



REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2023

el mejor



PORQUE
LA VIOLENCIA
CONTRA LA MUJER
TAMBIÉN SE DEBE
LIMPIAR...



PORQUE
LA VIOLENCIA
CONTRA LA MUJER
TAMBIÉN SE DEBE
LIMPIAR...

EN EL MEJOR
NOS ESTAMOS
OCUPANDO!!!

2023

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD







EL MEJOR 2023

FICHA TÉCNICA

Coordinación general y colecta de información:

Vera Martínez, Jefa de RSE y Comunicación.

Coordinación Editorial:

PROYECTARSE. Agencia de Responsabilidad Social y Comunicación Organizacional.

Fotografías:

- Marko Nara.
- Archivos fotográficos de El Mejor.

Diseño gráfico:

Entre Paréntesis.

Asunción, Paraguay.

Mayo, 2024.

2024® Todos los derechos reservados.

Este documento es 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.

En la redacción de los textos se adopta la terminología clásica del masculino genérico para referirse siempre a hombres y mujeres. Este es un recurso que únicamente busca dar uniformidad, sencillez y fluidez a la composición y a la lectura del texto. No disminuye en absoluto el compromiso con el que El Mejor aborda la igualdad de género.

ACERCA DE ESTE REPORTE

Nº de publicación: 16

Metodología: Global Reporting Initiative - GRI, en su versión estándar G5 2021.

Nivel: Auto posicionamiento; “de conformidad con el nivel esencial”.

Las consultas o comentarios pueden ser remitidos al área de Comunicación y RSE: vera.martinez@elmejor.com.py

La versión digital de este Reporte de Sostenibilidad, y los anteriores, se encuentran disponibles en: www.elmejor.com.py

ÍNDICE

9

DANIEL BAUDELET
PROPIETARIO /
GERENTE GENERAL.

46

COMPROMISO SOCIAL
NUESTROS COLABORADORES.
PROVEEDORES.
CLIENTES.
COMUNIDAD Y SOCIEDAD.

11

GRACIELA DIETRICH
GERENTE GENERAL ADJUNTA.

66

COMPROMISO AMBIENTAL
DECÁLOGO AMBIENTAL.
EMISIONES.
INICIATIVAS AMBIENTALES
EN CURSO.

12

LA EMPRESA Y EL NEGOCIO
LA HISTORIA QUE NOS PRECEDE.
NUESTROS HITOS.
NUESTRO NEGOCIO
EN LA ACTUALIDAD.
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN.
NUESTRA CALIDAD.
PARTICIPACIÓN SOCIAL.
PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS.

72

COMPROMISO ECONÓMICO
FISCALIDAD.
VALOR ECONÓMICO GENERADO
Y DISTRIBUIDO.
DICTÁMEN DE AUDITORÍA
EXTERNA.

22

**GOBERNANZA, ÉTICA Y
GERENCIAMIENTO DE RIESGOS**
GOBIERNO CORPORATIVO.
ORGANIGRAMA FUNCIONAL.
ÉTICA E INTEGRIDAD.
SELLO INTEGRIDAD.
GERENCIAMIENTO DE RIESGOS.

77

MATRIZ DE INDICADORES GRI

38

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD
TEMAS MATERIALES.
GRUPOS DE INTERÉS.
LOS ODS EN EL DÍA A DÍA.

78

DESAFÍOS PARA 2024



GERENTE GENERAL

DANIEL BAUDELET PROPIETARIO

Esta es la publicación número 16 de nuestro Reporte de Sostenibilidad, que venimos elaborando anualmente, de forma ininterrumpida. En esta ocasión, al igual que en 2008, seguimos creyendo que es un buen ejercicio para evaluar nuestros avances en materia de sostenibilidad y una buena herramienta para compartir las prácticas que llevamos adelante.

El 2023 fue un año de cambios significativos que nos sacudieron en muchos sentidos. Las dos caras del crecimiento nos impactaron. Por un lado, las oportunidades de las inversiones, con los nuevos edificios y empresas, que favoreció la generación de más fuentes de trabajo; y, por el otro, la rotación, como una constante en el proceso de reclutamiento, principalmente con las personas más jóvenes.

En el equipo gerencial conversamos bastante acerca de este tema y de lo desafiante que se volvió elaborar y sostener programas

de atracción y retención del talento humano. Generar espacios en los que los colaboradores se sientan a gusto con el empleo y las condiciones del mismo presenta cada vez más dificultades.

Buscándole una explicación a todo esto, me vino a la mente el comentario que me hizo el CEO de una empresa americana: “así como es normal que haya cambios en la política, en economía y en la sociedad, el cambio en las empresas forma parte de las reglas del juego; el cambio es para todos”.

En cierta forma encontré un argumento para reflexionar sobre los últimos acontecimientos por los que estábamos atravesando y para continuar evolucionando en este contexto. Nos interesa competir con empresas que se comportan en igualdad de condiciones, me refiero al cumplimiento de las leyes laborales, impositivas y demás. De no ser así, la ganancia es desigual, y quien queda en desventaja es el trabajador.

En esa línea, nuestra convicción con la forma en la que venimos haciendo negocios sigue siendo la tarjeta de presentación con la que queremos darnos a conocer, honrando nuestros valores y operando honestamente sin desviarnos del norte trazado.

Para el 2024 nuestros esfuerzos se concentrarán en la consolidación de las líneas de negocios existentes y en diversificar nuestra oferta con “SOLVEX, pest control tech”, potenciando nuestro comportamiento social y ambientalmente responsable.

Entre tanto, espero que este nuevo Reporte sirva de reconocimiento a todos los que nos acompañan en el camino y de motivación para aquellos que todavía dudan del alcance de la responsabilidad social para lograr negocios sostenibles y más rentables.

Buena lectura!!!



GERENTE GENERAL ADJUNTA

GRACIELA DIETRICH

El 2023 tuvimos un importante crecimiento económico, que se dio principalmente por nuestra renovada unidad de negocios de tercerización de mano de obra “Gentis”. Alcanzamos un incremento del 16.5%, y en facturación general un 11,9%, en relación al 2022.

A esto se sumó la reestructuración organizacional, que posibilitó promociones internas en casi todos los niveles de la empresa. En complemento, realizamos una gran inversión en máquinas y equipos, que mejoraron la eficiencia y calidad de los servicios, contribuyendo en la disminución del uso de agua y combustible en los procesos de limpieza, un objetivo que nos trazamos en materia de impacto ambiental positivo. También, invertimos en innovación tecnológica, con nuevos sistemas informáticos y ajustes en los sistemas existentes, para potenciar su eficiencia.

Como empresa centrada en negocios que implican mano de obra masiva, nos mantenemos atentos a los nuevos desafíos y tendencias que agregan valor.

En esta línea realizamos varias iniciativas para fortalecer las habilidades para el trabajo de Personas con Discapacidad (PcD), a través de espacios de formación tanto profesional como personal.

De la misma forma, invertimos en iniciativas de educación ambiental, con énfasis en la gestión correcta de residuos (separación y disposición final) y el uso responsable del agua. Esto nos permitió llegar a más puntos de servicios con nuestro servicio de “eco-cleaning”, con 47 adicionales al año anterior.

Realmente nuestro Reporte de Sostenibilidad es de gran ayuda, porque nos hace ser conscientes de los avances y pendientes; nos brinda un autorretrato para contrastar el proceso, los resultados y el nivel de cumplimiento de las metas comprometidas.

Para el 2024 vamos a dar continuidad a nuestro proyecto El Mejor Solidario, así como nos propusimos incorporar más PcD al plantel de colaboradores, y aumentar la cantidad de mujeres en puestos no tradicionales.

De la misma forma, prevemos un mayor impulso del servicio de eco-cleaning y afianzar los cambios en la estructura organizacional, al igual que nuestra participación social en las organizaciones que integramos, como Sistema B y la Red del Pacto Global.

Me permito agradecer a todos los colaboradores que nos acompañan y a los aliados con los que llevamos adelante las distintas iniciativas. Gracias por estar un año más y por ser parte de este círculo virtuoso por un Paraguay Mejor.

Espero que disfruten de nuestro Reporte de Sostenibilidad número dieciséis!!!

LA EMPRESA Y EL NEGOCIO

12

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

EN NUESTRO SECTOR DE OPERACIONES ESTAMOS ATENTOS A LAS TENDENCIAS Y NUEVOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES, PARA MANTENERLOS A LA ALTURA DE SUS EXPECTATIVAS.



Obtuvimos
certificación
Norma
ISO 9001.

2009
Establecimos
nuestro Código
de Ética

2010
Suscribimos
el Pacto Global de
las Naciones Unidas.

2008

20

LA HISTORIA

QUE

NOS PRECEDE

Hace 32 años El Mejor iniciaba sus operaciones, como un emprendimiento tipo familiar, desde el garage de la vivienda de sus fundadores, la familia Baudelet – Dávalos.

A medida que el negocio del lavado iba ganando aceptación, empezamos a ampliar nuestra propuesta de servicios, incorporando la limpieza de oficinas y hogares, entre las opciones.

NUESTROS

HITOS

PRIMERA DÉCADA 1991/2000



1991

Inicio de operaciones como empresa unipersonal.



1993

El Mejor se convierte a S.R.L. y alquila local exclusivo para su funcionamiento.

SEGUNDA DÉCADA 2001/2010



2002

Certificación Norma ISO9001.



2005

Inclusión laboral de PcD, al plantel.



2008

Elaboración 1er. Reporte de Sostenibilidad.



2009

Publicación de Código de Ética.



2010

Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas.

Esto nos llevó, dos años más tarde, a pasar de empresa unipersonal a Sociedad de Responsabilidad Limitada.

Los principales desafíos que debimos abordar, para que nuestra empresa surja de manera exitosa,

fueron trabajar en el cambio de “personal de servicio doméstico” a “profesional de la limpieza”; y, establecer una estructura administrativa que acompañe esta labor con todos los derechos laborales relacionados.

Luego, como es un segmento laboral con rostro de mujer, nos enfocamos en promover su formación y empoderamiento, propiciando iniciativas de responsabilidad social que sumen valor a nuestra propuesta comercial.

TERCERA DÉCADA 2011/2020



2012

PROGRAMA COMVOMUJER, DE LA AGENCIA ALEMANA - GIZ.

Adhesión al Programa Regional de Lucha Contra la Violencia Hacia la Mujer.



2013

Formalización Programa de Inclusión Laboral de PcD, con la Fundación Saraki.



2014

PROGRAMA EDUCARSE/MEC. FUNDACIÓN PARAGUAYA.

Colaboradores que no concluyeron el colegio. Autoevaluación “Semáforo de la Pobreza”.



2016

MINISTERIO DE LA MUJER

Obtención del Sello “Empresa Segura, Libre de Violencia y Discriminación Contra las Mujeres”.



2019

Reconocimiento ODS, por programa de “Vida Limpia de Violencia contra la Mujer”.



2020

Incorporación de productos biodegradables en servicios brindados.

CUARTA DÉCADA 2021/2023



2021

Obtención de certificación EMPRESA B.



2022

Obtención del “Sello Integridad”, otorgado por el MIC y el PEC.



2023

Reconocimiento ODS, por servicio “repasado ecológico”.

