEDORES

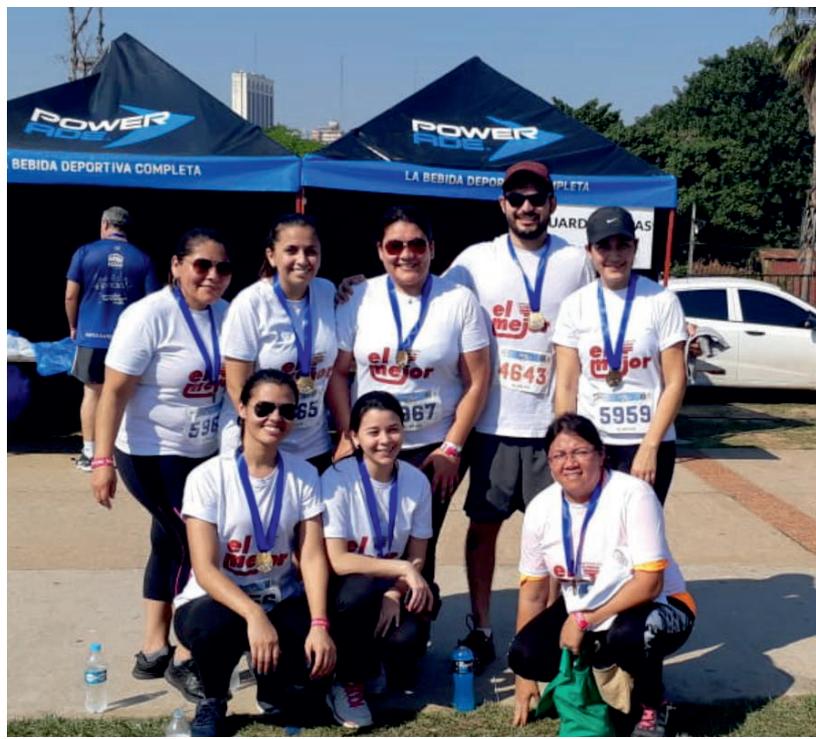
Como parte de la identificación de nuestros temas materiales, definimos que el vínculo con los proveedores es clave, ya que su estilo de gestión puede afectar al nuestro.

Al respecto, y con base en nuestro Código de Ética, trabajamos en el establecimiento de criterios sociales y ambientales en la selección de nuestros proveedores.

Al mismo tiempo, buscamos conocer más sobre su estilo de trabajo, tratamiento de sus residuos y comportamiento ambiental en general.



LA RED DEL PACTO GLOBAL PARAGUAY
CREÓ MESAS TEMÁTICAS DE TRABAJO
PARA ATENDER DE FORMA MÁS ESPECÍFICA
LAS ACCIONES QUE REQUIEREN LOS OBJETIVOS
DE DESARROLLO SOSTENIBLE.



CRECER RECICLANDO

Se trata de un convenio con la empresa Cartones Yaguareté que busca concienciar sobre el cuidado de los recursos ambientales a través del reciclado de papel y cartón. Apoyamos este proyecto realizando la separación de papel y cartón, en las oficinas y puestos de servicios; lo colectado es pesado y recibimos un pago por los kilos entregados.

Todo lo recaudado por la compra de los papeles y cartones se destina al proyecto *“Creciendo con el Mejor”*. Este año llegamos a 5.875 kilogramos.

Si bien este proyecto genera recursos económicos, el principal valor que vemos en la iniciativa es el ambiental, ya que facilitamos el ahorro de procesos industriales de producción de celulosa, al igual que en tratamiento de residuos sólidos, que se traduce en:

5.310

KILOS DE AHORRO DE EMISIÓN DE DIÓXIDO DE CARBONO

EVITAR LA TALA DE **83** ÁRBOLES PARA LA PRODUCCIÓN DE CELULOSA



118.000

LITROS DE AHORRO DE AGUA EN LA PRODUCCIÓN

Agendas clima neutral: Contratamos nuevamente los servicios de impresión de AGZ para la producción de nuestras agendas empresariales, impresas en hojas recicladas y en cantidad de 1.200 copias. Este proveedor nos ofrece el Sello *“Clima Neutral”* con el que compensamos nuestras emisiones de CO₂.



PARA EL BUEN DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES,
 DISPONEMOS DE MÓVILES Y TODOS LOS EQUIPOS
 NECESARIOS QUE PERMITAN A NUESTROS
 COLABORADORES DESARROLLAR SU LABOR CON
 LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD.

LIMPIANTE
 SUPERIOR
el mejor

LIMPIANTE
 SUPERIOR
el mejor

 (021) 688 6500



PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS
CLIENTES, LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS
ESTÁN SEGMENTADOS POR ÁREAS
DE ESPECIALIDAD. ESTO NOS PERMITE
ADAPTARNOS A SUS NECESIDADES Y
LOGRAR UNA MAYOR COBERTURA.

DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

Como Sociedad de Responsabilidad Limitada en El Mejor manejamos nuestras cuentas de la manera más transparente y ordenada posible. Contamos con auditorías externas que nos evalúan y dan seguimiento anualmente a la gestión y a los procesos.

De la misma forma, tomamos en consideración los lineamientos de la SEPRELAD (Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero), para el manejo de los recursos. Los sistemas contables están alineados a los principios generales vigentes, así como brindamos toda la información que los entes rectores pudieran solicitar, Ministerio de Trabajo, Secretaria de Tributación, etc.

CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

| CONCEPTO | 2017 | 2018 |
|----------|---------------|---------------|
| IVA. | 3.116.746.281 | 3.682.694.179 |
| RENTA. | 585.565.252 | 610.807.290 |

CUMPLIMIENTO LEGISLACIÓN LABORAL

| CONCEPTO | 2017 | 2018 |
|---|----------------|----------------|
| SALARIOS, HORAS EXTRAS, VACACIONES Y OTROS BENEFICIOS | 34.093.812.441 | 37.350.999.686 |
| HONORARIOS PROFESIONALES | 201.196.331 | 229.216.636 |
| CARGAS SOCIALES (IPS APOORTE PATRONAL, AGUINALDO, BONIFICACIÓN FAMILIAR). | 9.506.721.774 | 10.480.449.291 |

CUADRO DE INVERSIONES

| CONCEPTO | 2017 | 2018 |
|--|---------------|---------------|
| CAPACITACIONES | 212.198.311 | 498.695.231 |
| COMUNICACIÓN Y PROMOCIONES | 434.200.234 | 9.511.845 |
| TECNOLOGÍA INFORMÁTICA | 716.505.195 | 865.145.742 |
| ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN CON EL PERSONAL | 230.404.817 | 269.216.025 |
| MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS | 4.719.095.486 | 5.128.310.097 |
| DONACIONES Y CONTRIBUCIONES | 137.974.649 | 98.218.102 |
| REGALOS EMPRESARIALES | 2.702.727 | 5.970.001 |



Blue hard hat

Blue hard hat

Red bucket

Roll of white material

Tool

PARAGUAY
BSV 937

SECH
TRAM
140 OCT 2020

8 6500

102

DICTAMEN 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 2018, 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



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 2018, 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 2018;
- c) Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Resolución General 29/14, 35/14, 36/14, 93/16 y sus modificaciones, 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 2017 se acompañan a los efectos meramente comparativos, fueron auditados por nosotros, que emitimos un dictamen sin salvedades en fecha 13 de mayo del 2018,

Lic. Gustavo Ulises Galeano M.
Director
RUC 1.137.537-0

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

Villa Elisa, 4 de junio de 2019

GG Y ASOCIADOS
Consultores, Contadores y Auditores de Empresas
Lic. Gustavo Ulises Galeano M.
RUC 1.137.537-0, Registro Auditor SET N° 20/15
Reg. INCOOP 43/08 - Reg. SEPRELAD N° 402/16
Director

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

DESAFÍOS PARA EL 2019

PROMOVER la importancia de una buena salud financiera por parte de nuestros colaboradores, a través de talleres, charlas y capacitaciones que ayuden con la sensibilización.

ESTABLECER las alianzas para mejorar el bienestar y la salud de nuestros colaboradores.

AMPLIAR la cantidad de colaboradores estudiantes que participan del programa EducaRSE con el MEC.

POTENCIAR el reciclaje y el cuidado del medio ambiente a través de prácticas que generen impactos medibles.

CONTINUAR el programa “*Vida Limpia contra la Violencia de la Mujer*”, incluyendo, las actividades de prevención de acoso sexual y laboral.

FOMENTAR la inclusión laboral de personas con discapacidad entre nuestros clientes.

DEFINIR metas de actuación a partir de las metas de los ODS.

Los resultados de las metas del 2018, están descritos en los bloques informativos de las distintas secciones de este Reporte.

FICHA TÉCNICA

Coordinación General:

Departamento de
Comunicación y Marketing.

**Coordinación de colecta
de indicadores:**

Departamento de Comunicación
y Marketing.

Coordinación Editorial:

PROYECTARSE. Gabinete
de Responsabilidad Social y
Comunicación Organizacional.

Fotografías:

René González, Marko Nara,
Archivo institucional.

Diseño gráfico:

Entre Paréntesis.

Contacto:

Vera Lucia Martinez Lugo ,
Jefe de RSE y comunicación.
vera.martinezlugo@elmejor.com.py
Tel.: (595 21) 688 6500.

Asunción, Paraguay.

Julio de 2019.

2019® Todos los derechos reservados.

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

Están autorizadas la reproducción y
la divulgación, por cualquier medio,
del contenido de este material,
siempre que se cite la fuente.



Sucre esquina San Martín
5to. Piso, Edificio San Martín
(021) 688 6500
www.elmejor.com.py



Red del Pacto Global
Paraguay