



2013

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD





Con esta publicación, El Mejor presenta su sexto Reporte de Sostenibilidad dando cumplimiento al compromiso asumido en el año 2009, cuando se inició este ejercicio de rendir cuentas de su gestión económica, social y ambiental.

La práctica de elaborar este Reporte constituye una labor compartida con todas las áreas de la empresa, resultando de un proceso previo de evaluación de las metas establecidas para el año y el análisis de los próximos desafíos.

Su estructura está basada en los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), manteniendo el nivel C de auto posicionamiento (versión G3). Luego, las secciones están organizadas por grupos de interés. Desde esta edición son integradas, al Reporte, las informaciones correspondientes a los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. El Mejor se adhirió al Pacto Global en el año 2010.

Los comentarios, aportes y reflexiones a este documento institucional pueden ser realizados a la Gerencia de Recursos Humanos, contactando a la señora María Fátima Paredes Cabrera (fatima.paredes@elmejor.com.py). Esta publicación –y todas las anteriores- están disponibles en el sitio web de la empresa: www.elmejor.com.py

ACLARACIÓN AL LECTOR: En este documento adoptamos la terminología del masculino genérico para referirnos siempre a hombres y mujeres. Este es un recurso que únicamente busca dar uniformidad, sencillez y fluidez a la composición y a la lectura del texto. No disminuye en absoluto el compromiso con el que EL MEJOR aborda la igualdad de género.



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Esta tarea de elaborar nuestro Reporte de Sostenibilidad, aunque ya son varias ediciones, no se vuelve más sencilla con el tiempo. Por el contrario, vamos notando cómo se va complejizando con nuevos desafíos que nos confrontan con los propios del negocio, adquiriendo un carácter cada vez más estratégico en las operaciones del día a día.

La expansión de El Mejor, que nos lleva a tener presencia casi nacional, implica el ingreso continuo de nuevos colaboradores y la compra de más equipamiento e insumos. Con esto, destacamos que nuestra voluntad de trascender el cumplimiento de lo establecido por ley y profundizar nuestra responsabilidad social, por momentos, se ve superada. Es aquí donde el equipo gerencial asume un rol fundamental dando seguimiento a las distintas metas propuestas y definiendo medidas concretas para alcanzarlas.

La formación continua de nuestros colaboradores es una acción de base de la gestión de El Mejor. A ellos destinamos un tiempo sustantivo, pues es por su intermedio que la empresa materializa su vínculo con quienes nos contratan. En tal sentido, realizamos un acompañamiento cercano a su proceso de trabajo a los efectos de promover su evolución y crecimiento

LA REFLEXIÓN A LA QUE NOS LLAMA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL NOS LLEVA A RECONOCER QUE NO BASTA CON HACER BUENOS NEGOCIOS SI ESTE NO VA ACOMPAÑADO DE UN CRECIENTE COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL. *DANIEL BAUDELET*.

laboral. Tenemos ya varias experiencias exitosas de colaboradores que se iniciaron como operarios y que ahora están ocupando cargos superiores dentro de la empresa.

Nuestra adhesión al Pacto Global nos sumerge aún más en este enfoque de la gestión socialmente responsable, pues los emprendimientos de la Red Local nos motivan a obtener resultados con impacto en cada principio. Este Reporte constituye una ratificación del compromiso asumido y una evidencia de lo realizado para aportar al logro de los mismos.

Debemos alinearnos y avanzar en el camino de los negocios sustentables, creando valor tanto para la empresa como para aquellos que la integran. Esta es una manera concreta de aportar al país y a su crecimiento con desarrollo. No podemos seguir haciendo negocios en el presente sin considerar sus consecuencias para las generaciones futuras.

Muchas gracias a todos los colaboradores por su comportamiento y rendimiento laboral; gracias también a nuestros clientes por su renovada confianza, y todas aquellas personas que están leyendo este Reporte de Sostenibilidad.