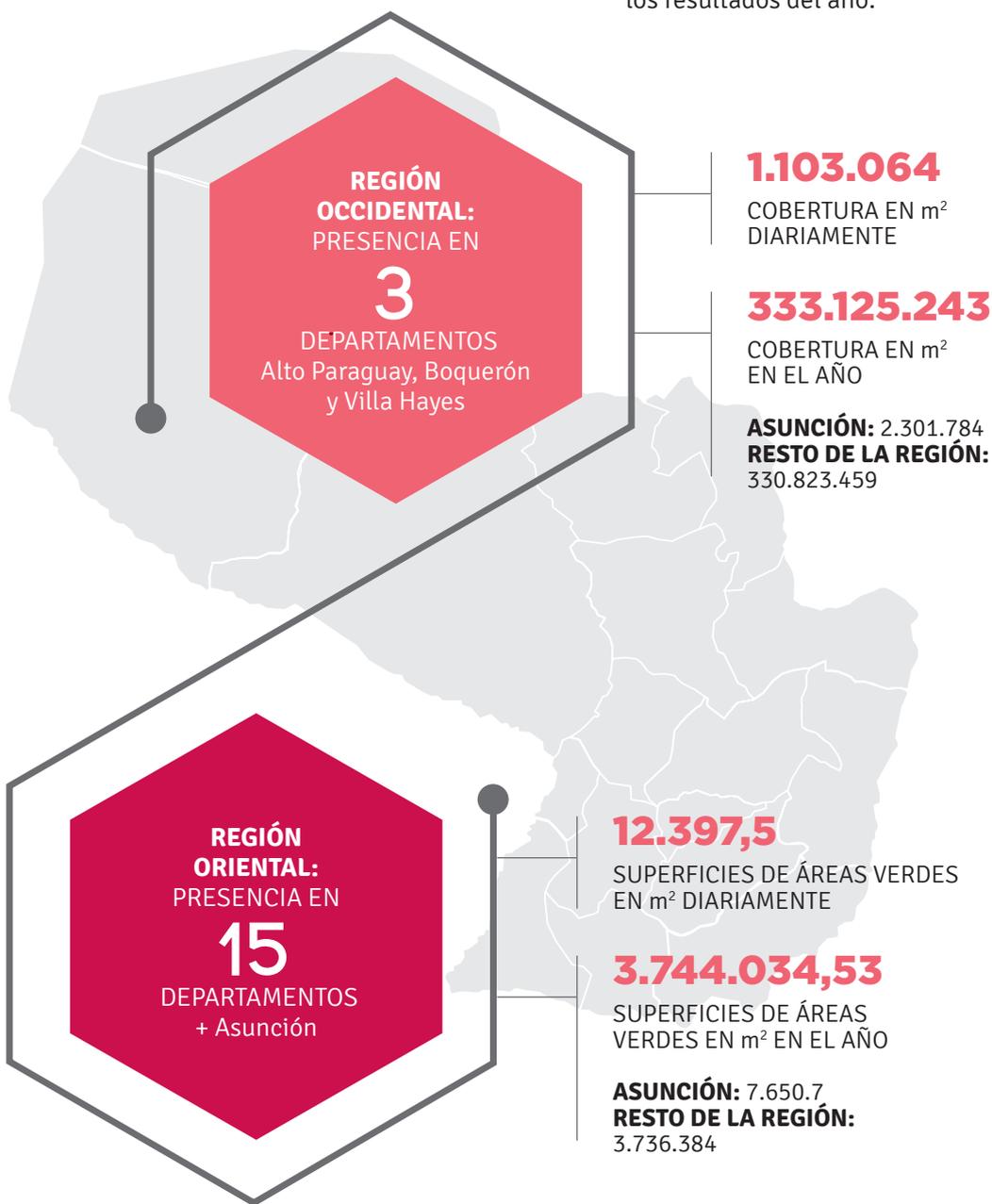


NUESTRO NEGOCIO EN LA ACTUALIDAD

GESTIÓN COMERCIAL

En el 2023 nos enfocamos en el sector portuario, con nuestra unidad de negocio Gentis, proveyendo personal para estiba y almacenes, acompañando el proceso de formación y desempeño de los colaboradores. Los demás segmentos continuaron todos activos, procurando siempre alcanzar la mayor satisfacción de los clientes, que ya suman 400.

El siguiente gráfico refleja los resultados del año:





A high-angle photograph of a worker on a ship's deck. The worker is wearing a blue hard hat, a dark blue long-sleeved shirt with reflective yellow-green stripes, blue jeans, and a red life vest. They are leaning over a yellow bollard, handling a thick, braided rope. The deck is painted green, and there are other yellow bollards visible. The background shows the churning brown water of the sea.

**+ DE GS. 289 MILLONES
INVERTIDOS EN TECNOLOGÍA.
+23 MIL HORAS
DE CAPACITACIÓN.**



TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Gestionamos nuestros servicios con un enfoque integral y eficiente, destacando una digitalización del 80%, siendo el 20% accesible en línea para autogestión de colaboradores, teniendo como desafío para este 2024 también disponibilizar datos a Clientes externos y Proveedores. Utilizamos tecnologías de vanguardia, para optimizar la calidad y seguridad de nuestros servicios.

Contamos con un equipo altamente capacitado y comprometido con la innovación, desarrollando diseños y adaptaciones propias para mejorar procesos. Un equipo de 8 colaboradores en el área de TI es esencial para el funcionamiento de la empresa.

El área de TI se considera crucial, influyendo directamente en la calidad de nuestros servicios y en la eficiencia interna. Con inversiones adicionales en el 2023 para mantenernos actualizados y adaptados a las demandas del mercado. Este compromiso refleja nuestra búsqueda constante de la excelencia y la vanguardia tecnológica.

NUESTRA CALIDAD

Para cuidar y garantizar la calidad de la información, los procesos y la atención al cliente, aplicamos distintas herramientas que nos permitan mantener

la confianza con nuestros distintos grupos de interés, internos y externos. Estas, en complemento a las políticas, procedimientos e instructivos. Las principales son:



NORMA ISO 9001-2015.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, PARA COLABORADORES Y CLIENTES.



VISITAS DE LOS EJECUTIVOS COMERCIALES, A LOS CLIENTES.



TABLERO DE GESTIÓN, CON INDICADORES ESPECÍFICOS PARA EL DESEMPEÑO INTERNO.



SISTEMA DE REGISTRO INFORMÁTICO, DE USO INTERNO PARA SEGUIMIENTO DE LOS RECLAMOS Y "NO CONFORMIDADES".



LÍNEAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA, A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER, CON ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TAMBIÉN VÍA WHATSAPP. ADEMÁS DE LOS CANALES ADICIONALES, PÁGINA WEB E INSTAGRAM.



AUDITORÍAS INTERNAS, PARA CONTROLAR Y EVIDENCIAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS GENERALES.

20

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

PARTICIPACIÓN SOCIAL

SECTORIALES



INTERSECTORIALES



Empresa



SECTORIALES



Ministerio de EDUCACIÓN Y CIENCIAS



Ministerio de TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

LIDERAR SIENDO
EL MEJOR
EN EL SECTOR
DE LOS SERVICIOS
GENERALES CON
FUERTE
ESPECIALIZACIÓN
EN LIMPIEZA.

MISIÓN

VALORES

PROPÓSITO

RESPECTO
RESPONSABILIDAD
COMPROMISO
VOCACIÓN
DE SERVICIO
HONESTIDAD
DISCIPLINA
CONFIDENCIALIDAD

CREAR AMBIENTES CONFORTABLES A TRAVÉS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO, CON EL FIN DE CONTRIBUIR AL DESARROLLO EMPRESARIAL Y HUMANO, OTORGANDO SERVICIOS DE CALIDAD, HACIENDO PARTE DE NOSOTROS LAS NECESIDADES DE CADA SERVICIO PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES.

PREMIOS Y

RECONOCIMIENTOS

RECONOCIMIENTO ODS CATEGORIA PLANETA

El Pacto Global Paraguay, las Naciones Unidas en Paraguay, la Unión Europea y la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP) realizaron la ceremonia de premiación de los proyectos e iniciativas ganadores del Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible ODS 2023.

La convocatoria tuvo más de cien iniciativas postuladas de empresas públicas y privadas, pequeñas y medianas empresas (pymes), organizaciones no

gubernamentales y de la sociedad civil, academia e instituciones públicas.

El Mejor fue galardonado en la categoría planeta, grandes empresas por el programa eco cleaning cuyo objetivo es la reducción del uso del agua en los procesos de limpieza. Cabe mencionar que este programa nace en el 2020 contribuyendo directamente al ODS 12.

FINALISTAS EN LOS PREMIOS AHK PARAGUAY

La cámara de Comercio e Industria Paraguayo Alemana en conjunto con la Embajada de la República Federal



de Alemania en Asunción reconoce a la empresa El Mejor como Finalista en la categoría Innovación en los premios AHK Paraguay edición Sostenibilidad.

GOBERNANZA, ÉTICA Y GESTIÓN DE RIESGOS

22

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

EN NUESTRAS ESTRUCTURAS
TAMBIÉN BUSCAMOS MANTERNOS
ACTUALIZADOS E INNOVAR.
DESDE EL 2021 SOMOS
EMPRESA B CERTIFICADA.



El inicio de operaciones de El Mejor, en 1991, fue bajo de figura de empresa unipersonal. Luego, en 1993, se constituyó como Sociedad de Responsabilidad Limitada, persona jurídica con la que permanece hasta la fecha.

Para el efecto, se estableció su composición accionaria entre el matrimonio Baudalet – Dávalos, con el 95 y 5%, respectivamente. El capital destinado al emprendimiento continúa siendo 100% nacional.

CONFLICTOS DE INTERÉS

En atención a que el accionista mayoritario de la empresa también integra otras sociedades y ocupa cargos directivos, para evitar conflictos de interés se cuentan con las siguientes prácticas:



Para el 2024 las mismas se estarán formalizando en un Manual de Buena Gobernanza.

ESTRUCTURAS DE GOBIERNO

Los principales órganos de control y administración son el Comité Gerencial, presidido por la Gerencia General Adjunta, y el Comité de Auditoría Interna. Además, existen otras estructuras específicas, como el Comité de Ética, el Comité de Calidad y el Equipo Impulsor, que complementan y completan el proceso de gestión.

La remuneración y compensación para el nivel gerencial se ajusta a la oferta del mercado, y según el art. 1079 del Código Civil.

Plantel ejecutivo y gerencial:

Para implementar las funciones de las áreas, que componen nuestra estructura organizacional, contamos con gerentes que cumplen con los perfiles para cada rol.

Estos integran el Comité Gerencial, que tiene a su cargo definir los lineamientos estratégicos de la empresa y ejecutarlos con la participación de los miembros de sus equipos de trabajo.

CARGO	NOMBRE
Gerente General	Daniel Baudalet
Gerente General Adjunta	Graciela Dietrich
Gerente de Recursos Humanos, Desarrollo Organizacional y Responsabilidad Social	Javier Fernandez
Gerente de Operaciones	Mayara Felicio*
Gerente de Administración y Finanzas	Violeta García
Gerente de Inteligencia de Negocio y Desarrollo de Productos	Fanny Domínguez
Gerente de Tecnología de la Información	David Hermosa
Gerente Comercial	Rosario Cabrera

*De nacionalidad Brasileña luego todos paraguayos.

