

2008

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD



2008

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD





ÍNDICE

DECLARACIONES INSTITUCIONALES	5
MENSAJE DEL GERENTE GENERAL	6
DIMENSIÓN SOCIAL	7
VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS	8
PÚBLICO INTERNO	10
PROVEEDORES	16
CLIENTES	16
COMUNIDAD	18
GOBIERNO Y SOCIEDAD	19
DIMENSIÓN AMBIENTAL	20
DIMENSIÓN ECONÓMICA	24
GESTIÓN INTERNA	25
GESTIÓN COMERCIAL	26
DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES	29
METAS PARA EL 2009	31
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	32



FICHA TÉCNICA

COORDINACIÓN EDITORIAL: Gisella Lefebvre, PROYECTARSE
Gabinete de Responsabilidad Social y Comunicación Organizacional
DISEÑO GRÁFICO: Entre Paréntesis
IMPRENTA: AGR Imprenta

DECLARACIONES INSTITUCIONALES

El Mejor es una empresa paraguaya dedicada al rubro de limpieza, que empezó a operar en el año 1991, como una unipersonal, constituyéndose en una sociedad de responsabilidad limitada en 1994, bajo la Personería Jurídica N° 186. Su búsqueda de superación permanente le llevaron a obtener, en año 2002, la Certificación ISO 9001:2000/Normas de Calidad, convirtiéndose en la primera de su sector en obtener este sello. Asimismo, desde el 2007, cuenta con Auditorías Externas que avalan su gestión.

■ MISIÓN

"Somos la empresa líder en el mercado nacional de Servicios de Limpieza Permanente, especializada por segmento. Nuestros clientes – empresas de gran porte, referentes del sector en que se desarrollan – ven satisfechas sus necesidades de higiene, bienestar y confort del ambiente de trabajo, a través de un servicio honesto, seguro y a medida, con enfoque profesional, alta tecnología, innovación, calidad certificada y personas eficientes, formadas en principios y valores. Realizamos nuestras operaciones asumiendo la responsabilidad social de aportar al bienestar de nuestro público interno y externo".

■ VISIÓN

Ser el Mejor en el MERCOSUR, brindando soluciones en servicios generales de mantenimiento, con fuerte especialización en servicios de limpieza y comprometidos con el desarrollo social y ético.



NUESTRA EMPRESA





NUESTRA EMPRESA



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

APRECIADO CLIENTE, PROVEEDOR Y PÚBLICO EN GENERAL:

En sus 18 años de actividad, El Mejor tuvo un rol destacado en su sector a nivel local, a través de la provisión de servicios de limpieza de alta calidad, orientados a brindar soluciones específicas y efectivas a sus clientes, en condiciones de seguridad y bienestar.

Este primer Reporte de Sostenibilidad arranca con la mira enfocada en el proceso hacia la responsabilidad social empresarial como método o modelo para lograr una competitividad sostenible.

Esta iniciativa comunicacional conlleva un esfuerzo de articulación comercial e institucional que engloba la gestión integral de doce meses de trabajo en línea con esta visión de la triple creación de resultados que plantea la Responsabilidad Social Empresarial (RSE): social, ambiental y económica.

La rendición de cuentas es un ejercicio hacia la transparencia y constituye, de nuestra parte, una muestra de compromiso con el desarrollo del país.

Cerramos el 2008 con logros significativos en el funcionamiento de la empresa, redefinición y creación de políticas, procedimientos, así como declaraciones institucionales y nuestro Código de Ética.

Queda mucho por hacer para llegar a tener éxito en las tres dimensiones de la RSE, pero estamos convencidos que se puede y por tanto, comprometidos con su integración en el día a día de nuestras actuaciones.

Extiendo un merecido reconocimiento a la disposición, esfuerzo y participación de todas las maravillosas personas que conforman el El Mejor.

**DANIEL BAUDELET
GERENTE GENERAL**

DIMENSIÓN SOCIAL





A finales del 2007, El Mejor fue invitado, por uno de sus clientes, a participar del proyecto denominado "Incorporando prácticas de RSE en las PyMES", coordinado por la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), ejecutado con fondos del Banco Interamericano de Desarrollo y de empresas locales.

Con ese motivo, el trabajo institucional y comercial de la empresa, en el 2008, se caracterizó principalmente por la revisión y ajustes de su gestión en línea con los distintos indicadores de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como estrategia para ir apuntalando su competitividad sostenible.

En tal sentido, todas las acciones emprendidas se realizaron participativamente, fomentando una comunicación proactiva con todos los colaboradores y los grupos de interés de El Mejor.

La síntesis de las principales acciones son presentadas a continuación.

VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

■ ACTUALIZACIÓN DE LAS DECLARACIONES INSTITUCIONALES

Representantes de todos los niveles de la empresa, y también del público externo, fueron consultados para realizar esta tarea, que permitió reflexionar acerca del norte de la empresa y escuchar las diferentes voces hasta alcanzar un consenso que tuvo como resultado una Visión, Misión y Valores adecuados a los nuevos desafíos globales.

Al cierre del año, se trabaja en la difusión de las declaraciones para que formen parte de la cultura organizacional y evitar que queden en el papel. Es así que fueron incorporas en los materiales comerciales y en las distintas presentaciones internas y externas. Se prevee, además, su inclusión en el sitio web de la empresa actualmente en construcción.

■ ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA

En el marco del proyecto coordinado por la ADEC, se elaboró el Código de Ética de El Mejor. Si bien la empresa ya contaba con varias políticas que orientaban su gestión, el Código permitió armonizar las mismas a partir de determinados principios de acción, en línea con la responsabilidad social empresarial.

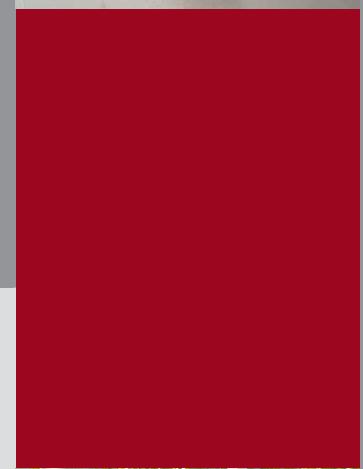
La elaboración, publicación y puesta en vigencia, del Código de Ética pretende dar respuesta a los desafíos éticos de la empresa con todos sus grupos de interés. El mismo considera a Colaboradores, Proveedores,