ÍNDICE

- 5 PRINCIPALES ACONTECIMIENTOS DEL 2013
 - 6 PERFIL DE EL MEJOR
 - 8 GOBIERNO CORPORATIVO

 - 12 CONSTRUYENDO RELACIONES
 - 13 PÚBLICO INTERNO
 - 19 PROVEEDORES
 - 20 CLIENTES
 - 24 COMUNIDAD Y SOCIEDAD

 - 26 NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

 - 30 DESEMPEÑO ECONÓMICO FINANCIERO

 - 33 CUMPLIMIENTO DE METAS 2013
- 



PRINCIPALES ACONTECIMIENTOS DEL 2013

- LA PROFESIONALIZACIÓN DEL SECTOR DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA DEBE COMENZAR CON LA DIGNIFICACIÓN DE ESTA LABOR EN TÉRMINOS DE BUEN TRATO, OTORGAMIENTO DE TODOS LOS BENEFICIOS ESTABLECIDOS POR LEY Y LA CREACIÓN DE OPORTUNIDADES PARA CRECER Y PROSPERAR JUNTO CON LA EMPRESA.
1. Siete Colaboradores que ingresaron como Operarios ascendieron en 2013 en a cargos superiores: Fiscales y Supervisores. Así como también una persona del área Administrativa
 2. Una segunda colaboradora de El Mejor, accedió a los beneficios de la jubilación. Se trata de la señora Atanasia Benítez, con 8 años y 11 meses de antigüedad.
 3. Representantes de El Mejor participaron de la presentación de experiencias de la implementación del proyecto “Vida limpia de violencia contra la mujer” (GIZ). La misma tuvo lugar en Alemania. En este marco se incluyó en los contratos laborales de los nuevos colaboradores una cláusula sobre “Violencia contra la mujer”, en la cual se aclara que la empresa no tolera ningún tipo de discriminación ni violencia de género en ninguna de sus manifestaciones.
 4. Se estableció una alianza con la Fundación Saraki, para su proyecto “Red de empresas amigas de la inclusión”, dando inicio al programa de inclusión laboral de El Mejor.
 5. El Shopping MERCOSUR, el más grande de Salto del Guairá (Departamento de Canindeyú) contrata a El Mejor como su principal prestador de servicios de mantenimiento.
 6. Fue habilitado el Contact Center propio, con el cual se apunta a potenciar el servicio de atención al cliente.
 7. Este año se realizaron nuevamente las dos Auditorías Externas de Seguimiento de Calidad, el cual destaca entre sus conclusiones el grado de involucramiento de cada personal de la organización en el SGC.
 8. Se relanzó el servicio de Limpiezas Ocasionales (terminación de obras, lavado profundo de pisos y alfombras, vidrios en altura, etc.), conformando para ello un equipo especial (operarios, supervisor, coordinador y un ejecutivo) para atender este segmento.
 9. Se amplió el Departamento de Informática; se invirtió en más en equipos e incorporación de recursos humanos. Desde el mismo se brinda soporte al grupo empresarial Baudelet.
 10. Cierre de las actividades del año con entrega de reconocimientos especiales a colaboradores destacados por la puesta en práctica de los Valores Empresariales y a los que obtuvieron ascensos.

PERFIL DE EL MEJOR

ALGUNAS CIFRAS DESTACADAS

902

COLABORADORES

208

CLIENTES

496

PUNTOS DE
SERVICIOS

592.263

M² CUBIERTOS
DIARIAMENTE

A la fecha sus servicios llegan a casi todo el país, por medio de sus 902 colaboradores. Estos, al ser incorporados a la empresa, reciben formación y entrenamiento para el buen desempeño de sus funciones.

El Mejor es la primera empresa de servicios en contar con la Certificación de Calidad ISO 9001: 2008, habiéndola recertificado en el año 2012 por tercera vez. La propiedad de la empresa pertenece a la familia Baudelet, como únicos dueños. Esto facilita la gestión de la alta gerencia ya que el contacto es directo.

Desde este año 2013 se conformó un nuevo comité, se trata del Comité Estratégico, integrado por los gerentes y referentes del nivel ope-

EL MEJOR ES UNA EMPRESA DE CAPITAL NACIONAL, INSCRIPTA EN LOS REGISTROS PÚBLICOS COMO SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA. INICIÓ SUS OPERACIONES EN EL AÑO 1992 DE FORMA CASI ARTESANAL, EN LA VIVIENDA DEL PROPIETARIO. EL PRIMER SERVICIO OFRECIDO FUE EL DE LIMPIEZA DE ALFOMBRAS.

rativo, que tienen a su cargo implementar y monitorear las metas y objetivos establecidos anualmente.

Los servicios que presta El Mejor son segmentados por áreas de especialidad; los colaboradores son entrenados en cada uno de ellos. Existen además dos modalidades de servicios, uno que tiene carácter permanente (generalmente anual) y otro denominado "ocasionales", que posibilita la cobertura de trabajos puntuales. La gama va desde limpiezas sencillas (mantenimiento) a otras que requieren determinados tipos de atención e implican riesgos (salud, industrias, áreas verdes, etc.).

Reciben nuestros servicios empresas de Asunción, Área Metropolitana y ciudades del interior del país, tal como visualiza el siguiente Mapa de Cobertura:



● ASUNCIÓN, CAPITAL**1 CONCEPCIÓN**

Concepción
Horqueta

2 SAN PEDRO

Santa Rosa del Aguaray
General Aquino
San Estanislao
San Pedro
Cruce Liberación

3 CORDILLERA**4 GUAIRÁ**

Villarrica

5 CAAGUAZÚ

Caaguazú
Coronel Oviedo
Campo 9

6 CAAZAPÁ

San Juan Nepomuceno

7 ITAPÚA

Encarnación
Obligado
Hoenau
Colonia Unidas
María Auxiliadora

8 MISIONES

San Ignacio

9 PARAGUARÍ**10 ALTO PARANÁ**

Ciudad del Este
Santa Rita
Hernandarias
Minga Guazú
San Alberto

11 CENTRAL

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

12 AMAMBAY
Pedro Juan Caballero

13 CANINDEYÚ
Salto del Guaira
Curuguaty
Nueva Esperanza
Katuete

14 PRESIDENTE HAYES
Villa Hayes

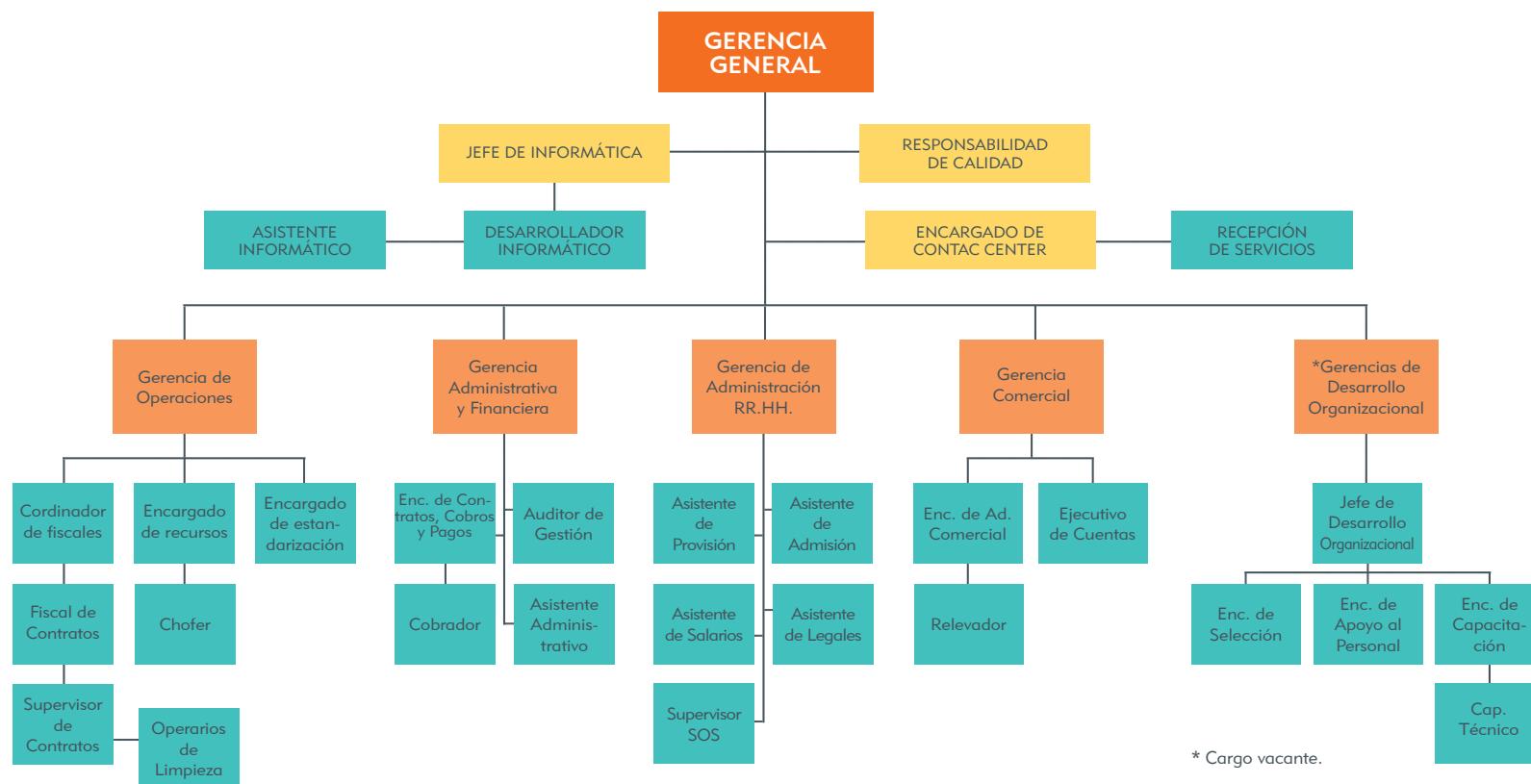
15 BOQUERÓN
Loma Plata



Constituye un desafío constante para El Mejor, alcanzar un equilibrio entre el crecimiento comercial y el crecimiento institucional, pues entendemos que para que nuestro negocio continúe prosperando debemos fortalecer nuestro capital social así como toda la estructura organizacional.

GOBIERNO CORPORATIVO

EN LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA EMPRESA SE INCLUYÓ UNA NUEVA ÁREA DE GESTIÓN, LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA. ESTA TIENE COMO FUNCIÓN BRINDAR EL SOPORTE NECESARIO PARA QUE SE PUEDA ATENDER DE MANERA CADA VEZ MÁS EFECTIVA A LOS CLIENTES. LA GERENCIA GENERAL ES LA ÚLTIMA INSTANCIA RESOLUTIVA, SEGUIDA POR LAS GERENCIAS DE ÁREA. ESTO FAVORECE UNA TOMA DE DECISIONES DINÁMICAS, PERMITIENDO UN FUNCIONAMIENTO EFICIENTE. SEGUIDAMENTE COMPARTIMOS NUESTRO ORGANIGRAMA.





COMITÉ ESTRATÉGICO

A los Comités existentes, que son: Gerencial, de Calidad, de Ética y de Prevención de Accidentes, este año se sumó el Comité Estratégico denominado Equipo Impulsor.

El Comité Estratégico está conformado por unos 20 integrantes, que son representantes de cada área y nivel de la empresa e incluye a los gerentes y el gerente general. La primera tarea realizada por este comité fue la Planificación Estratégica para el año 2014. De allí en más su función principal es monitorear y dar seguimiento a los compromisos asumidos en el marco de este Plan. El mismo se reúne una vez al mes.

CÓDIGO DE ÉTICA

Este año se trabajó en la difusión del Código de Ética para profundizar el conocimiento de su contenido y poder ponerlo en práctica. El mismo fue presentado en cada inducción con nuevos colaboradores y en cada contrato –in situ- para facilitar su presentación.

Cada colaborador de la empresa cuenta con una copia impresa del Código, de tal forma a facilitar su lectura y conocimiento.

En cuanto al Comité de Ética, este año no tuvo necesidad de mantener reuniones extraordinarias, pues las denuncias realizadas no lo requirieron.

CANAL DE DENUNCIAS: Los canales de denuncia habilitados para su recepción son una línea telefónica (0972-240.443), una dirección de mail (etica@elmejor.com.py) y el envío de carta al presidente del Comité (en versión impresa). Todos son medios con garantía absoluta de confidencialidad para el denunciante, así como los de las personas vinculadas con la denuncia. Cada caso es tratado en forma individual y luego de los resultados de la investigación son comunicadas las partes.

