



# Código de Ética

4<sup>a</sup> Versión

# Contenido

Carta del Gerente General

I. Introducción

II. Quienes somos

III. Declaraciones institucionales

IV. Qué ofrecemos

V. Cómo lo hacemos

VI. Normas de convivencia

VII. Disposiciones generales.

VIII. Sistemas de Cumplimiento

IX.. Medios de comunicación para denuncias

# CARTA DEL GERENTE GENERAL



En un esfuerzo que apunta a la mejora continua de nuestra organización, hemos revisado y actualizado nuestro Código de Ética, cuyo proceso se realizó de manera participativa con referentes de los distintos niveles de la organización. Su contenido se sustenta en nuestras declaraciones institucionales, compuestas por Visión, Misión y Valores, que son los que guían nuestra gestión tanto con nuestro público interno como externo.

El Código de Ética de El Mejor, tiene por objetivo: Contribuir a la construcción de una cultura de ética y responsabilidad social en el Paraguay. Las secciones que lo componen resumen la idea fundamental que espera oriente las decisiones y conductas de todos los miembros de la empresa. La no observancia de las disposiciones contenidas en el presente Código de Ética, esta sujeto a Sanciones establecidas que atienden el Reglamento interno y el Código Laboral.

El contenido del Código de sera revisado y ajustado a los requerimientos de la organización y de la sociedad.

*Les invito a apoyar su implementación*

# I. INTRODUCCIÓN

El comportamiento ético de las empresas va adquiriendo una creciente relevancia en la sociedad, dando lugar a una reflexión profunda en torno a la forma en que cada una realiza sus operaciones. En este sentido, los Códigos de Ética están contribuyendo a que quienes las conducen sean cada vez más sensibles y receptivos a las consecuencias de su accionar.

El alcance de un comportamiento ético es transversal a toda la gestión interna y externa de la empresa, no se aplica solo a un grupo de interés en particular o a un proceso. Realmente es un desafío que pone a prueba la prédica y la práctica.

Las empresas son instadas a establecer pautas de comportamiento en esta línea y a impulsar prácticas anticorrupción que permitan generar riqueza de la manera más lícita y con el menor impacto negativo al ambiente. Sumado a esto, se les requiere un mayor compromiso con el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, considerando como marco los derechos humanos, además de los laborales.

*En las siguientes páginas podrá visualizar de qué manera El Mejor pretende aplicar su compromiso ético, para que luego cada persona relacionada con la empresa pueda evaluar su comportamiento y propiciar las reflexiones necesarias para una mejora continua que conduzcan a la empresa a actuar con integridad para alcanzar una sociedad más sustentable.*

# GLOSARIO

**ÉTICA:** Es la disciplina que se ocupa de pensar el valor del bien, su naturaleza, su relación con otros valores y la fundamentación de las normas morales que rigen nuestras acciones.

**MORAL:** Es el conjunto de creencias y normas que guían y orientan el comportamiento de las personas, individualmente o en grupo, en una sociedad determinada; es el parámetro que éstas tienen para saber cuando algo está mal o bien.

**COMPORTAMIENTO ÉTICO:** Se refiere a la forma en que nuestras decisiones o acciones afectan a los y las demás en el día a día laboral.

**ÉTICA EMPRESARIAL:** Es el conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la empresa para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación a todos los entornos en condiciones que supone respetar los derechos reconocidos por la sociedad y los valores que ésta comparte.

Cuando se aspira a disponer de una empresa perdurable, sólida y que despierte confianza, será imprescindible destinarle tiempo y espacio al cultivo de los valores que trascienden el solo cumplimiento de la ley.

La mayoría de las empresas han desarrollado un código de ética con la finalidad de combatir: La corrupción, el hostigamiento laboral, la difamación y la publicidad engañosa, entre otros.

**OBLIGATORIO:** Es aquello que se debe cumplir, como las leyes, o que se tiene que hacer, como el pago de los impuestos. Una obligación también puede estar dada por una circunstancia que nos obliga a hacer o no tal o cual cosa, como lo que se establece en un Código de Ética.

**SANCIÓN:** Es la aplicación de algún tipo de pena o castigo a una persona ante determinado comportamiento considerado inapropiado, peligroso o ilegal. En este sentido, el concepto de sanción puede ser entendido de dos maneras distintas, aunque similares y conectadas entre sí. Estos dos sentidos son, básicamente, el jurídico y el social, contando cada una con elementos particulares.