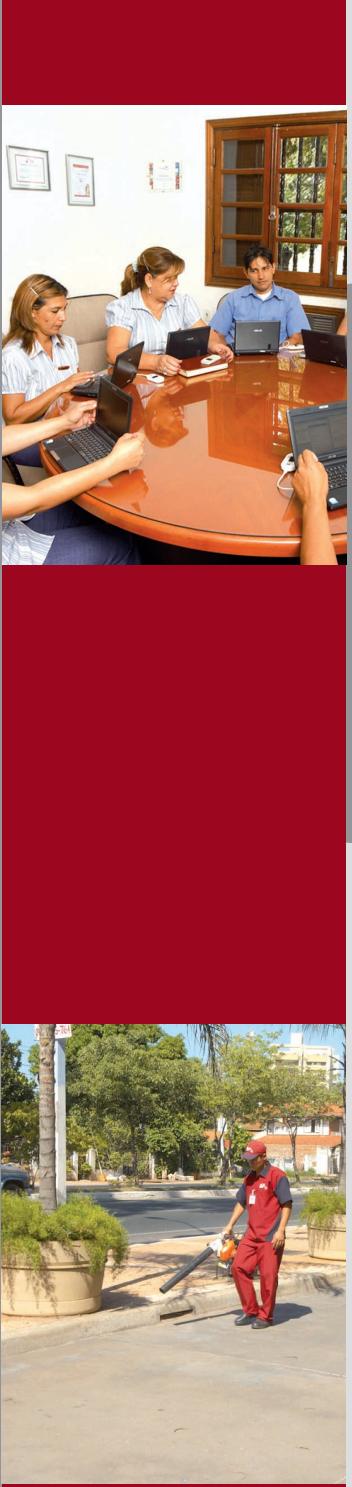
Clients, las relaciones con la Comunidad y el Gobierno, y prohíbe explícitamente la utilización de toda práctica corrupta (soborno, coima, fraude, abuso de poder, etc.).

El Plan de Capacitación incluye el Código de Ética como uno de sus temas permanentes; también está inserto en los materiales de comunicación con los colaboradores.

En cuanto a su estructura, se sustenta en los siguientes Principios:

- **Confianza:** Actuar como una persona de confianza para la empresa y sus propietarios. Ejecutar los negocios y trabajos de la empresa con lealtad, productividad y el debido cuidado; comprometidos con el trabajo en equipo, la mejora continua, la imagen profesional que se desea proyectar y la Misión y Visión de la empresa.
- **Propiedad:** Respetar la propiedad y los derechos de los propietarios. Abstenerse del robo y la malversación, evitar el despilfarro y salvaguardar la propiedad que se le ha confiado.
- **Cumplimiento:** Cumplir con los compromisos. Ser fiel a la palabra y cumplir promesas, acuerdos y otros compromisos voluntarios, sean o no parte de contratos legalmente exigibles.
- **Responsabilidad de dar respuestas y soluciones efectivas:** Colaborar con quienes puedan tener derechos legítimos e inquietudes respecto a las actividades de la empresa y responder a las necesidades de la comunidad.
- **Transparencia:** Hacer negocios en forma honesta y veraz. Abstenerse de prácticas y actos engañosos. Mantener registros precisos y revelar oportunamente información importante, respetando las obligaciones de confidencialidad y privacidad.
- **Dignidad:** Respetar la dignidad de todas las personas. Proteger la salud, seguridad, privacidad y derechos humanos de los demás. Abstenerse de la coerción y adoptar prácticas que promueven el desarrollo humano en el trabajo, el mercado y la comunidad.
- **Equidad:** Establecer una competencia libre y equitativa, tratar a todas las partes en forma imparcial y justa. Practicar la no discriminación en la contratación y el empleo.
- **Ciudadanía:** Actuar como ciudadanos responsables de la comunidad. Respetar la ley, proteger los bienes públicos, cooperar con las autoridades públicas, no involucrarse indebidamente en la política y el gobierno y contribuir al mejoramiento de la comunidad.





DIMENSIÓN SOCIAL

PÚBLICO INTERNO

El factor humano es el principal recurso de la empresa, por ello se destina la mayor parte de los esfuerzos en la capacitación permanente de los mismos, procurando su bienestar y el de sus familias.

Actualmente, la empresa está integrada por unos 400 hombres y mujeres, entre 19 y 45 años de edad, distribuidos en 20 ciudades entre Asunción y el Departamento Central y 9 del Interior. En sus manos están confiados los más de 200 clientes de El Mejor, provenientes del sector privado y público.

Las relaciones laborales se dan en un marco de respeto mutuo y de cumplimiento de la legislación laboral. El 100% de los colaboradores está registrado en el Instituto de Previsión Social (IPS), sean éstos jornaleros o mensualeros, en forma proporcional al salario percibido. Nuestro Código de Ética, a través de determinadas políticas, representa el marco orientador para la relación y el trato con los colaboradores y colaboradoras. Algunas de las políticas son:

- **Política de Convivencia:** cuyo objetivo es acompañar el crecimiento de la empresa con orden, que es la base de la buena administración. Se explicitan las prácticas respecto al cuidado de la oficina y el comedor, así como el uso de las computadoras, el teléfono y el estacionamiento.
- **Política de Atención al Cliente:** que apunta a estandarizar la atención a clientes en todos los sectores de la organización; que todos los funcionarios/as conozcan y apliquen las normas de atención a clientes, establecidas por la empresa. Esta política inicia con el trato al cliente interno, como principal activo de la entidad.
- **Política de Acoso Sexual:** que asienta la posición de la empresa con respecto al acoso sexual. Explica qué significa; las condiciones bajo las cuales el comportamiento se considera acoso; los pasos que deben tomar los empleados si sufren o son testigos de un acoso sexual y las consecuencias y multas, respectivas.

Asimismo, cabe mencionar, que en la búsqueda por una mayor participación social, El Mejor inició un plan de inclusión de personas con discapacidad a su equipo de colaboradores; al concluir el año ya fueron incorporadas dos personas. También cuenta con un Programa de Pasantes para estudiantes de nivel medio, que atiende las disposiciones del Ministerio de Educación y Cultura establecidas al respecto.

La comunicación clara y transparente es privilegiada en El Mejor, disponiendo para este fin herramientas y mecanismos que permiten relevar sugerencias, iniciativas y opiniones de los colaboradores hacia los directivos y viceversa; también acerca informaciones institucionales de interés.



DIMENSIÓN SOCIAL

Uno de los medios implementados es un Boletín Informativo, de publicación mensual, que desde el mes de agosto es distribuido a cada colaborador/a con la liquidación de su salario. Su contenido está estructurado en secciones, que incluyen temas de formación laboral, de índole institucional, de interés general, una sección de sociales y otra de reconocimiento al desempeño.

El clima laboral es otro de los aspectos atendidos en el 2008. Los datos resultantes de la evaluación contribuyeron a la revisión y ajuste de determinadas acciones internas que favorecen a un ambiente más agradable de trabajo.

Por otra parte, cabe señalar que los colaboradores son evaluados periódicamente, con la intención de apoyar y fortalecer su desempeño, así como para promoverlos de puesto.

La siguiente, es una lista con los datos de las acciones de capacitación desarrolladas en el año, que superó las 2100 horas. Al respecto, cabe señalar que un porcentaje importante de las mismas estuvo a cargo de los propios miembros de la empresa, con lo cual se reconocen las capacidades internas.