Estos mismos medios están disponibles para Clientes y Proveedores, quienes están en conocimiento de su existencia. Hasta la fecha no hemos recibido ninguna denuncia externa.

DENUNCIAS INTERNAS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN 2013

Contra las Normas de Convivencia
Falta a los valores institucionales
Acoso Sexual

18
15
3

PLANTEL GERENCIAL Y TÉCNICO

NÓMINA GERENCIAL

Gerente General
 Gerente Admin. y Financiero
 Gerente de Admin. de Recursos Humanos
 Gerente Comercial, Gerente de Operaciones y Responsable de Calidad
 Gerente de Tecnología e Información

Daniel Baudelet
 Violeta García
 Fátima Paredes
 Graciela Dietrich
 Víctor Paniagua

Asistente de Recursos

Secretaria/Recepcionista
 Asistente de Salarios
 Asistente de Legales
 Asistente de Admisión
 Asistente de Provisión
 Asistente Admin. - Aud. de Contratos
 Asistente Administrativo
 Capacitador Técnico
 Supervisor de SSO
 Gestor/Cobrador
 Relevadores

Ruth Mabel Núñez
 Laura Ruiz Díaz

Marcia Rodas
 Cynthia Medina
 Viviana Díaz
 Diana Sanabria
 Héctor Arana
 Eduardo Soler
 Emiliano Gómez
 Antonio Montaña
 Héctor Salcedo
 Lilian Guerrero
 Rocío Villamayor
 Walter Aliendre
 Norma Amarilla
 Mercedes Domínguez
 Cristina Navarro
 Liza Meza
 Agustín Alvarenga
 Hermelinda Aquino
 Bernarda Barreto
 Mariza Cáceres
 Gladys Fernández
 Blanca González
 Reinalda Lujan
 Benita Orrego
 Irma Rodríguez
 Juana Sotelo
 Rosa Valdez

NÓMINA TÉCNICA

Jefe de Desarrollo Organizacional
 Desarrolladores Informáticos

Soporte Informático
 Analistas de Procesos

Ejecutivos de Cuenta

Encargada de Contratos, Cobros y Pagos
 Encargada de Administración Comercial
 Encargada de Apoyo al Personal
 Encargada de Reclutamiento y Selección
 Encargada de Capacitación
 Encargada de Estandarización
 Encargado de Recursos

Florencia González
 Cesar Delvalle
 Eduardo Miño
 Víctor Acosta
 David Hermosa
 Patricia Pereira
 Armando Domínguez
 Claudia Bigorda
 Gustavo Sosa
 Paulo González
 Guillermo Casañas
 Ma. del Rosario Cabrera
 Paulo Juliano González
 Rodrigo Miguel Ruiz
 Mirian Cubilla
 Nelida Berdejo
 María Apodaca
 Liliana Paniagua
 Elsa Ríos
 Antonio Cristaldo

Técnico de Mantenimiento Coordinadores

Fiscales

Mercedes Acosta
 Limpia Barboza
 Luz Wilma Benítez
 Gladys Candia
 Ramón Galeano
 Reinaldo Cortaza
 Laura Maqueda
 Virgilio Rodríguez
 Cristian Sanabria
 Jorge Torales

IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLAVE

Paraguay, desde el año 2012, está viviendo un sostenido periodo de crecimiento económico (+10%), posicionándose como el primero de la región. Su impacto se siente en el país en distintos emprendimientos que en particular en el sector de mantenimiento y servicios de limpieza genera muchas nuevas fuentes de trabajo en los shoppings, comercios, edificios corporativos, hoteles, sucursales de comercios, entre otros.

Esta necesidad ampliada de prestación de servicios –a más de constituir un impacto positivo- trae aparejados riesgos sociales y ambientales que deben ser atendidos para no ocasionar daños irreversibles. Algunos a considerar son: **(i)** El mayor requerimiento de mano de obra, lleva al establecimiento de relaciones más frágiles con los colaboradores, ya que los mismos deben ser incorporados rápidamente al desarrollo de las labores requeridas por el cliente, interfiriendo con el periodo de entrenamiento y de sentido de pertenencia a la organización; **(ii)** La incorporación de más clientes a la cartera comercial de las empresas lleva a un mayor consumo de los recursos agua y energía, así como insumos para realizar las labores. De no existir procesos de educación ambiental el uso consciente de los recursos podría verse comprometido.

Al respecto, luego de los impactos y riesgos mencionados, identificamos las siguientes oportunidades clave, en particular para la gestión de El Mejor:

- Establecer mecanismos que permitan formar y profundizar el sentido de pertenencia de los colaboradores con la empresa, como estrategia para atender y/o evitar la rotación.
- Incorporar el componente de educación ambiental, como parte del proceso de inducción de los colaboradores, para que los mismos realicen un uso consciente de los recursos e insumos en sus respectivos lugares de trabajo.
- Optimizar los canales y espacios de comunicación para que la información llegue a todos los colaboradores, en particular sobre los temas que hacen a una gestión socialmente responsable, de tal forma a desarrollar en ellos el “orgullo” de pertenecer a nuestra empresa.

Esta oportunidad de análisis que surge de la elaboración de la Comunicación de Progreso (COP) para el Pacto Global, nos permite reflexionar a nivel general sobre la situación de nuestro sector, así como nos ayuda a distinguir las acciones que debemos realizar en particular en El Mejor para poder avanzar más acertadamente hacia la sustentabilidad y que lo que hagamos pueda impactar positivamente en el desarrollo de la sociedad.