En el caso del Código de Ética se hace referencia al sentido social de la sanción, la cual tiene que ver más que nada con los comportamientos y actitudes aprobados por una organización, que son los que construyen en conjunto la estructura moral y ética de las mismas.

La sanción social puede estar representada por una amonestación, una suspensión, desaprobación pública de parte de los miembros de la organización ante el hecho cometido.

**GRUPOS DE INTERÉS:** Se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas.

**CONFLICTO DE INTERESES:** Son aquellas situaciones en las que el juicio de una persona, en lo relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienden a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal. Es decir, esa persona incurre en un conflicto de intereses cuando en vez de cumplir con lo debido, podría guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de un/a tercero/a.

## II. QUIENES SOMOS

El Mejor comenzó a los inicios de la década del 90, de forma muy artesanal, con el lavado de alfombras. Este servicio era realizado en el garaje de la casa de uno de los propietarios, Daniel Baudelet.

Con el tiempo los servicios se fueron ampliando y el negocio requirió de una mayor infraestructura, tanto en recursos humanos como logísticos. Además, modificó su razón social, convirtiéndose en una sociedad de responsabilidad limitada.

La diversificación de los servicios de la empresa constituyó otro aspecto clave de la gestión, de tal forma a responder adecuadamente a las necesidades de los y las clientes y de la propia sociedad, atendiendo a los distintos desafíos que la misma va imponiendo con el paso del tiempo, como ser: uso responsable del agua y la energía, compras de insumo no tóxicos para el medio ambiente, capacitación permanente de los colaboradores y colaboradoras, mayor responsabilidad social, etc.

**El Mejor apunta a la competitividad con calidad; cumple con toda la legislación impositiva y laboral y enfoca su gestión en el perfeccionamiento continuo de su accionar en todos los ámbitos.**



# III. DECLARACIONES INSTITUCIONALES

## **VISIÓN**

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

## **MISIÓN**

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



## Nuestros Valores

**Honestidad:** Evitamos daños y fraudes, practicando en todo momento los más altos niveles éticos y morales, manteniendo la transparencia en nuestros actos.

**Responsabilidad:** Entendemos y cumplimos las funciones de nuestro puesto.

Compromiso: Ponemos nuestro mayor empeño para llevar adelante todo aquello que se nos ha confiado.

**Confidencialidad:** Evitamos comunicar a terceras personas sobre situaciones propias y reservadas de nuestros clientes, compañeros y compañeras, proveedores y de nuestra empresa.

**Respeto:** Reconocemos, aceptamos, apreciamos y valoramos las cualidades de nuestros semejantes, sus derechos y no realizamos comentarios infundados.

**Disciplina:** cumplimos y respetamos los valores y procedimientos.

**Vocación de Servicio:** Ayudamos a los demás espontáneamente, teniendo una actitud de colaboración permanentemente.



# IV. QUE OFRECEMOS



*Ofrecemos higiene, bienestar en el ambiente de trabajo, a través de servicios que cumplan con los requerimientos y especificaciones acordados.*

## Segmentos atendidos

Para brindar una atención especializada, los servicios de la empresa están organizados en segmentos, lo que permite una mejor identificación de las necesidades y la correspondiente conformación del equipo de trabajo y disposición de maquinarias de soporte.

La capacitación continua de los colaboradores y las colaboradoras acompaña esta dinámica, que apunta a una calificación adecuada de los mismos, siempre sustentada en los valores definidos por la empresa.

## Organización de los servicios

- Mantenimiento de Limpieza:
- Industrial
- Instituciones Educativas
- Salud
- Sector Gastronómico
- Oficinas Corporativas
- Edificios Vivienda
- Servicios Especializados:
- Terminación De Obras
- Corporativo Express
- Eventos
- Locales
- Residencias
- Techos
- Oficinas
- Fachadas
- Ceiling Pro



# V. COMO LO HACEMOS



A través de un servicio honesto, seguro y a medida, con enfoque profesional, tecnología de punta e innovación constante, acompañadas de un sistema de gestión de calidad certificado y con personas eficientes formadas en principios y valores.

Todo esto, acompañado de los Compromisos definidos con cada grupo de interés, incluyendo el Ambiente.

# VI. NORMAS DE CONVIVENCIA



EL MEJOR S.R.L. en el contexto de este Código de Ética, establece que además de respetar y cumplir con la legislación laboral, de salud, seguridad ocupacional y las que apliquen a su sector de operaciones, realizará sus negocios en línea con las siguientes Normas de Comportamiento:

## A) COLABORADORES Y COLABORADORAS

En EL MEJOR cuidamos a nuestros colaboradores y colaboradoras de manera constante, reconociendo el compromiso y orgullo que se refleja en ellos cuando realizan sus labores, las cuales llevan a cabo con sentido de pertenencia, entregando lo mejor de sí mismos.