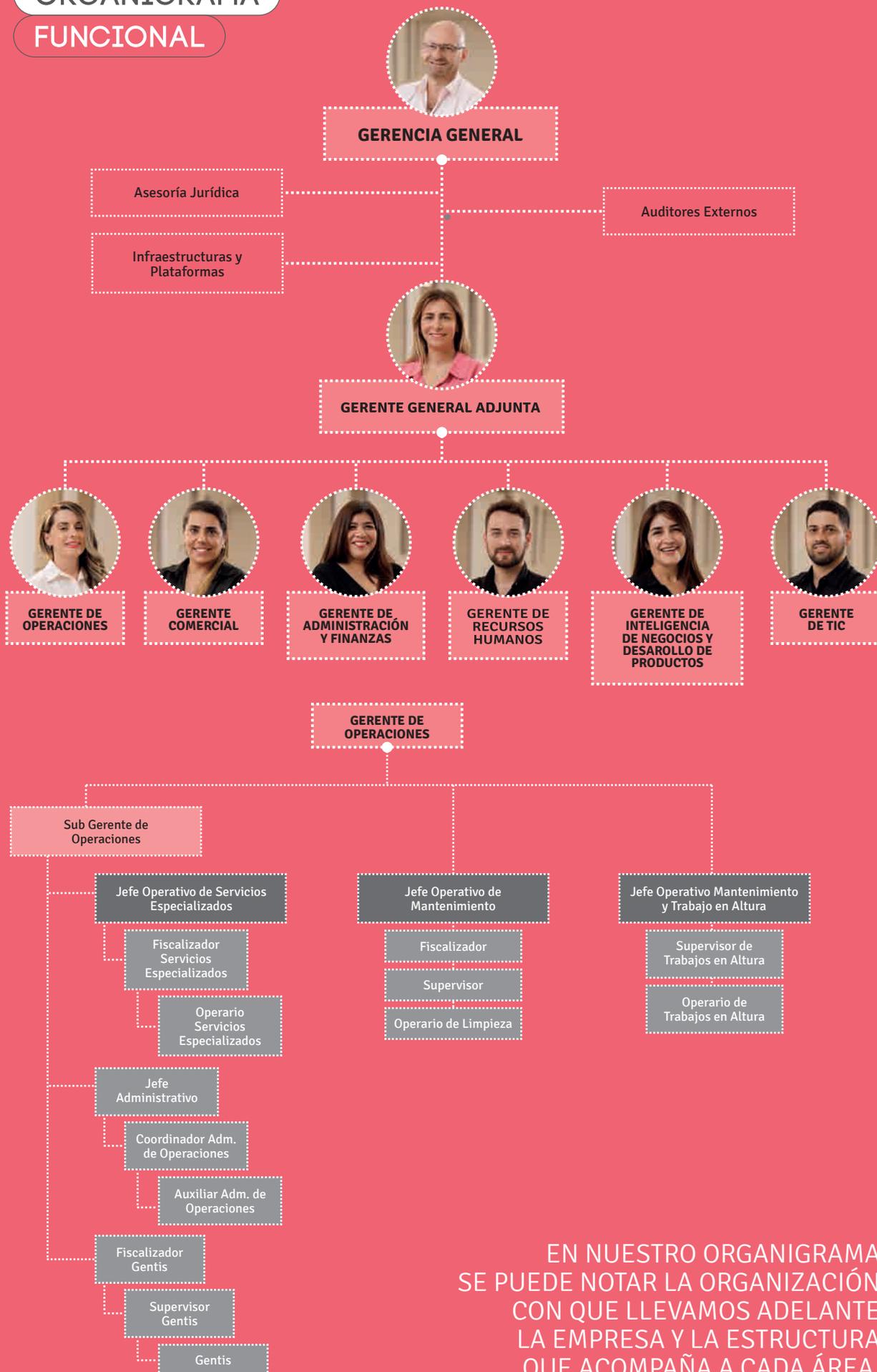




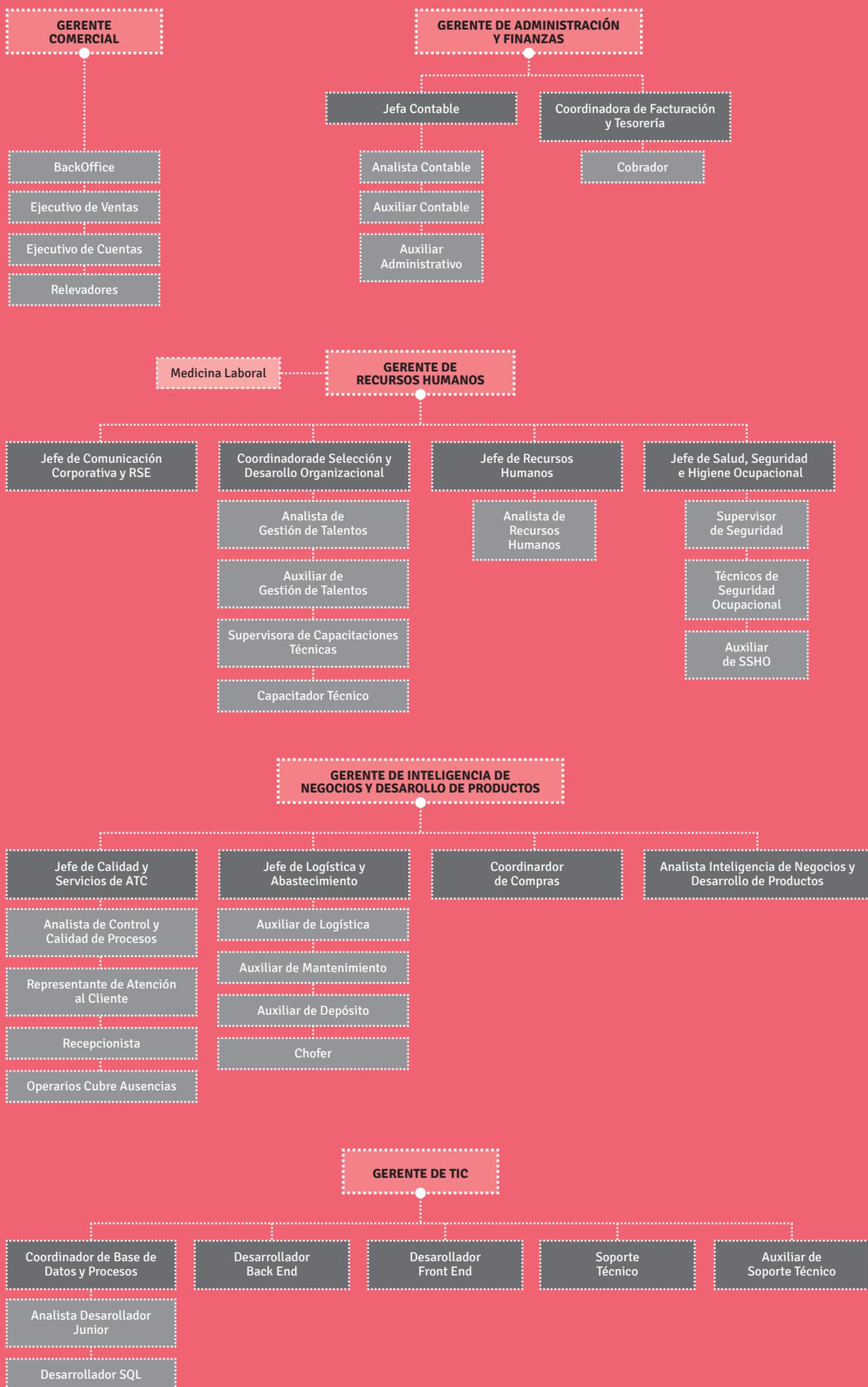


ORGANIGRAMA

FUNCIONAL



EN NUESTRO ORGANIGRAMA SE PUEDE NOTAR LA ORGANIZACIÓN CON QUE LLEVAMOS ADELANTE LA EMPRESA Y LA ESTRUCTURA QUE ACOMPAÑA A CADA ÁREA.





ÉTICA E INTEGRIDAD

CÓDIGO DE ÉTICA

A raíz de la selección de El Mejor en el programa de “Incorporación de prácticas de RSE en Pymes”, coordinado por la ADEC, en el 2008 elaboramos nuestro primer Código de Ética. En forma posterior (2013) lo actualizamos, adecuando

su estructura a la metodología del Pacto Ético Comercial (hoy, Pacto Ético y Cumplimiento) y lo ajustamos en línea con los compromisos que fuimos asumiendo.

A partir de ese primer ajuste, una de las novedades fue la conformación del Comité de Ética, que se mantiene vigente y que es la principal instancia para dar monitorear su cumplimiento y difundir su contenido.

COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE DESVÍOS ÉTICOS

La denuncia de los casos se realiza por varias vías habilitadas, garantizando la confidencialidad de datos de la persona denunciante, así como promovemos acciones de concienciación para que las mismas sean responsables.

En el 2023 recibimos un total de 97 denuncias; las cuales fueron organizadas por situación:

TEMA DEL CASO	CANTIDAD	MECANISMOS DE ACCIÓN
Casos de deshonestidad.	45	Se procede a la desvinculación, de acuerdo con la toma de declaración y pruebas de veracidad del caso.
Casos de Acoso Laboral.	10	Se activa el protocolo, con la ruta correspondiente, se sancionan de acuerdo con la ley con la desvinculación con causa.
Casos de Acoso Sexual.	5	Se realizan capacitaciones, reforzando normas de convivencias y pautas de conducta.
Casos de Relacionamento.	21	Se aplican las sanciones previstas en nuestra política de no discriminación.
Casos de Discriminación	1	
Casos de VcM.	15	Se activa el protocolo con la ruta de apoyo que tenemos en la empresa, brindando la primera contención, apoyo psicológico y asesoramiento a las víctimas, teniendo como política brindar apoyo y sin descuento salarial en el caso de ausencias por denuncias o audiencias.
Total.	97	

COMITÉ DE ÉTICA

Está integrado por la Gerente General Adjunta, El Gerente de Recursos Humanos y Gestión de Talento, y los Jefes de RSE y de Desarrollo Organizacional.

Se reúnen trimestralmente, de forma ordinaria y cada vez que la situación lo requiera.

Los medios para hacer llegar las denuncias son:



NOTA, IMPRESA AL PRESIDENTE DEL COMITÉ.



CORREO ELECTRÓNICO ética@elmejor.com.py



MENSAJE DE TEXTO AL WHATSAPP (0972) 240436



PÁGINA WEB – CANAL DE DENUNCIAS www.elmejor.com.py

Estos canales están disponibles tanto para el público interno como para los distintos grupos de interés, con quienes estamos vinculados.



SELLO INTEGRIDAD



Por la antigüedad que tenemos con la existencia y aplicación de nuestro Código de Ética, en 2022 decidimos participar del Sello Integridad, lanzado por primera vez, a instancias del Pacto Ético y Cumplimiento con el Ministerio de Industria y Comercio. El periodo abarca del 2022 al 2024, año en que debemos recertificar.

El Sello es un programa de incentivos a la integridad que fomenta programas de integridad en el sector empresarial paraguayo. En la primera edición fuimos 30 las empresas que accedimos a este reconocimiento.



242 HORAS
DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA
DE CONDUCTA Y VALORES
190 HORAS
DE SENSIBILIZACIÓN EN
ACOSO LABORAL Y SEXUAL
330 HORAS
DE FORMACIÓN EN VIDA LIMPIA
DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER
762 HORAS EN TOTAL

GERENCIAMIENTO

DE RIESGOS

GESTIÓN DE RIESGOS

En el funcionamiento de nuestra empresa, los riesgos que identificamos y monitoreamos de forma continua son cuatro:



	ASPECTO	MECANISMO DE GESTIÓN
<p>OPERATIVO</p>	Formación y entrenamiento.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Formación continua. Programa Operario Básico y Operario Superior. Entrenamientos complementarios que van siendo solicitados por el equipo gerencial.
	Rotación de colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Análisis continuo de los datos recabados. Plan de Retención, con la mejora de las condiciones económicas.
	Continuidad de nuevos contratos.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de indicadores de selección. Monitoreo permanente del nivel de satisfacción de los clientes. Control in situ del servicio a través del equipo operativo.
	Calidad de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Formación específica dirigida a operarios y supervisores, a medida de las necesidades de clientes. Desabastecimiento de insumos y productos. Incorporación de proveedores alternativos.

	ASPECTO	MECANISMO DE GESTIÓN
<p>REPUTACIONAL</p>	Comunicación interna y externa.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Comunicación Interna dando énfasis al plan de Carrera y reconocimiento de logros. Política de Comunicación y RSE, que incluye procedimientos para prevenir y atender las crisis, en caso que se concrete, así como los responsables en dar respuesta y las acciones a aplicar.
	Accidentes de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> La Comisión Interna de Prevención de Accidentes (CIPA) realiza capacitaciones alusivas, monitorea y da seguimiento a los casos.
	Ausentismo Mal desempeño	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de desempeño; encuestas y sistema de registro de reclamos y monitoreo de satisfacción de clientes a fin de gestionar las debilidades.



ASPECTO	MECANISMO DE GESTIÓN
Incidencia en los costos y calidad de insumos.	<ul style="list-style-type: none"> Apertura de la estructura de costos, a clientes (insumos, legislación laboral, etc.).
Perdida de mercado.	<ul style="list-style-type: none"> Ajustes de costos y utilidad para lograr precios más competitivos.



ASPECTO	MECANISMO DE GESTIÓN
Consumo de agua.	<ul style="list-style-type: none"> Utilización de productos con sello verde. Repasado ecológico - Eco cleaning.
Desperdicio de insumos.	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de programas de reciclado de papel, cartón y plásticos.
Estado de los equipos.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Mantenimiento del parque de máquinas, evitando así ruidos, vibraciones, polvo y consumo energético en exceso.
Separación y disposición de los residuos.	<ul style="list-style-type: none"> Tratamiento para la disposición final de los insumos químicos desde su origen.





ROSA MARICEL DÍAZ

6 MESES LÍDER AGENTIS

Gracias a la oportunidad que recibí de la empresa, estoy liderando un puesto no convencional para las mujeres en el sector industrial. Siento un gran orgullo por romper barreras, y sé que enfrento expectativas y percepciones arraigadas sobre el liderazgo en este campo, lo cual me

motiva a demostrar mi capacidad mediante las herramientas y recursos que recibo en las capacitaciones. Además, la empresa busca construir una cultura libre de violencia y acoso lo cual ayuda al buen relacionamiento entre colaboradores y a construir un entorno seguro.

Recibí la oportunidad de ser un modelo a seguir para otras mujeres que aspiran a puestos laborales en campos tradicionalmente dominados por hombres. Me siento inmensamente agradecida y espero no defraudar esta confianza.



Vida
limpia de
violencia
contra las
mujeres



VICTOR MENDOZA

4 AÑOS

OPERARIO DE LIMPIEZA

La formación que recibí en la empresa, sobre prevención de la violencia me ayudó muchísimo en mi desarrollo personal y laboral. En las capacitaciones nos entregan herramientas prácticas

que ayudar a identificar las situaciones, saber qué hacer, cómo actuar y hasta dónde acudir. Ahora soy más consciente de este tema y me sirve para cuidarme y cuidar.

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

APUNTAMOS A REALIZAR NUESTROS
NEGOCIOS CON COMPROMISO SOCIAL
Y AMBIENTAL, Y QUE ESTOS
SEAN LOS RESULTADOS QUE
NOS CONDUZCAN A
UNA RENTABILIDAD Y
PROSPERIDAD EN EL TIEMPO.