CONSTRUYENDO RELACIONES

LA OPORTUNIDAD DE ESTABLECER VÍNCULOS CON LOS DISTINTOS GRUPOS CON LOS QUE INTERACTUAMOS NOS PERMITE NOTAR CÓMO AÑO A AÑO LAS RELACIONES SE VAN FORTALECIENDO Y PROFUNDIZANDO. ESTE EJERCICIO DE IDENTIFICAR MEJORES PRÁCTICAS CON CADA UNO DE ELLOS NOS POSIBILITA PROSPERAR CON LA SOCIEDAD EN LA QUE OPERAMOS.

PÚBLICO INTERNO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La gestión del talento humano es un tema que nos mantiene atentos y alertas de forma permanente; lograr un buen nivel de satisfacción es por lejos la principal tarea de nuestro equipo gerencial. Sabemos que el sentido de pertenencia a la empresa es clave para mantener un plantel estable, más aún cuando los colaboradores prestan sus servicios de forma externa, en la sede del cliente.

En tal sentido, la estructura funcional del área de Desarrollo Organizacional está ubicada en el nivel estratégico de gestión, que está integrada por un área de selección, otra de capacitación y el área de bienestar del personal. A continuación presentamos una descripción de nuestro equipo de trabajo:

ACTUAR CON NUESTROS COLABORADORES, COMO PRIMEROS BENEFICIARIOS DE NUESTRAS PRÁCTICAS DE RSE, NOS DEMUESTRA CON HECHOS CONCRETOS LA IMPORTANCIA ESTRATEGICA DE ESTA DECISIÓN. NOS PERMITE CONFORMAR UN EQUIPO ESTABLE Y SOLIDO.

INDICADOR	2012	2013
POR SEXO		
Cantidad de Hombres	319	347
Cantidad de Mujeres	423	555
POR EDAD		
Hasta de 18 a 29 años	331	423
De 30 a 49 años	378	447
Más de 50	23	32
POR FORMACIÓN ACADÉMICA		
EEB (9º grado)	181	172
Nivel Medio	526	613
Estudiantes Universitarios y Graduados	31	117
Posgraduados	4	4
POR CARGO		
Directivos	1	1
Gerencias/Jefaturas	5	5
Administrativos	23	59
Ejecutivos de Cuenta	4	6
Coordinadores	5	5
Fiscales	17	20
Supervisores	93	116
Operarios	538	644
Aprendices	57	48



INDICADOR	2012	2013
PERSONAS DISCAPACIDAD		
Total	3	3
ADMISIÓN/DIMISIÓN		
Admisión	578	791
Dimisión	437	648
DESIGNACIONES/PROMOCIONES		
	15	7
MUJERES EN CARGOS DIRECTIVOS y/o GERENCIALES		
	4	3

Fuente: Elaboración propia,
Gerencia de Administración
de Recursos Humanos.

PRACTICAS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

La búsqueda de colaboradores para El Mejor, al mismo tiempo de dar oportunidad a personas de la base de la pirámide, otorga iguales oportunidades a hombres y mujeres, seleccionando con criterios de no discriminación, incluyendo a personas con discapacidad.

Nuestra Política de Recursos Humanos establece claramente las condiciones en las que se deben dar las incorporaciones, que incluye entre otros aspectos una jornada de inducción, la presentación de la empresa, el código de ética y los reglamentos de trabajo.

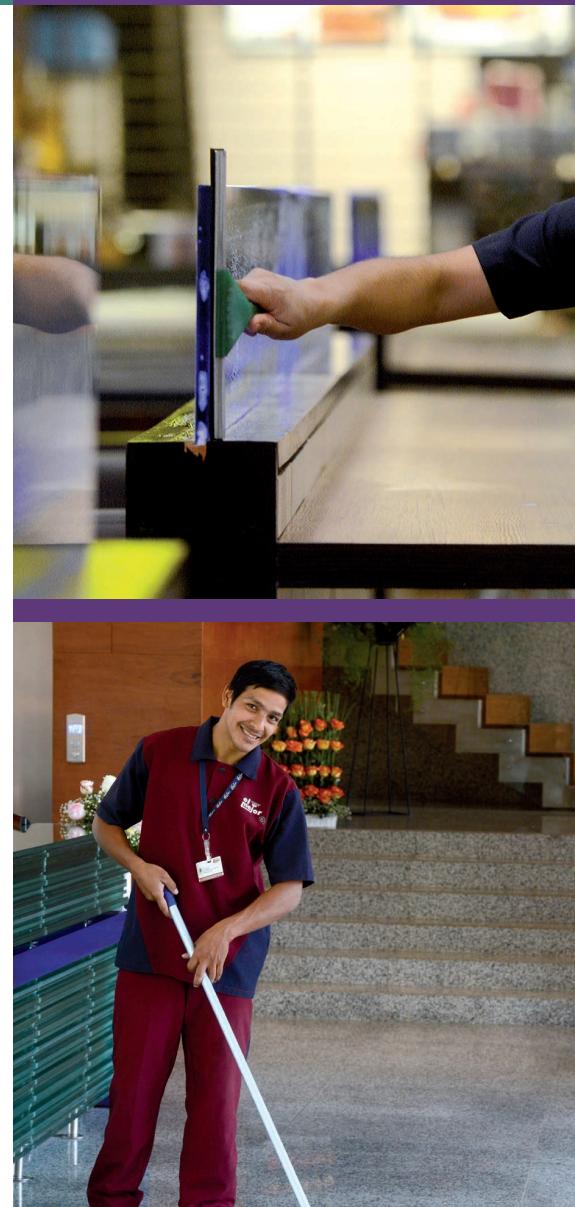
Desde el ingreso en el nivel de aprendiz, los colaboradores cuentan con el correspondiente seguro social

del IPS, adquiriendo además el derecho a participar de las capacitaciones y entrenamientos desarrollados.