### *Nuestro compromiso:*

- Reconocemos el derecho a la libertad de expresión de los colaboradores y las colaboradora. Ofrecemos oportunidades de capacitación permanente, ayudando al desarrollo profesional y personal.
- Adoptamos prácticas de trabajo que respeten la dignidad y los derechos humanos.
  - Respondemos a sugerencias, solicitudes y reclamos.
  - Creamos oportunidades dignas de empleo.
  - Otorgamos oportunidad de empleo a personas con discapacidad y jóvenes.
  - Ofrecemos compensación justa.
  - Practicamos la no discriminación y brindamos iguales oportunidades de empleo, como forma de valoración de la diversidad.
- Rechazamos la violencia contra las mujeres en cualquiera de sus formas.
  - Fomentamos la denuncia de las violaciones a la ley o a los estándares de la empresa, resguardando la confidencialidad del denunciante.

**Para el efecto, establece que cada colaborador y colaboradora:**

- Realizará el servicio pactado con el Cliente para satisfacción y conformidad del mismo.
- Trabajará en equipo, con respeto y cumpliendo las funciones asignadas.
- Cuidará su imagen y conducta en todo momento.
- Respetará los bienes ajenos.
- Mantendrá la confidencialidad de la información a la que accede en su puesto de trabajo y no la utilizará para ningún otro fin que no sea para el desarrollo adecuado de su labor.
- La recepción de un regalo o favor, no lo desviará de sus obligaciones con la empresa.
- Utilizará adecuadamente los equipos y cualquier otro elemento asignado para realizar su labor.
- Respetará y cumplirá los principios, valores, políticas, normas y procedimientos definidos por la empresa, además de cumplir con las promesas y acuerdos establecidos.
- En el desarrollo de sus actividades, cuidará su seguridad y la de su equipo de trabajo, al igual que la de terceros.



## B) PROVEEDORES

En EL MEJOR buscamos un beneficio mutuo en las relaciones con nuestros proveedores y terceros y terceras vinculados a la empresa.

### ***Nuestro compromiso:***

- 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, establece cuanto sigue:***

En las adquisiciones dará preferencia a proveedores que cumplan con las 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 en forma con todo lo acordado en las negociaciones (acuerdos escritos y/o verbales, contratos, condiciones de pago pactadas, etc.)

Realizará negociaciones justas y honradas con todos los proveedores, siguiendo la política establecida para las compras.





## C) CLIENTES

Los que integramos El MEJOR reconocemos nuestro compromiso con el y la cliente, por lo tanto, entregamos un servicio profesional, respetuoso, honesto, oportuno y a medida.

### *Nuestro compromiso:*

- Nos orientamos a servir a nuestros y nuestras clientes, buscando siempre su satisfacción de al ejecutar trabajos.
- Nuestras comunicaciones las realizamos con franqueza y honradez.

### *Para el efecto, establece cuanto sigue:*

- Trabaja con foco en la mejora continua, innovando los procesos y las formas de hacer las cosas para aumentar la satisfacción y bienestar de los y las clientes.
  - Promoverá una atención de calidad, ofreciendo soluciones en servicios de mantenimiento de limpieza, con el fin de intensificar el relacionamiento y establecer lazos firmes.
  - Desarrollará un servicio innovador, a medida de las necesidades de los y las clientes, dentro del marco de la competencia libre y justa.
  - Respetará y cuidará los bienes de los y las clientes.
    - Atenderá de forma oportuna los reclamos.
    - Demostrará buenos modales, teniendo un trato agradable con todas las personas con quienes tiene contacto.
    - Utilizará productos que no dañen la salud ni la infraestructura de los y las clientes.

## D) COMUNIDAD

En EL MEJOR definimos como nuestras comunidades de acción a aquellas en las que viven nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras. En ellas desarrollamos iniciativas que contribuyan a despertar una mayor conciencia social, ambiental y cívica.

### ***Nuestro compromiso:***

o Intervenimos en las comunidades en las que viven nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras a través de iniciativas que aporten al desarrollo de sus miembros.

### ***Para el efecto, establece cuanto sigue:***

- Promoverá la formación de Agentes Comunitarios, entre los colaboradores y las colaboradoras, para estimular en ellos el protagonismo barrial y local en la realización de las iniciativas seleccionadas.
- Los recursos para financiar las acciones con la comunidad serán definidos en planes anuales y el acceso para la utilización de los mismos se dará vía proyectos, que deberán ser aprobados por el Gerente General o en su defecto, por la instancia que este defina.
- Incentivará la adquisición de productos de comunidades vulnerables.