TEMA	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	DURACIÓN	INSTRUCTOR/ES
Sistema Share Point	7	1 hs.	Christian Acosta, El Mejor
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	29	2 hs.	Graciela Dietrich, El Mejor
Evaluación de Desempeño	8	2 hs.	Carmen Núñez, El Mejor
Redacción de Formulario de Informe	9	2 hs.	Graciela Dietrich, El Mejor
Inducción: Internalización de valores; política de RRHH	6	2 hs.	Carmen Núñez, El Mejor
Inducción: Internalización de valores a Operarios	8	4 hs.	Carmen Núñez, El Mejor
Procedimiento y reglamentación de aprendices	8	2 hs.	Fátima Paredes, El Mejor
Capacitación de Operario Básico. Módulo: Muebles y Sanitarios	29	8 hs.	Norma Amarilla, Mercedes Domínguez, El Mejor





DIMENSIÓN SOCIAL



TEMA	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	DURACIÓN	INSTRUCTOR/ES
Capacitación de Operario Básico Módulo: Vidrios y Detalles	24	8 hs.	Norma Amarilla, Mercedes Domínguez, El Mejor
Capacitación de Operario Básico Módulo: Sanitarios y Vidrios	11	4 hs.	Norma Amarilla, El Mejor
Capacitación de Operario Básico Módulo: Pisos y Alfombras	29	9 hs.	Norma Amarilla, Mercedes Domínguez, El Mejor
Presentación del Manual de Operación y Mantenimiento del Mini cargador 236b-2	8	1 hs.	Representantes de H. Petersen
Liderazgo. Atención al Cliente Relaciones Humanas	9	3 hs.	Carmen Núñez, El Mejor
Internalización de POC ¹ de RRHH	4	1 hs.	Carmen Núñez, El Mejor
Internalización de POC 44. Control de Inventario. Procedimientos SGC	2	2 hs.	Marlene Araujo, El Mejor
Capacitación Programa 5S	18	2 hs.	Marlene Araujo, El Mejor
Capacitación de Operario Básico. Módulo: Pisos y Detalles	9	4 hs.	Mercedes Domínguez, El Mejor
Internalización del Proceso 7	12	1 hs.	Graciela Dietrich, El Mejor
Internalización de POC 1,1 y 3.1. Venta de Servicios; Planificación de Servicios de Limpiezas Permanentes. Procedimientos SGC	10	2 hs.	Gustavo Sosa, El Mejor
Internalización de POC 6.1-7.1-7.2-7.3-8.1. Procedimientos SGC	16	2 hs.	Graciela Dietrich, El Mejor
Internalización de POC 5.1 y 5.2. Procedimientos SGC	6	2 hs.	Carmen Núñez, Fátima Paredes, El Mejor
Internalización de SGC	17	1 hs.	Graciela Dietrich, El Mejor
Curso Comisión Interna de Prevención de Accidentes (CIPA)	1	10 hs.	Representante de la UIP
Examen Operario Básico	8	1 hs.	Norma Amarilla, El Mejor

¹POC: Procedimiento Operativo de Calidad.



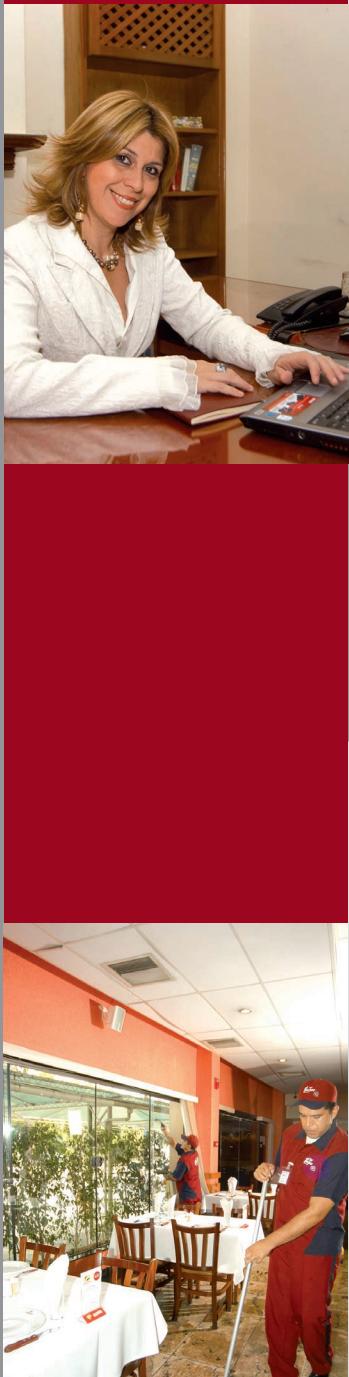
DIMENSIÓN SOCIAL



TEMA	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	DURACIÓN	INSTRUCTOR/ES
Estrategias de Supervisión. Liderazgo y Supervisión. Módulo 1 y 2	42	3 hs.	Marlene Araujo, Norma Amarilla, El Mejor
Auditoria de Calidad	1	30 hs.	Representante de SGS
Desarrollo de Procesos de RRHH	1	12 hs.	Representante de la UIP
Capacitación a cerca de Sistema de Reclamos.	12	2 hs.	Representante de TechGL
Internalización del Código de Ética y conducta de El Mejor	239	13 hs.	Luis Elias, Consultor RSE
Estrategias de Supervisión. Atención al Cliente y Relaciones Humanas	38	3 hs.	Marlene Araujo y Norma Amarilla, El Mejor
Elementos de una Estrategia Ambiental	12	2 hs.	Marlene Araujo, El Mejor
Revisión de Misión y Valores institucionales	14	2 hs.	Marlene Araujo, El Mejor
Higiene y Seguridad Ocupacional	32	3 hs.	Representante del IPS
POC. Administración	9	2 hs.	Violeta García, El Mejor
Programa 5S. Archivo Informático	8	1 hs.	Marlene Araujo y Wanderson Batista, El Mejor
Capacitación de Operario Superior	7	2 hs.	Norma Amarilla, El Mejor
Estudio de campo. Relevamiento, implementación operacional	4	2 hs.	Graciela Dietrich, El Mejor
Gestión del Stress	19	1 hs.	Representante del IPS
Gestión por Competencias	1	19 hs.	Representante de UIP
Sistema de estandarización de depósito	43	1 hs.	Marlene Araujo, El Mejor
Kaisen y Programa 5 S	2	10 hs.	Representante de UIP