Es un orgullo para El Mejor declarar que el 100% de sus integrantes están registrado en el IPS, cumpliendo con ellos las demás obligaciones legales de bonificación familiar, cantidad de horas semanales, permisos de maternidad y por lactancia materna.

GESTIÓN PARTICIPATIVA

Este año 2013 superamos los 900 colaboradores y nuestra cobertura se expande a lo largo del país requiriendo un ejercicio dinámico en la toma de decisiones. En tal sentido, decidimos conformar un Comité Estratégico e integrarlo con representantes de los distintos niveles, incluyendo a los gerentes, como forma de





ampliar el alcance de la participación y disminuir las distancias. El proceso iniciado está demostrando su efectividad, ya que las informaciones proporcionadas favorecen la toma de decisiones más acertadas. En total son 20 los integrantes del Comité, que cerró el año con la elaboración del Plan Estratégico para el 2014.

El Comité Estratégico se suma así a los ya existentes, que son: Comité de Ética, Comité Gerencial, Comité de Calidad y Comisión Interna de Prevención de Accidentes (CIPA).

CLIMA LABORAL

Cada año realizamos una Encuesta de Clima Laboral, con ciertos indicadores que nos permiten identificar aspectos críticos para nuestra gestión de mejora continua. Es así como definimos las capacitaciones, beneficios, necesidades de comunicación, sentido de pertenencia, entre otros.

Para la encuesta del 2013, en las oficinas administrativas de la empresa fueron habilitadas computadoras (dispuestas en la sala de capacitación) a los efectos de facilitar el llenado del cuestionario a los colaboradores de Asunción y Área Metropolitana; a los del interior se envió una copia impresa, la cual fue devuelta para su registro en el sistema. En total se procesaron 459 cuestionarios.

Los principales indicadores consultados fueron: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo, Camaradería. El promedio obtenido por indicador estuvo entre 70 % y 85 %.

BENEFICIOS ADICIONALES PARA COLABORADORES

La satisfacción de cumplir con todos los requisitos laborales establecidos por ley nos llena de satisfacción, sin embargo, sabemos que los mismos deben ser complementados para alcanzar los objetivos empresariales en tiempo y forma y además para consolidar una cultura organizacional sólida, pues nuestros colaboradores se encuentran en las instalaciones de los clientes, no en la nuestra.

Es así que, considerando que nuestro público interno proviene de un entorno con muchas carencias, determinamos algunos beneficios adicionales que aporten a su bienestar material y emocional. Destacamos los principales vigentes durante el 2013:

- **Préstamos express sin intereses.** A este beneficio accedieron 143 colaboradores y lo utilizaron principalmente para temas de salud, educación y trámites para chapa de motocicletas.
- **Préstamos de emergencia.** A raíz de los desastres naturales (inundaciones y tormentas), algunos de nuestros colaboradores per-

dieron parte de sus casas, por lo que también realizamos préstamos sin intereses para este tipo de hechos.

- **Jornadas de Capacitación** (ver detalle en Capacitaciones).

ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

El Mejor ha desarrollado un plan académico propio para la formación especializada de sus colaboradores. Se trata de los cursos Operario Básico y Operario Superior. Esta formación posibilita acceder a distintos cargos y realizar una carrera dentro de la empresa. En total, en el 2013, concluyeron estos cursos: 191 para Operario Básico y 115 para Operario Superior. Los egresados participan del acto de cierre del año, en el que se les reconoce el compromiso y el esfuerzo.

Adicionalmente, otras capacitaciones destacadas son:

- Técnicas de uso de maquinarias e insumos.
- Ventas.
- Trabajo en equipo.
- Programas informáticos.
- Introducción a la Responsabilidad Social Empresarial.
- Principios del Pacto Global.
- Violencia doméstica.
- Código de Ética y Valores de la empresa.



La inversión económica en estas actividades ascendió a 82% más que el año pasado, Gs. 42.545.410. En promedio cada colaborador recibió al menos 2 capacitaciones adicionales a la inducción.

COMUNICACIÓN INTERNA

Como desde hace siete años, continuamos publicando mensualmente el Boletín Informativo, que ya forma parte de la documentación institucional. Los colaboradores reciben a través de este medio las novedades laborales del mes, calendario de capacitaciones, mensajes informativos, reconocimientos e informaciones sociales (cumpleaños, aniversarios, nacimientos, etc.).

Esta herramienta nos permite estar presente en la recordación de nuestros colaboradores y acercarnos a ellos. Las distancias con los colaboradores del interior en cierta forma también son paliadas con este medio, sin embargo constituye un desafío latente establecer canales continuos de comunicación con todos ellos.



Sucre 620 esq. San Martín
(C.P. 158-000)



Otro espacio de comunicación constituyen los encuentros para control de planillas. Esa ocasión en la que acuden a la sede administrativa de la empresa, es aprovechada para brindar y relevar datos de interés para ambas partes.

A su vez, todos los gestores son instados a mantener reuniones periódicas con los miembros de su equipo de trabajo, de tal forma a retroalimentarlos con información y para fortalecer el diálogo.

El 100% de los puntos de servicios cuenta con teléfonos celulares, los cuales también son utilizados como canales de comunicación para mantener informados a los colaboradores.