## E) MEDIO AMBIENTE

En EL MEJOR nos ocupamos de cuidar el 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.

### ***Nuestro compromiso:***

○ 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, establece cuanto sigue:***

- Gestionará con responsabilidad ambiental el uso de la energía, el agua, el papel y todos los insumos provenientes de la naturaleza.
- Practicará la separación de residuos en sus instalaciones y promoverá la misma acción en las del/la cliente/a.
- Gestionará las bajas de los activos de la empresa que pueden ser reciclables, así como se asegurará del descarte seguro de aquellos que no lo son.





## F) GOBIERNO Y SOCIEDAD

Conscientes de la necesidad e importancia de la intervención de las empresas en el desarrollo sustentable de la sociedad, en EL MEJOR promovemos prácticas éticas y transparentes, participando en gremios y otras formas de organización para aportar a la construcción de una cultura de la integridad.

### *Nuestro Compromiso:*

- No aceptamos ni participamos en sobornos u otras formas de corrupción.
- No buscamos ni participamos en pagos cuestionables o favores para lograr ventajas competitivas.

### *Para el efecto, establece cuanto sigue:*

- Cooperará activamente con los esfuerzos de eliminar el soborno y la corrupción, fomentando la práctica de los valores establecidos por la empresa.
- Cumplirá con las leyes tributarias y los pagos oportunos de impuestos y beneficios sociales para los colaboradores y las colaboradoras.
  - Apoyará y promoverá acciones que tiendan a la participación cívica y la construcción de ciudadanía.
- Evitará involucrarse en actividades y campañas político partidarias.
- Desalentará la realización de campañas proselitistas u otras actividades vinculadas a algún candidato, alguna candidata o partido político en los puestos de trabajo.



## G. PUBLICIDAD Y MARKETING RESPONSABLES

En EL MEJOR nos interesa instalar mensajes 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.

### ***Nuestro Compromiso:***

○ 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.

### **Para el efecto, establece cuanto sigue:**

- Manejará las campañas publicitarias con honestidad y transparencia.
  - Comunicará los servicios de manera clara y sencilla, evitando hacer alusiones a la competencia.
  - Buscará vender los servicios con responsabilidad y solo ofreciendo aquello que es capaz de cumplir.
  - Desarrollará las acciones comerciales en un marco de competencia responsable y justa.
  - Será transparente en la comunicación de las actividades empresariales emprendidas con el público interno y externo.
  - No empleará en su publicidad elementos que exploten, agraven la imagen o induzcan a la violencia contra las mujeres, atentando contra su dignidad.
  - Promoverá mensajes de igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer.
  - Difundirá una imagen libre de estereotipos sexistas y de discriminación hacia la mujer,
- \*Que en el uso del humor como recurso creativo no degrade a las personas por su aspecto físico y/o capacidades intelectuales y se entienda claramente como lo que es, un recurso creativo.
- \*No utilizamos a los niños/as fuera del contexto estrictamente requeridos para efectos de la comunicación y que estos contenidos estén acordes a la edad y el género del/a menor.

# VII. DISPOSICIONES GENERALES

El presente Código de Ética incluye a todos los miembros de la empresa y públicos interesados de EL MEJOR, estableciéndose así la responsabilidad individual y colectiva de promover y cumplir su aplicación



**1). Denominación del responsable de aplicación:**  
Comité de Ética.

**2). Conformación del Comité de Ética:**  
Estará integrado por al menos un (1) representante de cada nivel jerárquico, llegando hasta el operativo.



### 3). Cargos funcionales del Comité:

Los cargos del Comité serán electos por votación interna, de forma rotativa entre quienes lo integran.

- 1 Presidente
- 1 Vicepresidente
- 1 Secretario/a de información y comunicación
- 4 Miembros Titulares
- 4 Miembros Suplentes

### 4). Funciones del Comité de Ética:

- Dar seguimiento a la aplicación del Código de Ética y Conducta empresarial, a través del cumplimiento de los Planes de Comunicación, Capacitación y Evaluación de desempeño.
- Realizan reuniones trimestrales para la revisión, evaluación y toma de acciones con relación a las denuncias recibidas en la empresa.
- Estudiar las observaciones recibidas y definir las medidas a tomar, elevando dicho informe al Equipo Gerencial para su aprobación.
- Convocar a reuniones extraordinarias, cuando algún caso lo amerite.
- Llevar un registro escrito (actas, minutas, etc.) de todas las reuniones y mantener informada a la alta dirección.
- Revisar anualmente el contenido del Código de Ética.
- Asegurar la realización de la inducción del Código de Ética a los nuevos integrantes del Comité.
- Otras que sean identificadas y definidas por los miembros del Comité. Revisar el PEC y definir las funciones.