DIMENSIÓN SOCIAL



TEMA	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	DURACIÓN	INSTRUCTOR/ES
Sistema Informático 2S	9	2 hs.	Marlene Araujo, Wanderson Batista, El Mejor
Usos y aplicaciones informáticas	8	2 hs.	Wanderson Batista, Graciela Dietrich, El Mejor
Sistema de Estandarización de Depósito	8	2 hs.	Marlene Araujo, El Mejor
Internalización de POC 5	5	1 hs.	Fátima Paredes, Violeta García, El Mejor
Desarrollo Organizacional	1	12 hs.	Representante de UIP
Administración de Salario	1	12 hs.	Representante de UIP
Implementación de Infraestructuras de Redes en Microsoft Windows Server 2003. Hosts de Redes	1	20 hs.	Representante de Microsoft
Capacitación de Operario Básico. Módulo: Sanitarios	12	2 hs.	Norma Amarilla, El Mejor
Internalización del Proyecto Procida/ El Mejor	20	2 hs.	Representante de Procida
IX Congreso Latinoamericano de UNIAPAC, 1er. Congreso de RSE ADEC	4	16 hs.	Representantes de Empresas y Organizaciones patrocinantes
Capacitación de Operario Básico. Módulo: Detalle y muebles	11	2 hs.	Norma Amarilla, El Mejor
Seminario Revisión 2008 de la Norma ISO 9001 Gestión de la Calidad	2	6 hs.	Representante de APC
Implementación, Administración y Mantenimiento de Infraestructuras de Redes en Microsoft Windows Server 2003, Servicio Red	1	30 hs.	Representante de Microsoft
Auditoría de Calidad	3	10 hs.	Representante de UIP
Trabajo en alturas. Capacitación Teórica, externa	21	3 hs.	Cuerpo de Bomberos Voluntarios
Trabajo en alturas. Capacitación Práctica, externa	19	3 hs.	Cuerpo de Bomberos Voluntarios



DIMENSIÓN SOCIAL

TEMA	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	DURACIÓN	INSTRUCTOR/ES
5S Para inicio de programa en los contratos	10	2 hs.	Marlene Araujo, El Mejor
Administración de Redes en el Ambiente Windows	1	40 hs.	Representante de Microsoft
Tratamientos de Residuos desde origen	14	2 hs.	Representante de Procicla
Formación Pedagógica Externa	2	12 hs.	Representante de APC

En el 2008, en cuestión de salud pública, la fiebre amarilla ocupó la lista de epidemias. Con ese motivo se organizó una campaña de vacunación al personal de la empresa; esta iniciativa contó con la cooperación de los promotores de salud del Instituto de Previsión Social (IPS).

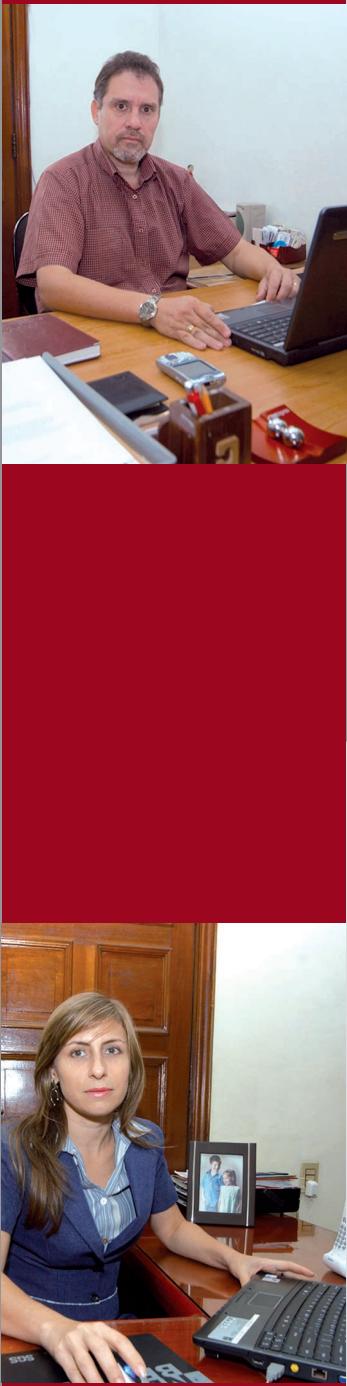
Este año también, representantes de El Mejor participaron de eventos internacionales. Entre ellos se destacan el Congreso Ethos de RSE, que tuvo lugar en Sao Paulo (Brasil) y el Congreso sobre "La rentabilidad de los valores", organizado por la Asociación de Empresarios Cristianos, realizado en Asunción.

El siguiente cuadro ilustra otros datos de interés, comparativamente entre los años 2007 y 2008.

REFERENCIA	AÑO 2007	AÑO 2008
% personal capacitado sobre total.	33%	58,3%
Horas invertidas en capacitación.	1.834 hs.	2.123 hs.
Cantidad de accidentes de trabajo.	5	4
Cantidad de procesos judiciales.	1	2

Finalmente, otros beneficios adicionales, otorgados por la empresa a sus colaboradores, son: las licencias remuneradas, la promoción de actividades sociales y deportivas, la celebración del día del trabajador y fin de año y la entrega de canastas navideñas.





DIMENSIÓN SOCIAL

PROVEEDORES

Apuntamos a la construcción de una relación responsable y sostenible con nuestros proveedores, apoyados en un trato honrado y justo, intercambiando información, tecnología e ideas.

El Mejor busca favorecer a los proveedores cuyas prácticas de empleo respeten la dignidad y los derechos humanos, respeten el medio ambiente y no tengan contratada mano de obra infantil o forzada. Los incentiva a ir desarrollando una mayor conciencia en torno a su propia responsabilidad social, como estrategia para mejorar su competitividad.

La gerencia administrativa extrema los cuidados para cumplir con los pagos, en los plazos acordados, así como vela por el cumplimiento de todos los términos contractuales.

El Mejor promueve un accionar justo en todas las transacciones, instando a sus representantes y proveedores a abstenerse de cualquier tipo de prácticas corruptas, como pago o recepción de coimas, sobornos, abuso de poder, etc.

Es importante destacar que los proveedores fueron incluidos en el proceso de revisión de las declaraciones institucionales, como también reciben información continua sobre el tema.

CLIENTES

Nuestro compromiso es brindar los mejores servicios al cliente y a establecer con los mismos, claridad en las transacciones comerciales, cumplimiento de los estándares de calidad y respuesta a sus exigencias y necesidades.

El Mejor desarrolló una política de atención al cliente, con la intención de formalizar su interés en aclarar dudas, atender reclamos y resolver inconvenientes con la mayor prontitud. Además, incluyó la "Atención al Clientes" en el Calendario de Capacitaciones, para fortalecer esta habilidad en todos los trabajadores/as de la empresa.

Asimismo, en forma periódica, se aplicó una encuesta de satisfacción con los clientes, para obtener información de utilidad para el perfeccionamiento en la calidad del servicio. Igualmente, se realizó un relevamiento físico, técnico y situacional de las áreas a cubrir, destacando las necesidades específicas de cada lugar y cliente. Este trabajo también favorece la cuantificación exacta de los recursos para un servicio superior en cuanto a distribución de tareas del personal operativo y la gestión logística.

En este proceso hacia la RSE también se empezó a incorporar en la gestión comercial y de marketing, iniciando con la definición de una política de comunicación comercial alineada con los valores de la empresa. Este hecho demanda los más altos niveles de coherencia, por lo cual se extremarán los cuidados para actuar en esta línea.