TEMAS MATERIALES

Este 2023 se cumplieron diez años desde la identificación de nuestros temas materiales. Para el próximo año se prevé su revisión, pudiendo determinar los avances, así como determinar otros nuevos. Entre tanto, el listado continúa vigente; a saber:

- 1 CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN LABORAL, FISCAL Y SECTORIAL.
- 2 SISTEMA DE MARCACIÓN DE HORAS DE TRABAJO.
- 3 LIDERAZGO SECTORIAL.
- 4 MODELO DE GESTIÓN DE NEGOCIOS.
- 5 ROTACIÓN DE COLABORADORES.
- 6 COMPORTAMIENTO AMBIENTAL.
- 7 SEGURIDAD E HIGIENE PERSONAL.
- 8 FORMACIÓN CONTINUA DE COLABORADORES.
- 9 TRATO A COLABORADORES.
- 10 PUESTOS DE TRABAJO DIGNOS.
- 11 OPORTUNIDAD DE CARRERA INTERNA.
- 12 PROGRAMAS DE DESARROLLO PERSONAL.
- 13 PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA MUJER.

Para gestionar estos temas, disponemos de distintas Políticas, Manuales, Procedimientos y Programas. Además, establecemos alianzas estratégicas con otras organizaciones, privadas, públicas y de la sociedad civil, que nos brindan los conocimientos y experiencias especializadas.

GRUPOS DE INTERÉS

A partir de la definición de nuestros temas materiales, también priorizamos los Grupos de Interés que, por su vínculo con la empresa, pueden afectar -positiva y/o negativamente- nuestras operaciones. Los clasificamos en tres categorías:

- 1 **ESTRUCTURALES**
Que aplica a los propietarios y equipo gerencial.
- 2 **DE GESTIÓN**
En el que se encuentran nuestros Colaboradores, Clientes, Proveedores y Entes Reguladores.
- 3 **COMPLEMENTARIOS**
Relacionados con nuestra labor institucional; entre ellos se encuentran los Gremios Sectoriales, las Organizaciones de la Sociedad Civil, la Competencia y los Medios de Comunicación.


www.elmejor.com.py


[El Mejor SRL](#)


[elmejor_srl](#)


[EL MEJOR](#)


[688 6500](tel:6886500)


[0984161158](tel:0984161158)

Otro ejercicio que realizamos, a partir de una Mentoría en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- (recibida del proyecto de la Unión Europea y el Pacto Global), fue la vinculación de nuestras

decisiones y actividades con las Metas de los ODS en las que tenemos incidencia.

El siguiente cuadro ilustra los resultados obtenidos:

LOS ODS EN
NUESTRO
 DÍA A DÍA

CENTRAL



- Programa Aprendices.
- Política de no discriminación por sexo, raza, religión, orientación sexual.
- Plan de capacitación y acompañamiento.
- Plan de Pasantías.
- Diversificación de ingresos, dirigido a familiares de colaboradores.



COMPLEMENTARIOS



Promoción de la salud financiera, a través del programa Ahorrar es Mejor, en el que se abordan los temas de diversificación de ingresos y cultura de ahorro.



- Plan de salud para colaboradores: Educación Preventiva Nutricional, Programa Tu Mejor versión promoviendo hábitos saludables tanto en la alimentación como la actividad física.
- Consultorio Odontológico para colaboradores.
- Consultorio Psicológico.



EDUCARSE con El Mejor programa dirigido a colaboradores que no culminaron sus estudios académicos; el mismo se lleva a cabo con el Ministerio de Educación y Ciencias.



- Programa “Vida Limpia de Violencia contra las Mujeres” donde se trabaja en la Campaña “Anive”.
- Programas: HEforSHE, Empresa Segura y Por ser Niña.



- Proyecto El Mejor Solidario, que se basa en la construcción y mejora de baños modernos.
- Reducción de uso del agua, a partir de la utilización de productos biodegradables y eco-friendly.





- Certificación ISO 9001 de gestión de calidad.
- Adquisición de productos biodegradables y con sello verde.



- Programa de inclusión laboral de PcD "Inclúyeme".
- Política de No Discriminación.



- Programa Reciclar es Mejor; separación de residuos en origen; colecta de tapitas.
- Decálogo Ambiental.



- Compensación de huella ambiental en impresiones.



TRANSVERSALES



- Código de Ética.
- Manuales de procedimientos y políticas que definen nuestras prácticas.
- Propósito, Misión y Valores.



- Adherencia al Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Certificación Empresa B.
- Convenios y alianzas, con organismos especializados.



PROCURAMOS IMPACTAR EN LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE MANERA CONSCIENTE, DEFINIENDO INICIATIVAS QUE SUMEN A SUS METAS.





JAVIER FERNÁNDEZ

5 AÑOS

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

En el proceso de capacitación sobre violencia de género un tema central es el de las “masculinidades”, es decir sensibilizar a los colaboradores sobre los roles de género y estereotipos que pueden perpetuar conductas discriminatorias o violentas.

Internamente, esto fortalece nuestra cultura organizacional, en la que valoramos la diversidad y el respeto como valores que contribuyen al bienestar de todo el equipo de trabajo y se refleja en el servicio al cliente. Para los colaboradores hombres, recibir este entrenamiento es

transformador; les ayuda a reflexionar sobre sus propias actitudes y comportamientos con el sexo opuesto y sus propios pares. Igualmente, a establecer relaciones más saludables tanto en el trabajo como en su vida personal.



Vida
limpia de
violencia
contra las
mujeres



BENITA CARBALLO

18 AÑOS DE ANTIGÜEDAD

OPERARIA DE LIMPIEZA

Hace 18 años ingresé a la empresa como aprendiz, y con esfuerzo y dedicación, logré ascender a operaria de limpieza. A lo largo de este tiempo, he tenido la oportunidad de participar en todas las capacitaciones ofrecidas por la empresa,

lo que ha sido fundamental para mi crecimiento profesional y personal. Me siento muy feliz y agradecida por el apoyo que he recibido, y valoro profundamente el compromiso de la empresa con el bienestar de las personas y el cuidado del

medio ambiente. Es un privilegio formar parte de una organización que trabaja incansablemente por un futuro mejor para todos.

DESEMPEÑO SOCIAL

46

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

COMO EMPRESA CUYO PRINCIPAL ACTIVO SON LAS PERSONAS, APOSTAMOS AL DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES BRINDÁNDOLES CAPACITACIÓN CONTINUA Y OPORTUNIDADES DE CARRERA INTERNA.



NUESTROS COLABORADORES

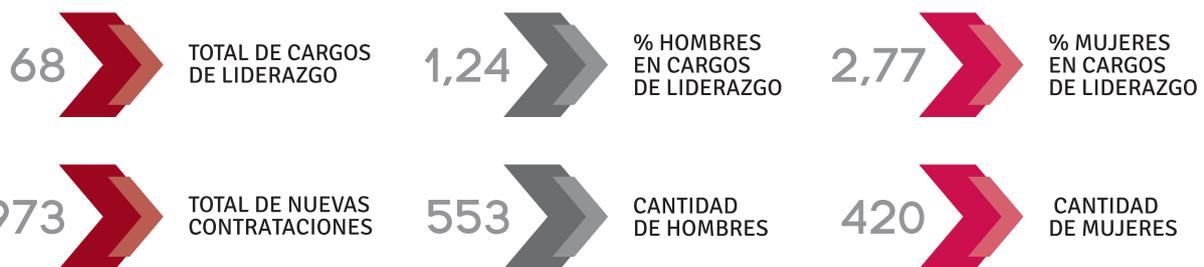
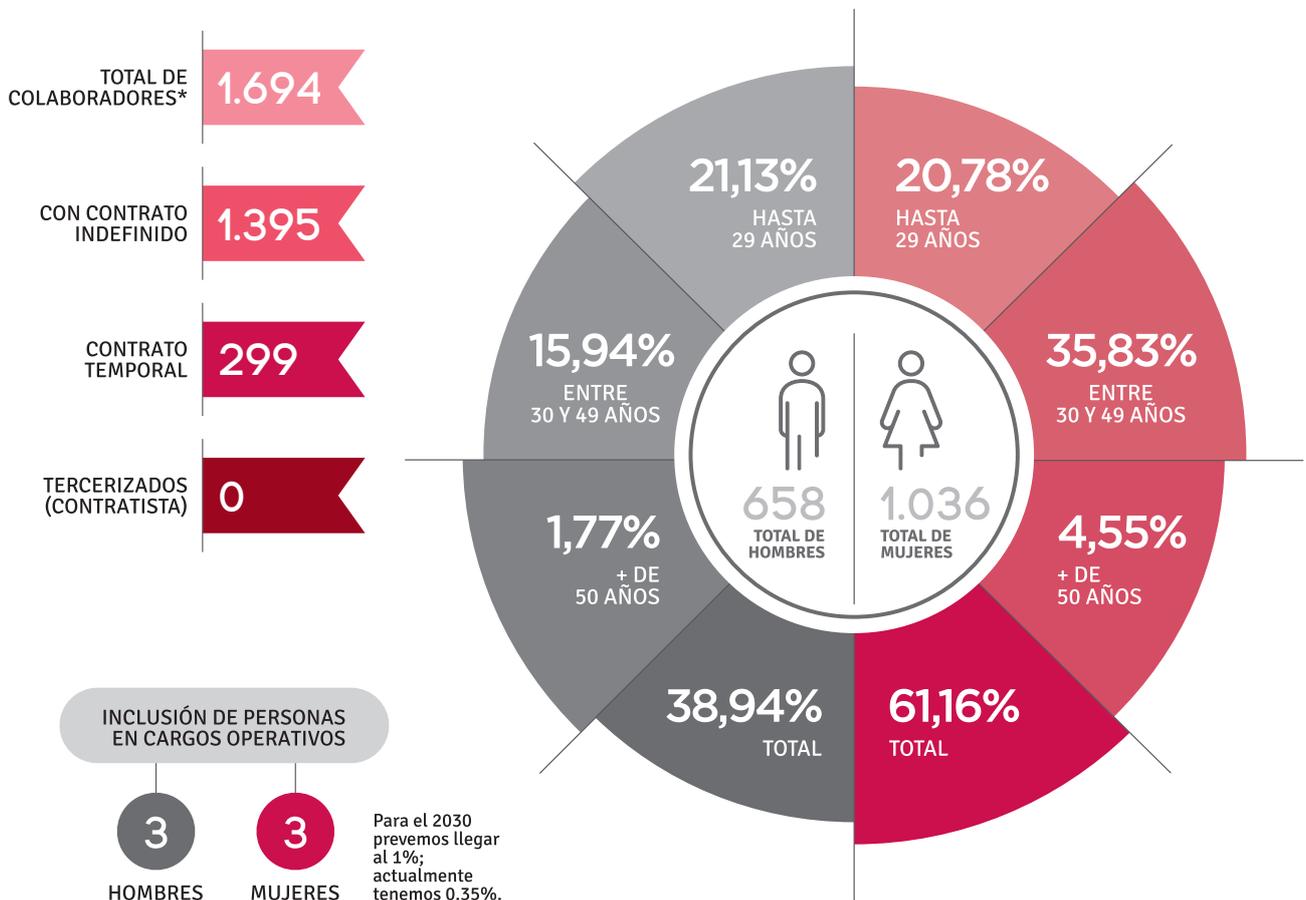
En nuestro equipo el 52% tiene entre 30 y 49 años de edad y es, precisamente, el segmento etario con menor nivel de rotación. También, cabe destacar que el 61% de los puestos está ocupado por mujeres, incluso en el plantel gerencial (5 de 8).

En la distribución de empleados por sector, se observa una predominancia femenina en casi todas las regiones.

En la Casa Matriz, las mujeres constituyen el 59% de los empleados, mientras que en los Contratos de Asunción y en la Región Este esta proporción aumenta a 75% y 87% respectivamente. En la Región Norte y Sur, las mujeres representan el 92% y el 100% de los empleados respectivamente. La única excepción es en los Contratos del Gran Asunción, donde los hombres representan el 58%

del total. Esta distribución resalta una significativa predominancia de mujeres en la mayoría de las regiones, lo que podría estar relacionado con la naturaleza de los roles laborales predominantes en estas áreas.

Tomamos lo anterior como una oportunidad para poner foco de nuestra responsabilidad social en su desarrollo integral, con énfasis en la lucha contra la violencia de género y la educación.