### 5). Sistema de Revisión del Código de Ética:

El Comité de Ética someterá el Código a revisiones anuales, con participación de las partes interesadas, a los efectos de su difusión, ampliación y/o actualización.

La revisión con miembros integrantes del Comité se realizara previo al cierre del Ejercicio fiscal.

### 6). Sistema de Difusión del Código de Ética:

Se realizará una presentación general a los colaboradores y las colaboradoras de cada área y nivel jerárquico de la empresa, de tal forma a que los mismos tomen conocimiento formal de su contenido y alcance. Cada miembro de EL MEJOR recibirá una copia impresa del documento, la cual le permitirá profundizar su contenido. Además, deberá firmar una Carta de Compromiso con el cumplimiento del mismo.

De igual forma, el Código de Ética estará disponible en versión digital en el sitio web de la empresa y en versión impresa en el área de Gestión de Talentos.

El Código de Ética se difundirá a través de distintos medios que posibiliten su conocimiento a nivel interno y externo.

Consultas o aclaraciones acerca del contenido del Código de Ética también podrán realizarse con la alta gerencia de la Compañía, de forma directa, o en los espacios de comunicación que sean habilitados.



# VIII. SISTEMAS DE CUMPLIMIENTO

Cada miembro de EL MEJOR tiene el compromiso de velar por el cumplimiento del presente Código de Ética y de presentar formalmente las observaciones consideradas pertinentes al Comité (en la persona de alguno de sus miembros) o haciendo uso de los medios de comunicación establecidos para el efecto.

***El Código de Ética, al igual que el Reglamento Interno y las disposiciones del Código Laboral vigente son los ejes que rigen las relaciones laborales.***

El Comité de Ética presentará a la alta gerencia la propuesta de acción para cada denuncia presentada (posterior a los procesos de investigación necesarios). Una vez aprobada la misma, se entregará al área de Gestión de Talentos para que desde la misma se hagan llegar a los involucrados la comunicación formal de la decisión tomada.

Los beneficios del cumplimiento de las disposiciones del Código de Ética podrán ser visualizados en:

- Capacitación
- Desarrollo personal
- Mejor ambiente laboral
- Satisfacción de Clientes
- Comportamiento Ético
- Transparencia

**El incumplimiento de las disposiciones de este Código obligará a la alta Gerencia de EL MEJOR a tomar las medidas necesarias de acuerdo a la gravedad de las faltas. Al respecto, las sanciones establecidas son:**

- Observación / Llamado de atención
- Amonestación escrita
- Suspensión de jornada laboral, acorde a lo establecido en el Código de Trabajo o Reglamento Interno.
- Cancelación del contrato laboral, previo cumplimiento de todos los requisitos legales establecidos.

# IX. MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA DENUNCIAS

**Se preservará el anonimato del denunciante, garantizando la confidencialidad de sus datos, de modo a evitar represalias en contra del mismo. Todas las comunicaciones serán recibidas por el Presidente y la Presidenta del Comité de Ética.**

Las denuncias de los colaboradores y las colaboradoras pueden ser realizadas por los siguientes medios:

- Buzón de sugerencias.
- Nota impresa dirigida a el Presidente o la Presidenta del Comité de Ética o vía electrónica: [etica@elmejor.com.py](mailto:etica@elmejor.com.py)
- También serán habilitadas líneas móviles, cuyos números serán informados por todos los medios internos disponibles (boletín, tablero, etc.).
- Otras que el Comité de Ética defina.

**Los Clientes, Proveedores y otros grupos de interés, pueden realizar sus denuncias a través de:**

- Llamadas telefónicas a el Presiente o la Presidenta o alguno de los miembros del Comité de Ética.
- Nota enviada a el Presiente o la Presidenta del Comité de Ética o al correo [etica@elmejor.com.py](mailto:etica@elmejor.com.py)
- Durante las visitas de los representantes de la empresa, quienes deberán elaborar un informe escrito en el que se consignen los datos de la denuncia y ser firmado acto seguido por el/la denunciante. La confidencialidad del denunciante también se aplica en este caso.