Durante el periodo reportado hubo importantes implementaciones en cuanto a tecnología, principalmente informática y de telefonía celular, con el objetivo de proveer a todas las áreas (internas y externas) las herramientas que le permitan realizar eficientemente sus tareas. Fueron adquiridas, por ejemplo, 10 computadoras móviles para los coordinadores y fiscales, al igual que las gerencias; se instaló un sistema en red de comunicación con todos los contratos de Asunción y Central, consistente en teléfonos marcadores que posibilitan la comunicación directa con la oficina. Este sistema está vigente con el 100% de los contratos en Asunción y el departamento Central.

REGISTRO DE RECLAMOS RECIBIDOS Y ATENDIDOS

AÑO 2007	AÑO 2008
213	166

DIMENSIÓN SOCIAL





DIMENSIÓN SOCIAL



COMUNIDAD

El Mejor define “comunidad” como aquella dónde viven y se desarrollan socialmente los colaboradores y sus familias. En dichas comunidades, la empresa focaliza sus acciones de apoyo a través de actividades de formación y educación, principalmente.

El foco de la acción de El Mejor en las comunidades donde opera está puesto en el sector niñez. En tal sentido, busca contribuir a su desarrollo, participando de alianzas o emprendiendo proyectos propios.

Para su accionar reconoce a las organizaciones de la sociedad civil como los entes especializados en la temática. En tal sentido, durante el 2008, participó de las iniciativas de las siguientes organizaciones:

- Fundación Corazones por la Infancia, participando en la organización y desarrollo de su fiesta de San Juan y la Caravana Navideña.
- Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), Programa “Consejero”, que consiste en el acompañamiento a jóvenes empresarios.

También, aunque de forma puntual, apoyó a la Aldea SOS y a la Fundación Dequení.

El desarrollo de las actividades de apoyo a la comunidad se sustenta fundamentalmente en el trabajo voluntario, por tal motivo propicia la formación de sus colaboradores voluntarios en las tareas asumidas dentro de los proyectos. Al respecto, es importante señalar que se diseñó un Plan de Acción del Voluntariado, que tiene como objetivos:

1. Divulgar, entre los colaboradores, la política de apoyo a la comunidad de la empresa;
2. Alistar y formar nuevos voluntarios;
3. Seleccionar la acción a ser implementada;
4. Seleccionar las comunidades beneficiarias y programar la acción;
5. Implementar las actividades.

Al cierre del año, el grupo vinculado a esta gestión concluyó el Plan de Acción del Voluntariado, que comenzará a ser implementado en el 2009:

PERFIL DEL PÚBLICO BENEFICIARIO	ACCIONES	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Madres, jefas de hogar.	<ul style="list-style-type: none"> • Charla-Taller sobre Economía doméstica y administración del hogar. • Charla sobre "Violencia Doméstica". • Charla sobre "Técnicas y métodos de limpieza del hogar para prevenir enfermedades". • Charla sobre "Salud Comunitaria". 	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar el reclutamiento de personal, al mostrarse como empresa responsable y atractiva para trabajar.
Jóvenes de 15 a 20 años, en situación de vulnerabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Charla sobre "Prevención de consumo de drogas y alcohol". • Charla sobre "Liderazgo y Emprendedorismo". 	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr mayor satisfacción del público interno al estar, su empresa y sus compañeros, atendiendo necesidades de formación sentidas en su comunidad.

DIMENSIÓN SOCIAL



GOBIERNO Y SOCIEDAD

El Mejor se define como una empresa comprometida con el desarrollo sustentable de la sociedad, por ello se ocupa en el presente de garantizar las condiciones necesarias para las generaciones futuras.

El Mejor está dispuesto a apoyar campañas de bien público (salud, participación, matriculación escolar, lavado de dinero, etc.) y establecer alianzas para ejecutar proyectos conjuntos con gobiernos locales o centrales, con el propósito de ampliar el impacto de las mismas en la sociedad.

En tal sentido, cabe señalar que la empresa está asociada a uno de los gremios privados más representativos, como es la Unión Industrial Paraguaya. Desde su participación en este espacio pretende articular acciones beneficiosas para el sector y para el país. También incorporó en su plan de capacitación y en el boletín interno temas de formación ciudadana y de anticorrupción.



DIMENSIÓN AMBIENTAL

La relación calidad/precio de los servicios de El Mejor incluye como valor diferencial la implementación de prácticas de cuidado y protección ambiental, que van desde el uso de determinados productos hasta la disposición final de los desechos. Ofrece a sus clientes soluciones específicas y efectivas, con óptima calidad y en condiciones de seguridad y bienestar, adaptándose a las características particulares de cada institución o empresa en la que realiza sus prestaciones.

Conscientes de la necesidad de tomar acciones que beneficien el medio ambiente, se iniciaron algunos emprendimientos que tienden a la conservación de los recursos naturales. Se estimula la práctica de acciones concretas con respecto al uso de los insumos (papel, productos de limpieza, etc.), de los recursos energéticos y del agua, así como del estado de sus equipos y vehículos para reducir emisiones nocivas.

Una iniciativa de gran aceptación interna fue la alianza estratégica con la organización GEAM (Gestión Ambiental), específicamente con su Proyecto de Mejoramiento de la Calidad de Vida de los Gancheros del Vertedero Cateura, denominado PROCICLA.

A final del año, esta organización reportó a El Mejor la recolección de poco más de 300 kilos de residuos, entre papel, chatarra y cartón, que fueron posteriormente reciclados.

Como parte del proyecto, se brindó capacitación en educación ambiental al personal de El Mejor y se entregó simbólicamente unas papeleras diferenciadas, que son utilizadas en las dependencias administrativas.

En otro momento del año, se organizó un encuentro similar pero con los hijos de los funcionarios. La actividad concluyó con una pintata alusiva, cuyas creaciones formarán parte del Decálogo Ambiental, que será difundido el próximo año, a través de carteles.



DIMENSIÓN AMBIENTAL





DIMENSIÓN AMBIENTAL



El proyecto “Incorporando Prácticas de RSE en las PyMES” también permitió la elaboración de un Decálogo Ambiental para El Mejor, el cual quedó integrado por los siguientes enunciados:

■ DECÁLOGO AMBIENTAL DE EL MEJOR

1. Ordenamos y reducimos en los depósitos de los contratos la existencia de envases vacíos de plásticos, y entregamos al proveedor para que lo reutilicen. Reciclamos los envases de plástico no reutilizables.
2. Apagamos los marcadores telefónicos, cuando ya no se van a utilizar en los contratos, ahorrando energía al no cargar frecuentemente.
3. Apagamos las luces en las oficinas durante el horario de almuerzo, y al retirarnos a la noche apagar todo incluyendo las zapatillas. En los contratos en que el cliente nos autoriza también apagamos las luces al culminar las tareas.
4. Utilizamos el cuaderno de apuntes para capturar las ideas y una vez definida las trasladamos al sistema. (Evitando uso indebido de archivos y impresiones innecesarias)
5. Seleccionamos los documentos a imprimir y fotocopiar, solo imprimimos si es absolutamente necesario teniendo en cuenta de no generar desperdicios de recursos como energía eléctrica, tinta, papel. Todo documento para uso interno imprimimos en modo económico
6. Utilizamos hojas recicladas al realizar fotocopias o impresiones de documentos para uso interno, evitando al máximo las impresiones y fotocopias innecesarias. Resolver todo lo que se pueda a nivel pantalla, compartiendo la información vía informática.
7. En nuestras oficinas seleccionamos la basura desde el origen. En el cesto de basura solo papel, si es que no puede ser reutilizado.
8. Utilizamos utensilios duraderos, evitando los desechables. (vasos, platos, cubiertos).
9. Revisamos constantemente los productos químicos que utilizamos en la prestación de servicios y buscamos alternativas, menos contaminantes.