DISTRIBUCIÓN POR SEDE Y SEXO

DETALLE	CASA MATRÍZ	CONTRATOS ASUNCIÓN	CONTRATOS GRAN ASU	REGIÓN NORTE	CONTRATOS REGIÓN SUR	REGIÓN ESTE
Mujer	74	543	300	65	13	41
Hombre	52	180	414	6	0	6
Total	126	723	714	71	13	47

Mujer	59%	75%	42%	92%	100%	87%
Hombre	41%	25%	58%	8%	0%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ÍNDICE DE ROTACIÓN 2019 - 2023

SEXO	2019	2020	2021	2022	2023	RANGO ETARIO PREDOMINANTE*
Mujer	s/r	221	64%	4.6%	3.1%	Hasta 29 años.
Hombre	s/r	273	36%	5.8%	4.2%	
Total promedio mensual	4.2%	7%	4,18%	5.43%	3.5%	

*Corresponde al 2023.

ÍNDICE DE ROTACIÓN 2019 - 2023

SEXO	%	HASTA 29	RANGO ETARIO* 30 A 49	50 Y +
Mujer	3.1%	3,8%	1,9%	1,3%
Hombre	4.2%	5,0%	3,8%	1,9%
Total promedio mensual	3.5%		3.5%	

*Mensual.

ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN/RETENCIÓN POR MATERNIDAD O PATERNIDAD

GLOBAL	MATERNIDAD	PATERNIDAD
Cuantos en total	56	17
Reincorporación	69,6%	100,0%
Retención	89,3%	100,0%

RATIO SALARIAL

El personal operativo, que representa más del 90% del plantel, percibe su salario sobre la base del legal establecido (tanto para el horario normal como para las horas extras); a partir del mismo se cuantifican las horas trabajadas y acorde al resultado se realiza el pago correspondiente. Disponemos de un plan de carrera interna, que les permite acceder a puestos superiores, que van acompañados también de mejoras salariales.

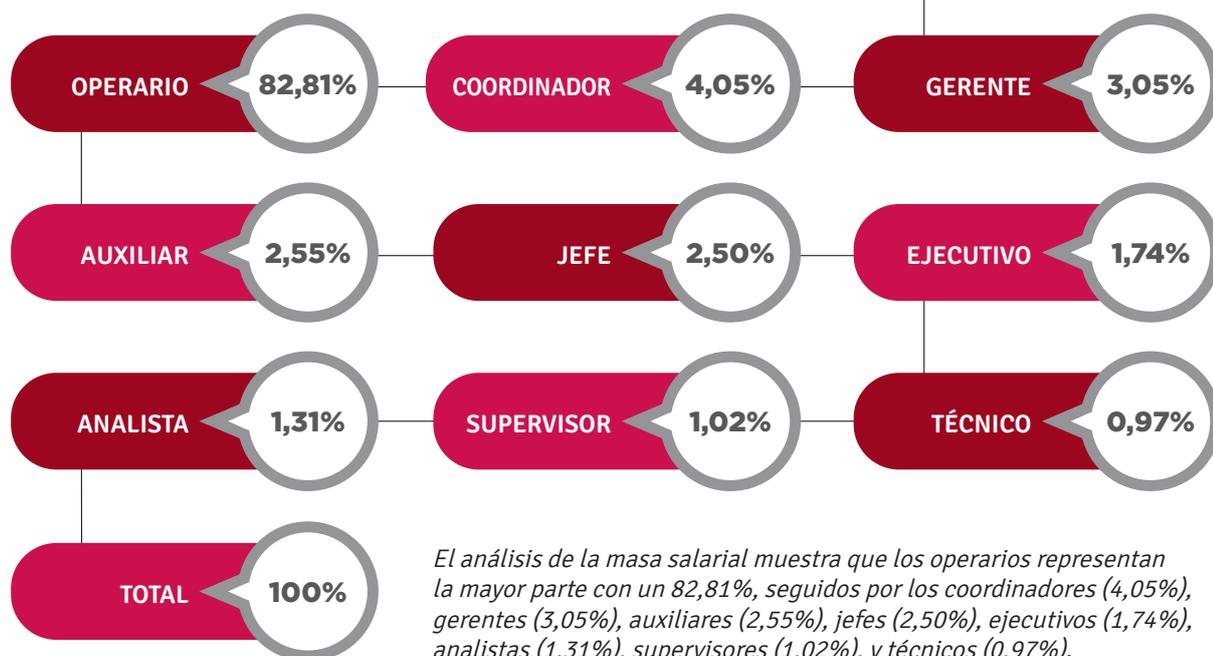
En cuanto al personal administrativo y de soporte institucional, su base salarial es el salario mínimo para los roles auxiliares; los demás roles están vinculados en función de la responsabilidad del cargo, tomando como referencia los pagos del mercado para puestos similares. En ningún caso, el sexo es un motivo para establecer diferencias salariales.

Analizando la remuneración bruta mensual, el 39% de los empleados, es decir, 669

personas, perciben salarios mayores al salario mínimo legal vigente (SMLV). Un 55%, que equivale a 933 empleados, reciben salarios menores al SMLV debido a que, aunque perciben el salario mínimo legal por hora trabajada, su remuneración bruta mensual no alcanza el salario mínimo legal mensual. Finalmente, el 5% de los empleados, que representan a 93 personas, reciben exactamente el SMLV. Esta política salarial asegura la equidad y justicia en la remuneración dentro de la organización.

TIPO	Q	%
Mayor al SMLV	669	39
Menor al SMLV	933	55
Igual al SMLV	93	5
Total.	1.695	100

CATEGORÍA / % MASA SALARIAL



El análisis de la masa salarial muestra que los operarios representan la mayor parte con un 82,81%, seguidos por los coordinadores (4,05%), gerentes (3,05%), auxiliares (2,55%), jefes (2,50%), ejecutivos (1,74%), analistas (1,31%), supervisores (1,02%), y técnicos (0,97%). Esta distribución indica una alta concentración salarial en los roles operativos, mientras que las demás categorías tienen una participación significativamente menor.





FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Nuestras actividades comerciales consisten en servicios, motivo por el cual el conocimiento requerido para la prestación de cada uno de ellos, por parte de nuestros colaboradores, es de fundamental importancia. A esto se suma su formación en valores, ya que están

en contacto con el cliente, sus espacios laborales y personales, al igual que sus bienes.

Por lo anterior, elaboramos anualmente un Plan de Capacitación, que contiene los temas en los cuales debemos reforzar sus conocimientos, así como aquellos nuevos, y destinamos los recursos necesarios para su desarrollo.

TEMAS DESARROLLADOS

DE FORMACIÓN LABORAL	DE DESARROLLO PERSONAL
<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Facilitador. Curso práctico de Plomería, Jardinería y mantenimiento de piscina. Negociación y resolución de conflictos. Salud y Seguridad en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Educación Financiera. Manejo de Estrés. Prevención de Cáncer Mamas, Diabetes y Obesidad. Primeros auxilios.

HORAS DICTADAS POR COLABORADORES

19.315

% FORMACIÓN A MUJERES

75%

PROMEDIO POR COLABORADOR EN HORAS

12

Inversión en Capacitación: la inversión en capacitación para el año 2023 se desglosa de la siguiente manera:

- Capacitación Externa:** Se invirtieron Gs. 86.834.000 en programas de capacitación externa. Esta inversión incluyó la participación en cursos, seminarios y talleres ofrecidos por entidades especializadas fuera de la organización.
- Capacitación Interna:** Además, se destinaron Gs. 413.914.433 a la capacitación interna. Esta inversión se utilizó para desarrollar y mantener un equipo de capacitación interna, encargado de diseñar y ejecutar programas de formación adaptados a las necesidades específicas de la empresa.

Total de Inversión en Capacitación: Sumando ambas inversiones, hemos dedicado un total de Gs. 500.748.433 a la capacitación del personal, demostrando un fuerte compromiso con el desarrollo profesional y la mejora continua de las habilidades de nuestros colaboradores.

MILLONES DE GUARANÍES EN CAPACITACIÓN EXTERNA

86.834.000

MILLONES DE GUARANÍES EN CAPACITACIÓN INTERNA

413.914.433

TOTAL HORAS DE FORMACIÓN

23.092

PROMEDIO DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA

1 ADMINISTRATIVOS

2.689 HS.

Promedio: 19 hs.

2 GERENCIAL

164,6 HS.

Promedio: 23 hs.

3 OPERARIOS

197.92 HS.

Promedio: 12 hs.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Este año llegamos, con la evaluación del desempeño, al 80% de colaboradores. Utilizamos tres criterios generales, que fueron:

- (1) habilidades; (2) responsabilidades del puesto; y
- (3) desempeño, con factores asociados a cada uno de ellos:

CRITERIOS EVALUADOS

DE FORMACIÓN LABORAL

- **Relación con el cliente interno y/o externo:** saluda con cortesía; está atento a lo que necesitan; demuestra deseos de buscar su satisfacción.
- **Responsabilidad:** cumple con los horarios establecidos (entrada, salida y receso), realizando su trabajo en el horario asignado.
- **Ética:** actúa con honestidad y responsabilidad, cumpliendo con la conducta y valores de El Mejor.
- **Trabajo en equipo:** demuestra predisposición para trabajar con sus compañeros y supervisores, con respeto y cumpliendo sus funciones y obligaciones.
- **Apertura al aprendizaje:** acepta las sugerencias y recomendaciones dadas por su superior y las pone en práctica.
- **Confidencialidad:** evita comentar, a terceras personas, situaciones propias y reservadas de clientes, compañeros, proveedores y de la empresa.
- **Disciplina:** cumple y respeta los valores organizacionales como las políticas, normas, reglamentos y procedimientos de la empresa.
- **Iniciativa:** Cuando se le presenta alguna dificultad, trata de encontrar una solución que esté a su alcance, sin acudir a su supervisor.

54

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

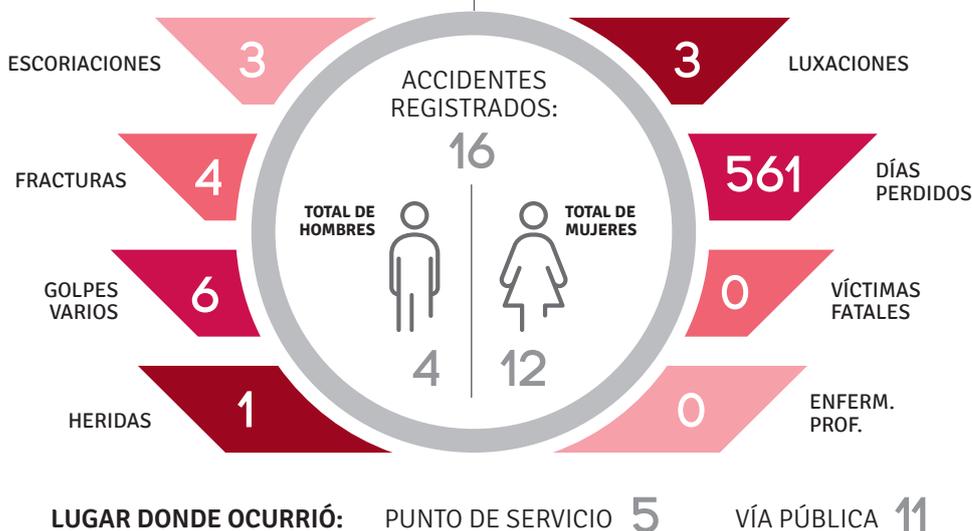
SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Adicional a las capacitaciones en ambas temáticas y a las medidas aplicadas con nuestros servicios, las principales acciones que llevamos adelante se vincularon con jornadas

de vacunación y de donación de Sangre, y utilización del PREVIBUS. También, entrenamiento certificado de trabajo en altura, capacitación en mediciones y bloqueo uso de extintores y primeros auxilios.

Brigada de emergencia: Conformamos la Brigada de Emergencia, que está integrada por un representante de cada área. Una primera actividad realizada por la misma fue el simulacro de evacuación, del que se midió además el tiempo de respuesta de los colaboradores.

TIPO DE LESIÓN EN ACCIDENTES





BENEFICIOS Y COMPENSACIONES

Con los beneficios que brindamos a nuestros colaboradores buscamos un mayor bienestar para los mismos en el desarrollo de sus labores, así como fortalecer su compromiso con la empresa y viceversa.

Tarjeta de alimentación: Cobertura de alimentación de los colaboradores durante el desempeño de sus funciones en los contratos donde prestan servicio.

Lactarios: Contamos con un lactario habilitado en la sede administrativa, que se encuentra totalmente equipado para la extracción (o lactancia) y para la refrigeración de la leche. También, cuenta con materiales informativos sobre

lactancia y cuidados de la madre y el recién nacido.

Cobertura por fallecimiento:

- Licencia adicional de 6 días corridos, por fallecimiento del cónyuge o hijos.
- 60% del salario mínimo vigente, en concepto de ayuda.
- Préstamo, sin intereses (hasta 12 meses) para cobertura de gastos.
- Un salario legal vigente, si fallece el colaborador, destinado a sus familiares.