En la sede administrativa están disponibles Buzones de Sugerencias y Paneles Informativos, como otros medios de comunicación.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Hace 5 años (2008) que contamos con la Comisión Interna de Prevención de Accidentes (CIPA). La misma está muy bien posicionada y goza de gran respeto dentro de la empresa. Esto, como resultado de las capacitaciones brindadas y por las reuniones personalizadas frecuentes que sus miembros mantienen con colaboradores de los distintos puestos. Los intercam-

bios informativos posibilitan la visualización de los riesgos y necesidades, así como favorecen la toma de decisiones adecuadas en materia de seguridad e integridad de todos los que conformamos El Mejor.

Por otra parte, cabe destacar que nuestra Comisión fue invitada a participar del 1er Encuentro Nacional de CIPAs, organizado por el Ministerio de Justicia y Trabajo (a través del Viceministerio de Trabajo y Seguridad Social) con el apoyo del Ministerio de Hacienda. En este evento las empresas participantes vimos la necesidad de contar con reglamentaciones más fuertes y concretas sobre la Seguridad Ocupacional.

El Mejor recibió un reconocimiento por los avances permanentes en Medicina Laboral, denominando Premio BERNARDINO RAMAZZINI, otorgado por Medice Work Paraguay, a los lugares de trabajo saludables.

Además de las capacitaciones y la concientización en torno al uso de los Equipos de Seguridad, esta Comisión asiste a la Encargada de Apoyo al Personal en los trámites para que los accidentados puedan obtener la atención adecuada y necesaria.

Aquellos colaboradores que como consecuencia de accidentes laborales quedaron con alguna discapacidad, luego de su recuperación y el alta médica correspondientes, son reincorporados en sus funciones



o en otras que puedan desarrollar ante su nueva situación. En el 2013, solo dos personas accidentadas quedaron con alguna discapacidad y ya están de nuevo desarrollando sus actividades en la empresa.

Como resultado de las necesidades de seguridad detectadas, la empresa adquirió a precio mayorista cascos para todos aquellos que se movilizan en moto. Estos fueron entregados a los colaboradores, quienes lo van pagando en cuotas.

REGISTRO DE ACCIDENTES DE TRABAJO: CANTIDAD DE ACCIDENTES POR CANTIDAD DE COLABORADORES

2009	2010	2011	2012	2013
5/418	20/620	10/654	11/742	21*/902

*Motivos: Traslado en Moto: 14;
Caídas: 3; Atropellamiento: 3;
Durante uso de maquinas: 1.



Vida
 limpia de
 violencia
 contra las
 mujeres

cooperación alemana
implementado por
el mejor

NO A LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

El Mejor se sumó al Programa Regional COMVO Mujer de la Agencia Alemana de Cooperación al Desarrollo Internacional (GIZ). El mismo apunta a la erradicación de la violencia contra la mujer en el ambiente de trabajo. Se compone de dos etapas, una primera de formación de formadores y la segunda de sensibilización a pares. Incluye, asimismo, un Manual Instructivo.

Durante el año fueron entrenados los formadores, quienes desde el próximo año deberán iniciar el proceso interno de sensibilización a sus pares. El proyecto tuvo muy buena receptividad entre los colaboradores, ya que aporta información poco conocida y en muchos casos desconocida, así como trabaja fuertemente el componente de autoestima, que es uno de los principales factores por los que las mujeres son protagonistas pasivas de distintas formas de violencia.

Si bien la empresa cuenta con un pequeño margen superior de mujeres, del proyecto también participarán los colaboradores hombres, de tal forma a que los mismos se conviertan en promotores de los derechos de las mujeres. Por este compromiso y por el proceso iniciado, la empresa fue invitada por la GIZ a compartir su experiencia en Alemania, ante instituciones locales y otros representantes empresariales de países latinoamericanos.

PROVEEDORES

EL MEJOR CUENTA CON UN PROVEEDOR PRINCIPAL, PROACTIF CARE S.A; UNA EMPRESA DEL MISMO GRUPO FAMILIAR CREADA PARA CENTRALIZAR LA COMPRA DE INSUMOS NECESARIOS PARA LAS PRESTACIONES A LOS CLIENTES.

Este proveedor a su vez se constituye en el más crítico para nuestra gestión ya que de su provisión, en tiempo y forma, depende el cumplimiento de los compromisos asumidos. Por lo mencionado en el párrafo anterior es que la transferencia de conocimiento y mejores prácticas es constante desde El Mejor hacia este proveedor. De forma anual, la misma es sometida a una evaluación con base a tres factores: calidad, precio y cumplimiento de plazos de entrega.

Se mantienen vínculos muy cercanos, con reuniones periódicas para ir acompañando los procesos, considerando que nuestro crecimiento

implica también una mayor demanda de insumos, por tanto necesitamos una respuesta efectiva.

Otros proveedores críticos son las empresas de maquinarias y del servicio técnico de las mismas. Con estas el control más que nada apunta al cumplimiento de las especificaciones de compra y soporte técnico.

En general, una deuda pendiente de El Mejor con su cadena de valor es incluirlos en su Plan de RSE para impulsar mejores prácticas con ellos, que en suma aporten a crear mejores oportunidades para todos.