Las ilustraciones de esta página corresponden a la “pintata” realizada con los hijos de los funcionarios como parte de las actividades de sensibilización ambiental.

10. Realizamos el mantenimiento de los vehículos de la empresa según las estipulaciones del fabricante y calibrámos los neumáticos por los menos dos veces al mes, buscando reducir la emisión de gases por sobreesfuerzo del motor. Todos lo que trabajamos en la empresa y tenemos vehículos también cuidamos el estado de los neumáticos.

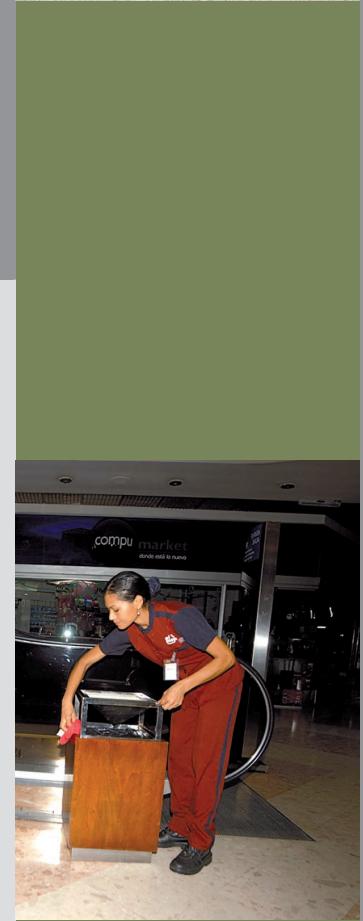
INDICADORES DE CONSUMO

CONCEPTO	AÑO 2007	AÑO 2008
Agua (m3)	6.692.688.822	5.838.696.483
Energía (kw)	5.216.178.507	3.219.462.683
Papel	170 resmas	120 resmas
Combustible (ls.)	1.200.443.012	713.067.651

Con la incorporación de El Mejor al proyecto de RSE, se midieron los indicadores de consumo (2007) de la empresa, para luego iniciar un trabajo de concienciación con los colaboradores, que contribuya a mejorarlos. Fruto de las acciones fue el Decálogo Ambiental, expuesto más arriba.

Al concluir el 2008, como se puede notar en el gráfico, la acción empezó a dar sus primeros frutos.

DIMENSIÓN AMBIENTAL





DIMENSIÓN ECONÓMICA

GESTIÓN INTERNA

Como parte de las iniciativas del proyecto RSE, desarrollado con la cooperación de la Asociación de Empresarios Cristianos, se publicó en el 2007, por primera vez, una Memoria de El Mejor. Este hecho representó un ejercicio de comunicación y transparencia que favoreció este documento más integral que representa la gestión de todo un año de trabajo.

Es así que reconociendo la importancia de la Rendición de Cuentas, se coloca a consideración de los distintos grupos de interés el Reporte de Sostenibilidad 2008 de El Mejor, que incluye las tres dimensiones de la RSE: Social, Ambiental y Económica².

INVERSIONES

CONCEPTO	AÑO 2007 (EN GS.)	AÑO 2008 (EN GS.)
En Capacitación	19.238.557	28.946.104
En difusión (impresión de boletines, código de ética, memoria, etc.)	5.137.271	12.929.182
En adquisición de equipos informáticos y software	190.717.890	245.853.205
En actividades de integración (festejos, canastas, torneos, etc.)	48.256.119	40.553.040
En adquisición de equipos de comunicaciones	33.457.651	37.306.044
Mobiliarios y otras adquisiciones	53.197.586	74.549.610
Donaciones y Contribuciones	4.906.765	16.393.287
Auditorias Externas	18.854.668	47.836.418

² La gestión de contratación de los operarios y operarias de El Mejor, se realiza a través de una empresa del grupo denominada Techno.

DIMENSIÓN ECONÓMICA





DIMENSIÓN ECONÓMICA



PAGOS

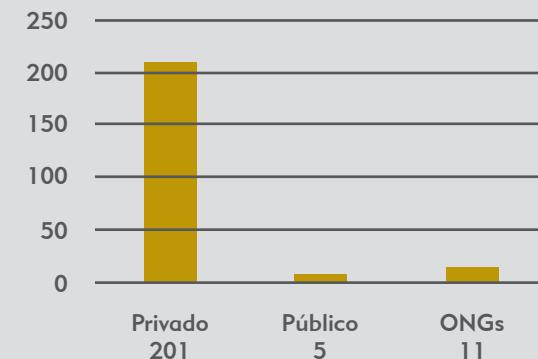
CONCEPTO	AÑO 2007 (EN GS.)	AÑO 2008 (EN GS.)
Salarios	5.032.243.965	6.128.110.386
Honorarios Profesionales	188.122.581	182.936.247
IVA	506.419.257	693.524.179
Renta	44.467.012	52.109.172
Aporte Patronal IPS	1.283.222.211	1.562.668.148

GESTIÓN COMERCIAL

AMPLIACIÓN DE COBERTURA

LUGAR	CANTIDAD DE CLIENTES	
	AÑO 2007	AÑO 2008
Asunción y Área Metropolitana	182	190
Interior	18	27