Préstamos casos especiales:

Préstamos sin intereses, hasta 12 cuotas para cobertura de gastos por enfermedad, siniestros de vivienda, capacitaciones especiales, tesis.

Cobertura por accidentes:

- Gs. 1.000.000 en concepto de ayuda por accidentes

de trabajo, ocurridos por exposición al peligro.

- Hasta 40% del salario mínimo en caso de accidentes que, por la gravedad de su estado, requieran traslados en ambulancia para primera consulta.

Gratificación por jubilación:

Un salario completo en concepto Gratificación Especial.

Apoyo en educación:

- Beca del 30 al 50% para estudios universitarios.
- Préstamo sin intereses para cobertura de gastos relacionados con la escolarización de hijos hasta el 3er. curso.

Días festivos:

- Día libre por cumpleaños.
- 4 días libre por salud en el año con goce de sueldo.

PROGRAMAS INTERNOS

VIDA LIMPIA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Con la intención de aumentar la concienciación acerca de la violencia contra las mujeres, continuamos con nuestro Programa de Vida Limpia contra las Mujeres, que iniciamos en 2013 de la mano de la Agencia de Cooperación Alemana (GIZ) y la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC).

En particular, en los talleres de este año insistimos con los temas de prevención de violencia, acoso laboral y sexual. Incorporamos horas de consultorio con una psicóloga

para asistir a las colaboradoras y facilitarles herramientas para gestionar sus emociones.

Además, llevamos adelante una nueva jornada de formación en “masculinidades positivas”, con nuestros colaboradores, contando para esta tarea con el acompañamiento de la Fundación Paraguaya.

CANTIDAD DE TALLERES: **56**
TOTAL PARTICIPANTES: **328**
PARTICIPANTES EN TALLER “MASCULINIDADES”: **62**

EL MEJOR SOLIDARIO

El Mejor Solidario nació hace 10 años, como mecanismo de acción para dar respuesta a los indicadores del Semáforo de la Pobreza. El primer proyecto definido fue el reemplazo de las letrinas por baños modernos, en las viviendas de los colaboradores. Para cubrir el costo, se organizaron diferentes actividades de recaudación, que incluyeron ferias de comida, venta de ropas y rifas. Por su parte, la empresa se sumó asignando el 25% del presupuesto para cada construcción.

Este 2023 implementamos un procedimiento entre la empresa y el colaborador, para formalizar el compromiso, el monto a desembolsar por las partes involucradas (la empresa, el proyecto y el beneficiario), así como el cronograma de la construcción.

INVERSIÓN DEL AÑO: **GS. 12.000.000**
APORTE EL MEJOR: **GS. 6.000.000**
BAÑOS CONSTRUIDOS: **4**
TOTAL HASTA LA FECHA: **66**

EDUCARSE CON EL MEJOR

Hace casi una década (2014), concretamos un acuerdo con el Ministerio de Educación y Cultura, con el objetivo de acceder al programa de educación de adultos: EducaRSE. De esta manera iniciamos el proceso de escolarización de nuestros colaboradores que no concluyeron el colegio, y así lograr “cero analfabetismo” en la empresa.

Tras el desarrollo de campañas de incentivo, ya llevamos 42 colaboradores con Educación Escolar Básica (EEB) concluida (hasta 9° grado) y 42 bachilleres. Este año, 11 colaboradores

egresaron de la EEB, y 16 iniciaron el nivel medio. Para tomar las clases, se trasladan hasta la oficina administrativa de la empresa, donde reciben una merienda, además del reintegro de sus gastos de pasaje.

TOTAL EGRESADOS EEB EN 2023: **11**
TOTAL INSCRIPTOS EN NIVEL MEDIO EN 2023: **16**
EGRESADOS HASTA LA FECHA: **84 (57% MUJERES)**
INVERSIÓN: **GS. 20.400.000**

56

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

PROVEEDORES

NUESTRA CADENA DE VALOR

En el 2020 establecimos espacios de formación en materia de sostenibilidad y triple impacto con nuestros proveedores. A partir de allí, desarrollamos nuestra “Guía de Compras Sostenibles”, buscando potenciar la cultura de la ética en el trabajo.

En el año 2, incorporamos el formulario de autoevaluación, en donde se contemplaron preguntas sobre ética y gobernanza, comportamiento con el medio ambiente entre otros. Esto con la intención que los mismos puedan establecer sus oportunidades de mejora.

Este 2023, diseñamos un proyecto piloto de acción conjunta con nuestro proveedor de seguros, que se implementará el próximo año. A partir de los resultados obtenidos, estaremos incorporando a más prestadores.

Segmentación de proveedores:

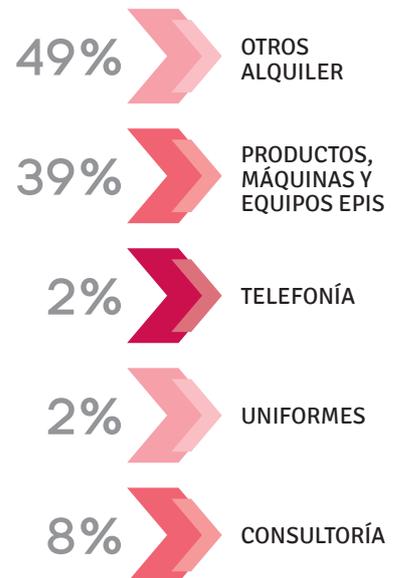
del total de pago de proveedores, el 39% corresponde a los críticos; seguido por otras adquisiciones y alquiler, con 49%; y la diferencia del 12% se divide entre telefonía, uniformes y consultorías.

Criterios de evaluación y pagos:

los proveedores son evaluados en su etapa inicial de oferta, en la que se confirma en primer lugar la legalidad de los mismos, los costos y, en función al tipo de servicio o producto se incluyen otros aspectos sociales y/o ambientales adicionales, así como el cumplimiento de normativas o certificaciones.

Posterior a la prestación, el área contratante también emite una evaluación, de tal manera a tener datos de las experiencias directas, para próximas contrataciones.

Finalmente, con respecto al pago, acorde al volumen o urgencia se definen los plazos, que cuando no son excepcionales, se realizan en dos semanas promedio.



PRIORIZAMOS LAS ADQUISICIONES LOCALES Y NOS DISPONEMOS A TRABAJAR CON NUESTROS PROVEEDORES EN SU MEJOR CONTINUA.

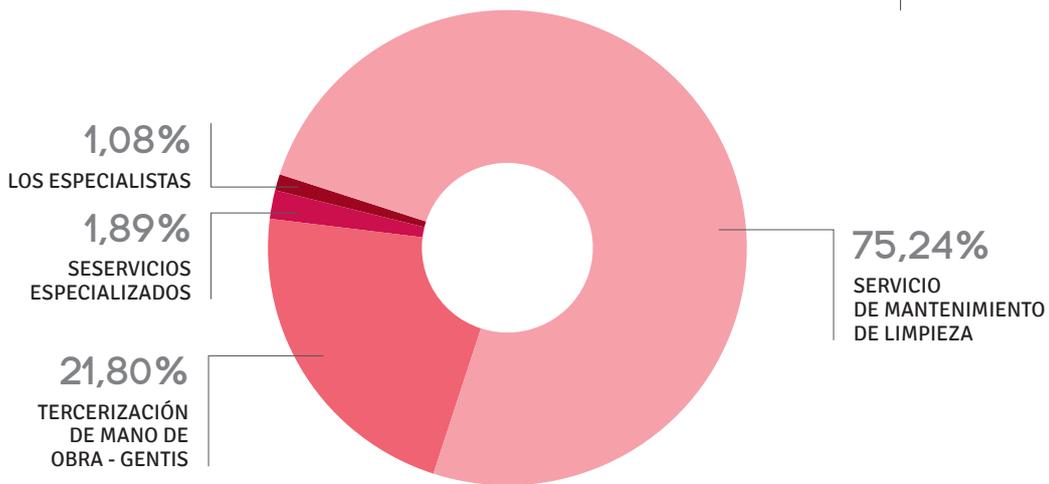
CLIENTES

CARTERA COMERCIAL

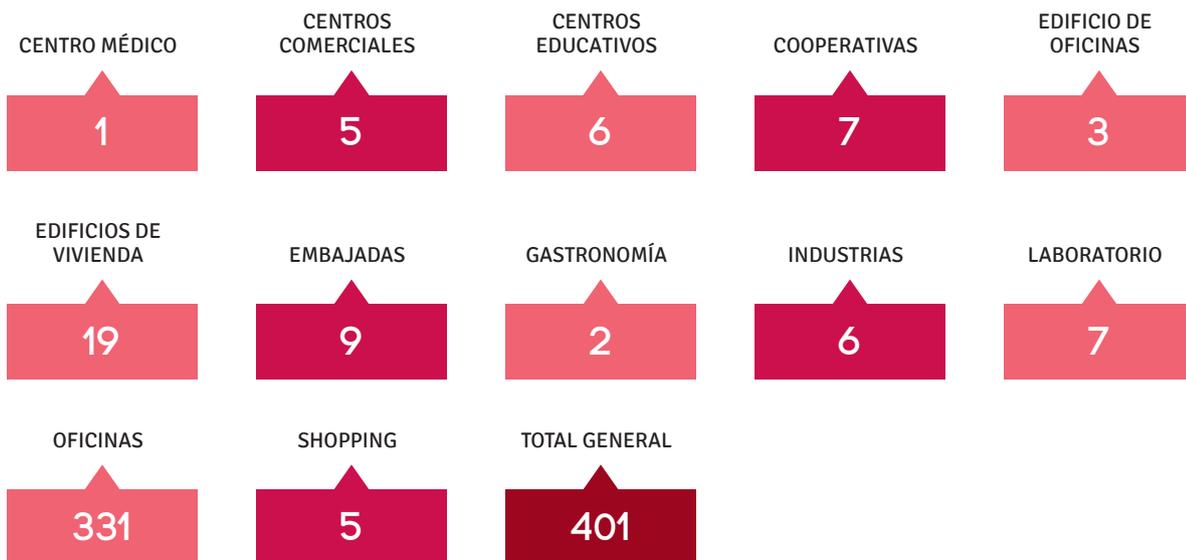
Nuestra cartera comercial está compuesta por 729 puntos de servicios, distribuidos a lo largo del país, incluyendo el Chaco Paraguayo.

La atención que reciben de El Mejor incluye 75,24% de servicio de mantenimiento y limpieza, 1,08% el servicio de Los Especialistas; 1,89% Servicios Especializados que corresponde a clientes ocasionales y la diferencia 21.8% corresponde a Gentis, cuyo rendimiento influyó de forma significativa en la facturación total.

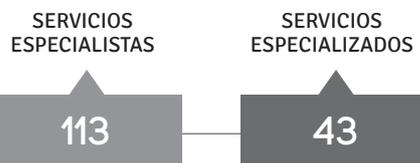
DISTRIBUCIÓN % DE FACTURACIÓN POR UNIDAD DE NEGOCIOS



CLIENTES DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LIMPIEZA Y GENTIS, POR SEGMENTO



CANTIDAD DE CLIENTES POR MES





SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Contamos con un área de calidad integrada por profesionales dedicados a asegurar la excelencia en nuestros procesos y servicios. El equipo de calidad está compuesto por:

- **Jefatura de Calidad:**

Encargada de supervisar y dirigir las operaciones del área de calidad, estableciendo estándares y procedimientos para garantizar la satisfacción del cliente.

- **Analista de Control y Calidad de Procesos:**

Responsable de analizar y evaluar la eficiencia de los procesos internos, identificando áreas de mejora y asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad.

Realizamos encuestas periódicas de satisfacción, generadas mensualmente según una frecuencia establecida con relación al % logrado en la encuesta aplicada.

Disponemos de representantes de Atención al Cliente (ATC), que son los gestores de las encuestas; además de recibir, registrar y gestionar reclamos. Este equipo de colaboradores realiza el seguimiento de los reclamos resueltos (30 días posteriores al cierre del caso), para verificar la satisfacción del cliente y la efectividad de las acciones tomadas.

ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tiene por objetivo brindar un servicio integral y receptivo a sus consultas y necesidades. Este equipo es el primer punto de contacto para los clientes, ya sea a través de llamadas telefónicas, mensajería vía WhatsApp o correos electrónicos. Nuestro servicio de ATC está disponible los siete días de la semana, desde las 05:00 hasta las 21:00, a través de nuestro Contact Center.



SERVICIO DE POSTVENTA

Contamos con un servicio de postventa dirigido por un equipo de ejecutivos de cuentas, dentro del área comercial.

Se encargan de mantener una comunicación directa y proactiva con los clientes después de la compra, asegurándose de que estén satisfechos con nuestros productos o servicios y ayudándoles en cualquier problema o inquietud que puedan surgir.



PROTECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Implementamos un conjunto de disposiciones, que forman parte de nuestro Código de Ética respecto a la protección de datos e información del cliente. Esto con la intención de salvaguardar la confidencialidad y seguridad de la información sensible.

En nuestro Código de Ética la Confidencialidad forma parte de los valores fundamentales de la empresa, comprometiéndose a evitar la divulgación a terceros de situaciones propias y reservadas, relacionadas con clientes, colegas, proveedores y la propia empresa. Esta disposición, además, se encuentra integrada en

los contratos de trabajo de todos los colaboradores, asegurando el conocimiento e información de los mismos acerca de los lineamientos establecidos y su estricto cumplimiento. Así, buscamos garantizar un ambiente de confianza y respeto hacia la privacidad de la información tanto dentro como fuera de la organización.

GESTIÓN DE RECLAMOS

Entendemos que cada situación presentada por los clientes puede ser única, y por eso, nuestros colaboradores están preparados para manejar una amplia gama de escenarios con profesionalismo y cortesía.

Además, para lograr una gestión eficiente de los reclamos, implementamos

un sistema de derivación de casos, que permite canalizar rápidamente el reclamo hacia las áreas correspondientes, asegurando una atención oportuna y especializada según la naturaleza del problema.

Este año, registramos un total de 320 reclamos. Si bien todos fueron resueltos en el año, en comparación al 2022, tuvimos un incremento del 30%.

Este aumento puede atribuirse en parte a nuestra iniciativa de ampliar los canales de comunicación con nuestros clientes. A la vez, refleja una mayor participación por parte de nuestros clientes y una mayor transparencia en nuestro servicio, lo que nos proporciona una oportunidad invaluable para abordar y mejorar nuestra calidad de servicio de manera más efectiva.

CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Baja calidad en las tareas.	98	30,6%
Ausencia del personal.	58	18,1%
Daño a las instalaciones.	18	5,6%
No definido.	9	2,8%
Comportamiento del colaborador.	32	10,0%
Deshonestidad.	11	3,4%
Falta de insumos o productos.	19	5,9%
Mala atención a clientes.	13	4,1%
Gestión de Personas y/o equipos.	2	0,6%
Falta de maquinaria y equipos.	4	1,3%
Llegadas tardías.	8	2,5%
Rotación del personal.	3	0,9%
Falta de comunicación al cliente.	4	1,3%
Facturación.	8	2,5%
Incumplimiento de tareas según contrato.	18	5,6%
Falta supervisión.	11	3,4%
Calidad insatisfactoria de los insumos o productos.	4	1,3%
Total.	320	100%



PRESENCIA EN MEDIOS DIGITALES



66.539
SEGUIDORES



4.420
SEGUIDORES



2018
SEGUIDORES



COMUNIDAD Y SOCIEDAD

Nuestro foco de actuación en materia de responsabilidad social se concentra en los colaboradores y sus familias. Y, a partir de aquí las distintas intervenciones que tenemos son para llevar hacia los mismos las experiencias que consideramos les serán de provecho para mejorar su calidad de vida.

Las acciones externas que realizamos cuentan con la participación de nuestros voluntarios.

INICIATIVAS IMPULSADAS

Taller de primeros auxilios para PCD

Con el objetivo de contribuir a la formación de PcD (Personas con Discapacidad), que se encuentran trabajando en empresas o en busca de trabajo, desarrollamos un taller de primeros auxilios desde nuestra área de Salud, Seguridad e Higiene Ocupacional. El mismo se realizó en la Fundación Saraki, y contó con 38 participantes, además de un intérprete de señas.

Mesa Medio Ambiente – Red del Pacto Global

Para canalizar mejor el interés y la contribución de los distintos sectores que integran la Mesa, conformamos Sub-Mesas de Trabajo, específicamente constituimos la de Cambio Climático/Huella de Carbono, a los efectos de incrementar la conciencia empresarial en

torno a la huella de carbono e impulsar la medición y mitigación de la misma entre las empresas miembro. Y, así realizar una contribución tangible y medible a los efectos del cambio climático, estableciendo como meta alcanzar la “carbono neutralidad”.

Por otra parte, estuvimos en la organización de dos talleres temáticos y un conversatorio, para amplificar el acceso a información actualizada, herramientas y casos de éxito con acciones de desarrollo sostenible y economía circular implementadas y con impacto medido.

EVENTOS CON PROPÓSITO

Congreso de RSE y Sostenibilidad de la ADEC

Cada año, participamos como aliados del Congreso más importante en términos de RSE en el país, el cual ya va por su 14ta edición. En esta entrega se abordó el programa con el lema: “Desafíos e Impactos de la Sostenibilidad”.

Teletón

Durante todo el año, prestamos servicios sin costo en las instalaciones de la Fundación. En complemento, este año nos sumamos al “Partido de las Estrellas”; y previo a las jornadas de recaudación, parte de nuestro equipo de colaboradores visitó el CRIT y conoció más acerca de el propósito de su labor.

Primer Congreso del Pacto Global

Integramos el panel de empresas, en el eje de Derechos Humanos, donde nuestro Gerente de RRHH compartió nuestras políticas y acciones para promover los Derechos Humanos.

Programa “Hacen”

Participamos como invitados en el programa “HACEN” del canal C9N, para hablar sobre nuestra iniciativa: “Vida limpia de violencia contra las mujeres”. Este programa está dedicado a resaltar el compromiso de las empresas socialmente responsables, desde proyectos de sostenibilidad socioambiental hasta iniciativas comunitarias que cambian vidas.

Cerrito Forum 2023

Este es un evento internacional, organizado anualmente por la Fundación Paraguaya, como parte de su Programa “Semáforo de Eliminación de Pobreza”. Este año se realizó en modalidad híbrida desde el Centro de Eventos Torres del Paseo, bajo la temática “Acciones e Impacto”. A través de la Jefa de RSE, participamos del panel denominado “Trabajos del siglo XXI: Desafíos y oportunidades del empleo actual”.



CYNTHIA GARCÍA

7 AÑOS

SUPERVISORA DE CAPACITACIONES

Ser una de las capacitadoras en los temas de prevención de la violencia contra la mujer es para mí una responsabilidad y una oportunidad. Por una parte, puedo promover el cambio cultural dentro de la empresa y, por el otro, contribuir a un entorno más equitativo y seguro para todos.

Capacitar a mis compañeras es un acto de empoderamiento, que ocurre cuando compartimos conocimientos que pueden impactar positivamente en las relaciones interpersonales y en la forma en que nos relacionamos con los demás.

Además, me motiva a seguir aprendiendo y creciendo en esta área para ser una agente de cambio más efectiva dentro de la organización.



Vida
limpia de
violencia
contra las
mujeres



ROSA VALDÉZ

19 AÑOS DE ANTIGÜEDAD

FISCAL DE CONTRATOS

Pude hacer una carrera interna en El Mejor gracias a las capacitaciones que recibimos; avancé de aprendiz de limpieza a fiscal. Hoy estoy con más responsabilidades, entre las que tengo la de

transmitir a mi equipo de trabajo los temas violencia de género. Motivarles a tomar en serio su protección y hacerles notar que aquí pueden trabajar seguras y respaldadas.

COMPROMISO AMBIENTAL

66

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

SOMOS CONSCIENTES QUE
LOS RECURSOS DE LA NATURALEZA
SIEMPRE ESTÁN INVOLUCRADOS
EN LO QUE HACEMOS. POR ELLO
BUSCAMOS IMPLEMENTAR PRÁCTICAS
MÁS AMIGABLES QUE GARANTICEN
SU DISPONIBILIDAD EN EL TIEMPO.



Desde que iniciamos el camino hacia la sostenibilidad, mantuvimos nuestro enfoque puesto en el cuidado ambiental, buscando las mejores prácticas que contribuyan a su protección. En esta línea, ya en el 2008, publicamos un Decálogo Ambiental interno, propiciando iniciativas de uso consciente y protección de los recursos naturales, incluyendo la gestión de descarte de residuos.

DECÁLOGO AMBIENTAL

Como parte de la labor de concientización continua y de la identificación de nuevos aspectos que debemos incorporar en nuestras prácticas ambientales, apuntamos también a que las buenas prácticas ambientales sean trasladadas a los hogares de nuestros colaboradores para potenciar los impactos positivos.

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.

REGISTRO DE CONSUMO



159
METROS CÚBICOS
DE AGUA



96.536
KW/H
DE ELECTRICIDAD



8.785
LITROS DIESEL
58.879
LITROS NAFTA



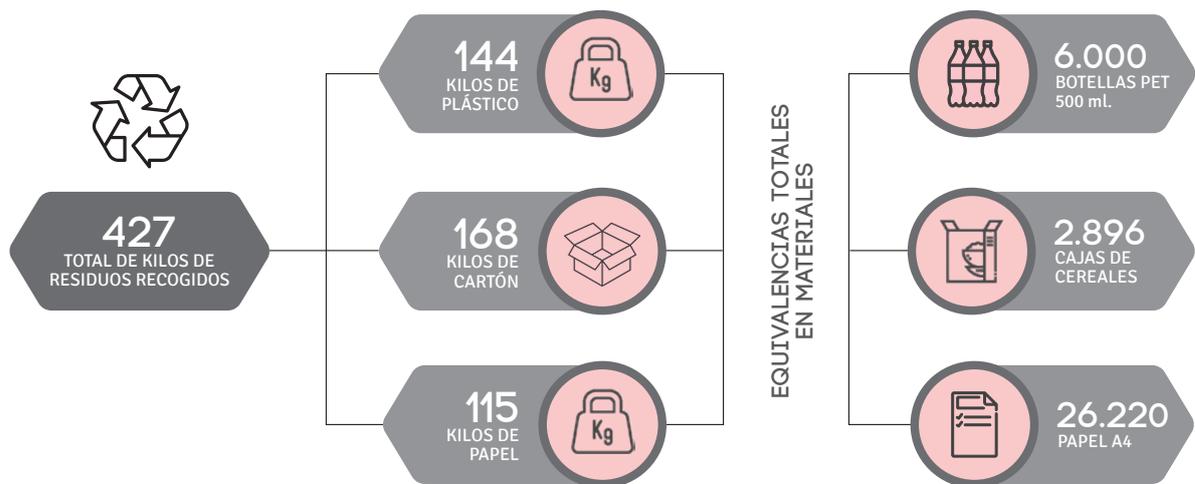
400
RESMAS DE PAPEL
(POR 500
HOJAS C/U)

1.767
LITROS ALCOHOL

ECO PUNTOS

En el entrenamiento que brindamos a nuestros colaboradores, los mismos aplican sus conocimientos en los EcoPuntos disponibles en los contratos de servicios. Este servicio lo realiza la empresa social, Soluciones Ecológicas.

También como empresa tenemos instalado un contenedor en el acceso de nuestra sede administrativa. La colecta de los residuos separados genero el siguiente reporte:



EMISIONES

COMBUSTIBLE- GASOLINA (m³)



ALCANCE II / ENERGÍA ELÉCTRICA / UNIDAD DE MEDIDA / kWh



ALCANCE III / CONSUMO DE AGUA / m³



HOJAS DE PAPEL UTILIZADO EN OFICINA / POR UNIDAD DE MEDIDA



CONSUMO PAPEL HIGIÉNICO Y PAPEL TOALLA POR AÑO EN PUNTOS DE SERVICIO / KILOGRAMOS



CONSUMO PRODUCTOS DE LIMPIEZA POR AÑO EN LOS PUNTOS DE SERVICIO / LITROS



VAMOS REGISTRANDO
NUESTRA HUELLA PARA
PODER VERIFICAR LOS RESULTADOS
DE GESTIÓN Y AVANZAR CON
MÁS Y MEJORES ESTRATEGIAS.



**INICIATIVAS
AMBIENTALES
EN CURSO**

ECO CLEANING

En el servicio de limpieza denominado Eco Cleaning, aplicado desde el 2020, el producto principal utilizado cuenta con componentes naturales, biodegradables y libre de químicos. Su uso durante el procedimiento reduce la disminución de uso de agua. Así también, al ser elaborado con materia prima natural, su descarte no representa un riesgo ambiental.

Desde el inicio del nuevo sistema de repasado Eco Cleaning, se van sumando año tras año más puntos de servicio, llegando al cierre del 2023 a un total de 343 puntos de servicio.

El producto cuenta con la certificación internacional Green Seal Environmental y la ABTN AMBIENTAL de Brasil.

Cabe mencionar que con esta iniciativa recibimos el premio Reconocimiento ODS 2023, en la Categoría Planeta, por la reducción del uso del agua en los procesos de limpieza.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
cc de agua por día.	2.225.250.7
m ² limpios por día.	234.237
Litros de agua ahorrados por mes.	51.180.8
Puntos de servicios implementados.	238
Total de puntos de servicios con repasado ecológico.	343

COMPROMISO ECONÓMICO

72

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

COMO EMPRESA PARAGUAYA
QUE ASPIRA A CONTINUAR
DESTACÁNDOSE POR
SUS COMPROMISOS CON EL PAÍS,
RENDIMOS CUENTA DE NUESTROS
RESULTADOS ECONÓMICOS,
EN COMPLEMENTO A LOS SOCIALES
Y AMBIENTALES.



FISCALIDAD

La estrategia fiscal de EL MEJOR S.R.L., trazada por el Gerente General y el plantel Gerencial, consiste en el cumplimiento de las normas fiscales aplicables a nuestro sector de operaciones. El área de Contabilidad, que depende directamente de la Gerencia de Administración, es responsable del cálculo y el pago de los impuestos, de acuerdo con la legislación tributaria paraguaya. Para ello, se toma como base de cálculo la información contable, se verifica y valida el monto determinado en concepto de tributos y se presentan los informes fiscales.

Como contribuyente, durante el ejercicio fiscal cerrado al 31 de diciembre del 2023 pagamos Gs. 4.732.100.359

en concepto de impuestos (IRE, IVA y otros tributos). Además, hemos contribuido con el Estado paraguayo en la recaudación de tributos de terceros, mediante el cumplimiento de las normas que nos designan como agente de retención, transfiriendo al fisco en este concepto Gs. 7.051.991 (esta suma incluye retenciones de IVA a proveedores, y retenciones por distribución de utilidades).

El Gerente de Administración y Finanzas es el responsable del cumplimiento de la estrategia fiscal, que incluye la identificación y la gestión de los riesgos en este ámbito. Durante el ejercicio cerrado al 31 de diciembre del 2023, no existen aspectos fiscales relevantes que mencionar en esta Memoria. Nuestra

organización ha interactuado a lo largo de este año con la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios (DNIT), respondiendo a todas las solicitudes de información en el marco de la normativa paraguaya. Así también, cumplimos con la presentación de los informes fiscales, realizando las declaraciones juradas informativas y determinativas, a través del sistema Marangatu.

La información financiera auditada más próxima a ser presentada ante la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios (DNIT) corresponde a los estados financieros auditados al 31 de diciembre del 2023, cuyo calendario fiscal corresponde al mes de abril del 2024.

74

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

VALOR ECONÓMICO

GENERADO Y

DISTRIBUIDO

A continuación, exponemos las principales cifras del desempeño económico a través del cuadro de Valor Económico Directo Generado y Distribuido (VEG+D) que proponen los Estándares GRI.

La información se presenta en guaraníes y surge de nuestros Estados Contables, al 31 de diciembre de 2023, de acuerdo con normas de información financiera emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay, adoptadas por la Superintendencia de Valores y auditado, externamente, por Daniel Eliceche y Asociados.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)

DESCRIPCIÓN	MONTO
Pago a Proveedores.	18.439.578.463
Salarios y Cargas Sociales.	70.210.026.229
Impuestos.	4.742.898.167
RSE (Donaciones).	197.500.174
Total.	93.590.003.033



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Asunción, 25 de junio de 2024

A los Señores Directivos de
El Mejor S.R.L.
Asunción, Paraguay

I Identificación de los estados financieros

Hemos examinado los estados financieros adjuntos de El Mejor S.R.L., los cuales incluyen el balance general al 31 de diciembre de 2023 y 2022, el correspondiente estado de resultados, de cambios del patrimonio neto, de flujos de efectivo y las correspondientes notas aclaratorias por el año terminado en esa fecha.

II Responsabilidad de la Gerencia sobre los estados financieros

La gerencia es responsable por la preparación y presentación adecuada de los mencionados estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Paraguay. Dicha responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de controles internos adecuados para la preparación y presentación razonable de estados financieros tal que los mismos estén exentos de errores significativos debido a fraude o error; así como la selección y aplicación de políticas contables apropiadas y la realización de estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

III Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mencionados estados financieros basados en nuestra auditoría. Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría Vigentes en Paraguay emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay. Dichas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría con el objeto de obtener seguridad razonable de que los estados financieros están exentos de errores significativos.

Una auditoría comprende la realización de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre las cifras y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o error. Con la realización de estas evaluaciones de riesgos, el auditor considera los controles internos relevantes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la Entidad, a fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad.

Una auditoría también incluye la evaluación de lo apropiado de las políticas contables utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables efectuadas por la Gerencia, así como la evaluación de la presentación de los estados financieros en su conjunto.



Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión de auditoría.

IV Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación patrimonial y financiera de El Mejor S.R.L. al 31 de diciembre de 2023 y 2022, los resultados de sus operaciones, los flujos de efectivo y los cambios de su patrimonio neto por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con normas contables vigentes en Paraguay.

Daniel Elicetche
Daniel Elicetche
Socio
Matrícula C-4

Colegio de Contadores del Paraguay

Daniel Elicetche & Asociados
Calle 17 de Agosto 1084, Ciudad del Este, Paraguay. Teléfono: +596 999 999999
Daniel Elicetche & Asociados is an authorized member of Parker Russell International Ltd. (PRL) (AS) a member firm of the
+ 100 member firm network. It is licensed by the regulator in Paraguay and is a member firm of the network of member firms
and member firms are subject to the policies and procedures of Parker Russell International Ltd. (PRL) and its member firms.



METAS PARA EL 2024

1 ECONÓMICAS

- Lograr un crecimiento de facturación general de 20% en relación a los resultados del 2023.
- Potenciar la nueva Unidad de Negocios Solvex, Logrando que la facturación represente el 1% de la facturación de la Empresa para finales del año.

2 INSTITUCIONALES

- **Calidad y excelencia en el servicio:** Mantener al menos el 90% de satisfacción del cliente.
- **Transparencia y ética empresarial:** Obtener la recertificación como Empresa B.
- La revisión y actualización de nuestro Código de Ética.
- **Innovación y mejora continua:** Implementación de un nuevo sistema de gestión de los recursos humanos.

3 SOCIALES Y AMBIENTALES

- **Desarrollo sostenible:** Implementar al menos una acción de Economía Circular.
- **Inclusión y diversidad:** Incluir al menos cuatro personas con discapacidad al plantel de colaboradores.
- **Capacitación y desarrollo del personal:** Priorizar y acompañar el cumplimiento del Plan de Capacitaciones.
- **Compromiso con la comunidad:** Participar activamente en iniciativas comunitarias y proyectos de RSE que contribuyan al bienestar social y al desarrollo local.

ÍNDICE DE INDICADORES GRI

ESTÁNDAR GRI / CONTENIDO	Nº DE PÁG. O COMENTARIO
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES	
LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES.	
2-1 Detalles organizacionales.	12 - 21
2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	El Mejor S.R.L.
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	Ficha técnica.
2-4 Actualización de la información.	Sin actualizaciones.
2-5 Verificación externa.	Autoposicionamiento.
ACTIVIDADES Y TRABAJADORES.	
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	46 - 65
2-7 Empleados.	
2-8 Trabajadores que no son empleados.	
GOBERNANZA.	
2-9 Estructura de gobernanza y composición.	22 - 37
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno.	
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.	
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	
2-15 Conflictos de interés.	
2-16 Comunicación de inquietudes críticas.	
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	
2-19 Políticas de remuneración.	
2-20 Proceso para determinar la remuneración.	
2-21 Ratio de compensación total anual.	50
ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS.	
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	38 - 45
2-23 Compromisos y políticas.	
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.	
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos.	
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas.	
2-28 Afiliación a asociaciones.	20
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.	
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	38 - 45
2-30 Convenios de negociación colectiva.	



ESTÁNDAR GRI / CONTENIDO	Nº DE PÁG. O COMENTARIO
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	
CONTENIDOS SOBRE LOS TEMAS MATERIALES.	
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales.	38 - 45
3-2 Lista de temas materiales.	
3-3 Gestión de los temas materiales.	
GRI 201- DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	
201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	72 - 75
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	
201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno.	
GRI 202 -PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	
202-1 Ratio entre salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local.	50
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	
GRI 203 -IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	72 - 75
203-2 Impactos económicos indirectos significativos.	
GRI 204 - PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016	
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales.	57
GRI 205 – ANTICORRUPCIÓN 2016	
205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	22 - 37
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	
205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.	
GRI 206 - COMPETENCIA DESLEAL 2016	
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Sin casos registrados.
GRI 2.7 – FISCALIDAD 2019.	
2.7-1 Enfoque fiscal.	74
2.7-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	
2.7-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal.	
2.7-4 Presentación de informes país por país.	
TEMAS AMBIENTALES	
GRI 301 MATERIALES 2016.	
301-1. Materiales utilizados por peso o volumen.	66 - 71
301-2 Insumos reciclados.	
301-3 Productos y materiales de envasado recuperados.	
GRI 302 – ENERGÍA 2016.	
302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	66 - 71
302-2 Consumo de energía fuera de la organización.	
302-3 Intensidad energética.	
302-4 Reducción del consumo energético.	
302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	
GRI 303 – AGUA Y EFLUENTES 2018.	
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido.	66 - 71
303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua.	
303-3 Extracción de agua.	
303-4 Vertido de agua.	
303-5 Consumo de agua.	



ESTÁNDAR GRI / CONTENIDO	N° DE PÁG. O COMENTARIO
<p>GRI 304 – BIODIVERSIDAD 2016. 304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas. 304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad. 304-3 Hábitats protegidos o restaurados. 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.</p>	66-71
<p>GRI 305 EMISIONES 2016. 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1). 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2). 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3). 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI. 305-5 Reducción de las emisiones de GEI. 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono. 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire.</p>	66 - 71
<p>GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS 2016. 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino. 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación. 306-3 Derrames significativos. 306-4 Transporte de residuos peligrosos. 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.</p>	66 - 71
<p>GRI 306 RESIDUOS 2020. 303-3 Residuos generados. 303-4 Residuos no destinados a eliminación. 303-5 Residuos destinados a eliminación.</p>	66 - 71
<p>GRI 308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016. 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales. 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.</p>	57
TEMAS SOCIALES	
<p>GRI 401 EMPLEO 2016. 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal. 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales. 401-3 Permiso parental.</p>	46 - 65
<p>GRI 402 RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA 2016. 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.</p>	46 – 65
<p>GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018. 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes. 403-3 Servicios de salud en el trabajo. 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo. 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo. 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores.</p>	46 - 65



ESTÁNDAR GRI / CONTENIDO	N° DE PÁG. O COMENTARIO
<p>403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales.</p> <p>403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.</p> <p>403-9 Lesiones por accidente laboral.</p> <p>403-10 Las dolencias y enfermedades laborales.</p>	46 – 65
<p>GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016.</p> <p>404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado.</p> <p>404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.</p> <p>404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.</p>	46 – 65
<p>GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016.</p> <p>405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.</p> <p>405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.</p>	46 – 65
<p>GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN 2016.</p>	
<p>406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendida.</p>	Sin casos registrados.
<p>GRI 407 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016.</p>	
<p>407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo.</p>	Sin identificación de riesgos.
<p>GRI 408 TRABAJO INFANTIL 2016.</p>	
<p>408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.</p>	57
<p>GRI 409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016.</p>	
<p>409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.</p>	57
<p>GRI 410 PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 2016.</p>	
<p>410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.</p>	46 – 65
<p>GRI 411 DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS 2016.</p>	
<p>411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.</p>	Sin casos registrados.
<p>GRI 413 COMUNIDADES LOCALES 2016.</p>	
<p>413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.</p>	63
<p>413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.</p>	
<p>GRI 414 EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES 2016.</p>	
<p>414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.</p>	57
<p>414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.</p>	
<p>GRI 415 POLÍTICA PÚBLICA 2016.</p>	
<p>415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos.</p>	La empresa no financia este tipo de actividades.
<p>GRI 416 - SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016.</p>	
<p>416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad.</p>	58 – 61
<p>416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad.</p>	
<p>GRI 417 MARKETING Y ETIQUETADO 2016.</p>	
<p>417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.</p>	46 – 65



ESTÁNDAR GRI / CONTENIDO	N° DE PÁG. O COMENTARIO
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios. 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	46 – 65
GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016. 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	58 – 61

El diseño de la edición de este año está enfocado en nuestro programa de Vida Limpia de Violencia contra la Mujer. Decidimos aprovechar este espacio para visibilizar nuestro compromiso de una década (desde 2013) y a quienes están impulsando su puesta en práctica.



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



Empresa



Certificada



Pacto Global
Red Paraguay