GRÁFICO SECTORIZADO DE CLIENTES





DIMENSIÓN ECONÓMICA

GRÁFICO SECTORIZADO DE CLIENTES

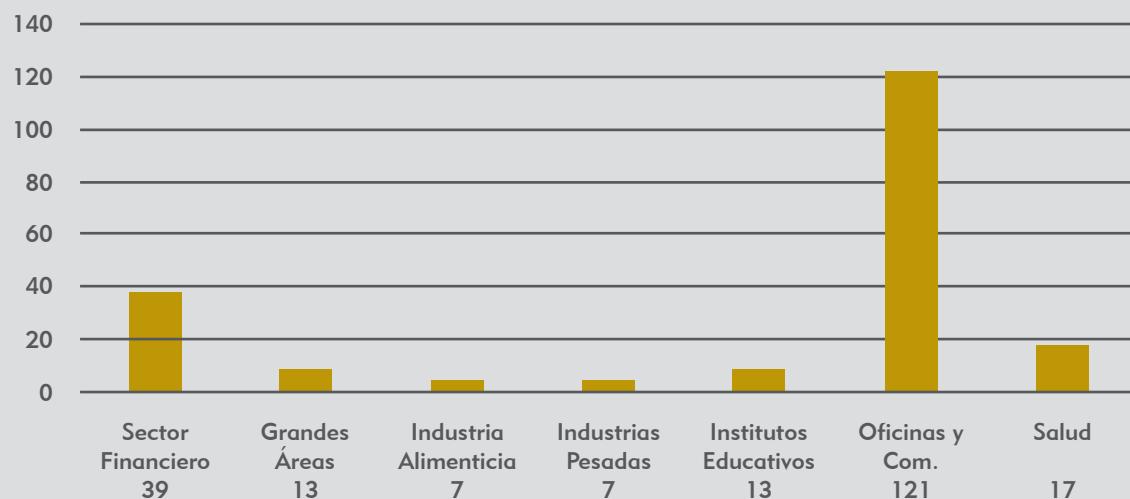


GRÁFICO DE CLIENTES DISTRIBUCIÓN POR ZONA GEOGRÁFICA





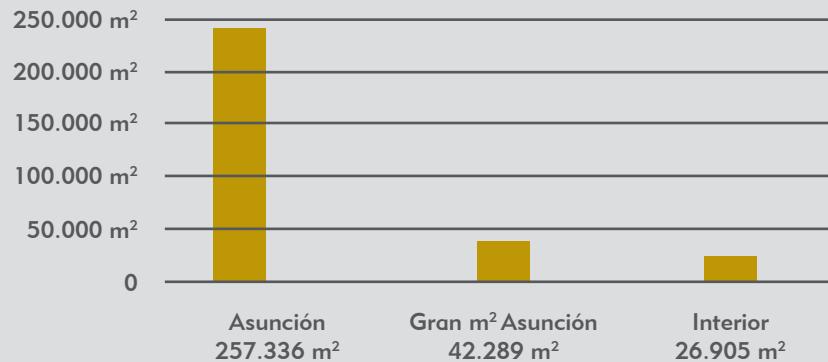
DIMENSIÓN ECONÓMICA



■ AMPLIACIÓN DE SERVICIOS Y NUEVOS NEGOCIOS:

- **Tratamiento de Pisos Naturales:** abrillantado y diamantado.
- **Tratamiento de Alfombras:** limpieza al seco de superficies alfombradas con microesponjas.
- **Mantenimiento de grandes extensiones de área Verde.**
- **Mantenimiento de áreas esterilizadas:** de colirios y ampollas.

GRÁFICO DE SERVICIOS POR M² CUBIERTOS DIARIAMENTE



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

PKF Controller Contadores & Auditores



OPINION DEL AUDITOR EXTERNO SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL CONTRIBUYENTE

Sefior:
Daniel Baudelet
El Mejor S.R.L.
Asunción, Paraguay

Identificación de los estados financieros objeto de la auditoría

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de El Mejor S.R.L., que comprenden el Balance General al 31 de diciembre de 2008, y sus correspondientes Estados de Resultado, de Variación del Patrimonio Neto y de Flujos de Efectivo; así como sus notas que contienen un resumen de las políticas contables significativas aplicadas y otras notas explicativas. Los estados financieros correspondientes al ejercicio anterior finalizados el 31 de diciembre de 2007, fueron auditados por nosotros, y sobre los mismos habíamos expresado una opinión sin salvedades en fecha 12 de mayo de 2008.

Responsabilidad del Directorio sobre los estados financieros

El Directorio de El Mejor S.R.L., es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas contables vigentes en Paraguay. Dicha responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de un sistema de control interno adecuado para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error; la selección y aplicación de políticas contables apropiadas; y efectuar estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de conformidad a normas de auditoría vigentes en Paraguay. Estas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados contables están libres de errores significativos.

Una auditoría implica la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría acerca de los importes y las revelaciones en los estados contables. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados contables, debido ya sea a fraude o error.

Al efectuar esas evaluaciones de riesgos, el auditor considera lo adecuado del control interno para la preparación y presentación razonable de los estados contables de la entidad, a fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no para el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables efectuadas por el Directorio de la Entidad, así como evaluar la presentación de los estados contables tomados en su conjunto. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido, es suficiente y apropiada para emitir, con una base razonable, nuestra opinión de auditoría.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Daniel Baudelet".

DIMENSIÓN ECONÓMICA





DIMENSIÓN ECONÓMICA



PKF Controller Contadores & Auditores



Accountants &
business advisers

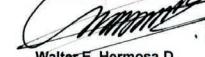
Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros mencionados precedentemente presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación patrimonial de El Mejor S.R.L., al 31 de diciembre de 2008, y el resultado de sus operaciones, la evolución de su patrimonio y su flujo de efectivo, por el ejercicio terminado en esa fecha, de acuerdo con normas contables vigentes en Paraguay.

Informe sobre otros requisitos legales y reguladores.

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes informamos lo siguiente:

- a) El Mejor S.R.L. mantiene sus registros de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 125/91 texto modificado por la Ley N° 2421/04 y sus reglamentaciones
- b) A la fecha del presente informe, la sociedad ha provisionado y pagado sus obligaciones impositivas relacionadas con el año finalizado el 31 de diciembre de 2008.
- c) Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Resolución General N° 20/08, que reglamenta el Artículo 33 de la Ley N° 2421/04, no habiéndose observado aspectos impositivos materiales que mencionar.



Walter E. Hermosa D.
Socio Principal
Mat. Prof. CCP N° C-78

PKF Controller Contadores & Auditores
Firma miembro de PKF International Limited
Mat. Prof. CCP N° F-26
Mat. Prof. MH N° AE-333

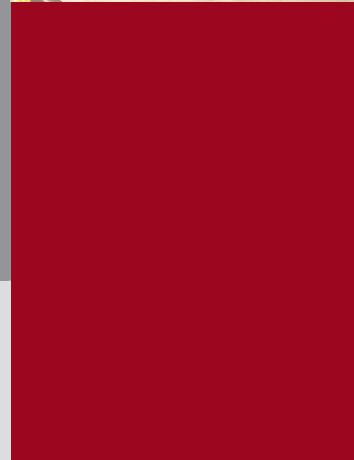
29 de abril de 2009

14 de Mayo 563 esq. Gral. Díaz Edif. De la Encarnación 3º, 4º, 11º y 13º pisos
Asunción, Paraguay

METAS PARA EL 2009

- Internalizar las políticas, objetivos y acciones de RSE e incorporarlas al Sistema de Gestión de Calidad.
- Incorporar tres nuevos colaboradores/as con discapacidad al plantel de RRHH.
- Mejorar en un 5% las satisfacción de los clientes internos.
- Lograr un crecimiento comercial del 20% en facturación.
- Alcanzar las 3.000 horas de capacitación.
- Formar, al menos, 12 Agentes Comunitarios que implementen el Programa de Voluntariado Corporativo.
- Fomentar y apoyar la culminación de la Educación Escolar Básica y Nivel Medio de los colaboradores/as y sus familias

METAS 2009

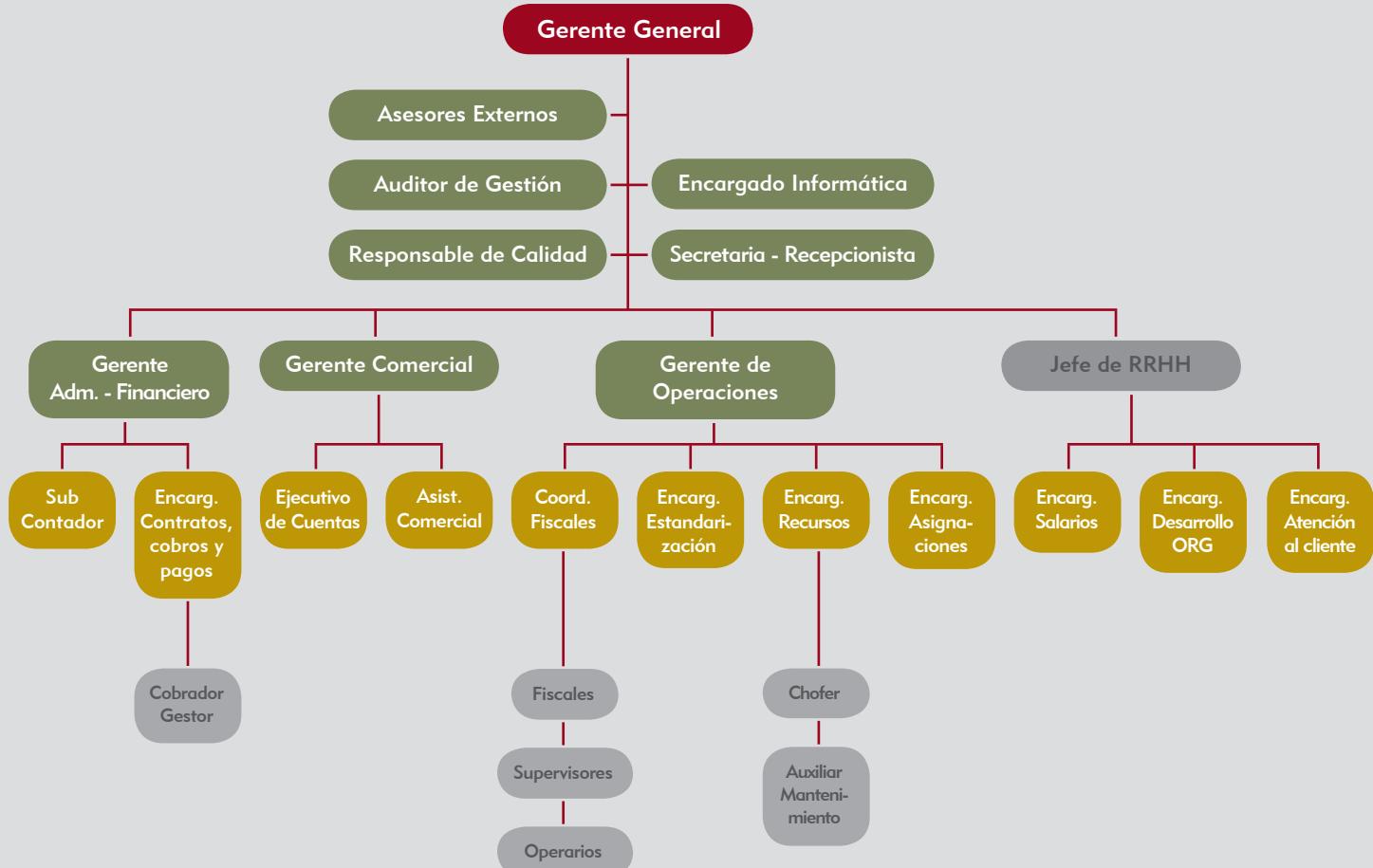




ESTRUCTURA ORG.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la empresa está constituida por una gerencia general, tres gerencias y una jefatura.



PLANTEL EJECUTIVO

EQUIPO GERENCIAL Y TÉCNICO:

Gerente General
Auditor de Gestión
Encargado Informática
Secretaria Recepcionista
Responsable de Calidad
Gerente Administrativo Financiero
Gerente Comercial
Gerente de Operaciones
Jefe de RRHH
Sub- Contador
Encargado de Contratos, cobros y pagos
Cobrador Gestor
Ejecutivo de Cuentas
Asistente Comercial
Encargado de Administración de RRHH
Encargado de Desarrollo Organizacional
Encargado de Atención al Cliente
Encargado de Asignación
Encargado de Estandarización
Encargado de Recursos
Auxiliar de Mantenimiento
Chofer
Coordinadores de Fiscales

Fiscales

Daniel Baudelet
Marlene Araujo
Wanderson Batista
Mirtha Dalila Pineda
Graciela Dietrich
Violeta García
Gustavo Adolfo Sosa Ortíz
Graciela Dietrich
María Fátima Paredes
Perla Medina
Graciela Recalde
Eduardo Alcaraz
Paulo González Saggia
Silvia Duarte Barua
Liliana Garcete
María Cristina Sánchez
Laura Beatriz Guzman
Mirian Cubilla
Liliana Patricia López
Rudy Zayas
Carlos De La Cruz
Pedro Rivas Samudio
Norma Amarilla
Mercedes Domínguez
Hermelinda Aquino
Agustín Alvarenga
Gladys Candia
Limpia Barboza
Lilian Guerrero
Liza Meza
Reinalda Luján
Cristina Navarro
Faustina Almeida





PLANTEL EJECUTIVO

Supervisores/as

Ana Delia Valenzuela
Angelina Ayala
Atanacia Benítez
Antonio Montanía
Basilia Valdez
Blanca González
Blanca Stellato
Cinthia Fariña
Claudio Jordan
Cristian Sanabria
Eduardo Morales
Elba Chaparro
Elias Araujo
Elizabeth Amarilla
Emiliana González
Emiliano Alfonzo
Ermelia Agüero
Felipe Ortigoza
Genara Caballero
Gloria Jara
Guillermina Martínez
Irma Ayala
Jorge Torales
Juan Cardozo
Julia Aldana
Juliana Acosta
Juliana Espínola
Leoncia Britez
Lourdes López
Lucía Cáceres
Luz Wilma Benítez
María Eugenia López
María Isabel Orué
Mariano Monges
Maximina Mora
Mercedes Acosta
Mercedes Fariña
Miguela Centurión
Mirian Agüero
Mirna Riveros
Myrian Agüero
Nilda Benítez
Nilsa Duarte
Nimia Amarilla
Nivaldo Aquino
Norma Espínola
Pablina Flor
Patrocinio Amarilla
Ramón Galeano
Ramona Alvarez
Reinaldo Cortaza
Rolando Saldivar
Rommy Orué
Rosa Valdez
Silverio Aquino
Simona Caballero
Sixto Báez
Teresita Vera
Valeriana Insfrán
Virgilio Rodríguez
Zulma Fernandez



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