CANTIDAD DE INVERSIÓN EN GUARANÍES

AÑO	INSUMOS	SERVICIOS	BIENES Y REPUESTOS	AUDITORÍA EXTERNA	TOTAL GENERAL
2008	46/1.922.089.340	6/32.526.310	8/361.403.260	2/38.305.850	62/2.354.324.760
2009	49/1.482.713.833	10/58.812.601	10/201.360.997	2/51.221.260	71/1.794.108.691
2010	40/2.582.016.276	8/76.002.307	4/123.260.956	2/32.784.500	54/2.814.064.039
2011	28/3.262.420.245	7/96.128.890	18/273.807.101	2/24.938.200	55/3.657.294.436
2012	55/3.561.002.087	14/154.281.834	34/583.659.259	2/33.170.450	105/4.332.113.630
2013	35/4.586.394.550	6/130.816.571	19/223.418.961	2/22.434.890	62/4.963.064.972

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas

CLIENTES

SERVICIOS QUE DIGNIFICAN

El principal mérito que nos atribuimos es haber dignificado esta labor, otorgando a los trabajadores todos los derechos y beneficios establecidos por ley, al igual que hemos diseñado un plan de capacitación exclusivo de entrenamiento especializado con foco en los servicios que ofrecemos a los clientes.

Del lavado artesanal de alfombras, que fue el primer servicio ofrecido, con los años fuimos segmentando nuestras propuestas por área, de tal forma a satisfacer más efectivamente las necesidades de los clientes.

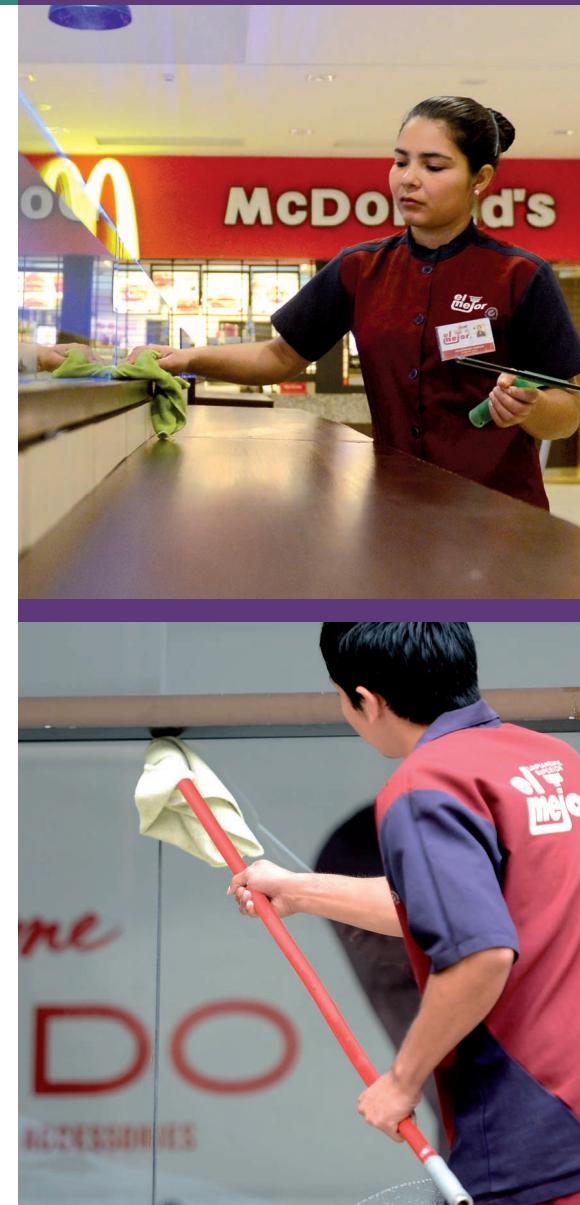
EL MEJOR SE ENCUENTRA ENTRE LAS PRIMERAS EMPRESAS DEL SECTOR DE LA LIMPIEZA PROFESIONAL DESDE 1992.

SEGMENTACIÓN DE NUESTRA OFERTA

Ser una empresa prestadora de servicios nos ha llevado con los años anticipar determinadas necesidades de los clientes y estar preparados para satisfacerlas de manera apropiada. Es así que hemos dividido nuestros servicios en segmentos, especializándonos en cada uno de ellos, a saber:

- Salud.
- Industrias Pesadas.
- Grandes Áreas (Shoppings, Centros Comerciales).
- Oficinas y Comercios.
- Instituciones Educativas.
- Instituciones Financieras.
- Embajadas.
- Áreas Verdes.
- Ind. Alimenticias.

TECNOLOGÍA DE APOYO	2011	2012	2013
Tipos diferentes de maquina	17	17	18
Total de Maquinas	494	512	622
Tipos diferente de Implementos de limpieza	58	58	58
Total de implementos de limpieza	2054	2272	2242
Vehículos	5	5	8



Este sistema de trabajo está acompañado de un entrenamiento permanente de nuestros colaboradores, así como de la adquisición y renovación de los equipos.

En el año 2013 se relanzó el servicio de limpiezas profundas ocasionales (terminación de obras, lavado de pisos y alfombras, vidrios en altura, etc.). Atendiendo su excelente repercusión entre los clientes, se conformó un equipo estable, con su propia estructura, para atender este segmento. Un beneficio a destacar, es que operar de esta forma nos permite presupuestar precios justos para ambas partes, ya que el mismo se establece luego de un relevamiento físico detallado del lugar, en el que se definen las tareas y frecuencias del servicio, en consenso con el cliente.

CUBRIENDO EL PAÍS

La prestación de servicios garantizados nos ha llevado a ganar clientes en ciudades cada vez más lejanas a la capital, en empresas y organizaciones privadas que se van instalando y que nos confían el mantenimiento de sus instalaciones.

Al cierre de este Reporte, El Mejor está presente en más de 30 ciudades del interior, además de cubrir todas las del área metropolitana y



COBERTURA Y CLIENTES	2011	2012	2013
SERVICIOS ESPECIALIZADOS POR SECTOR	17	17	17
COBERTURA GEOGRÁFICA:			
Asunción			
Asunción	253	274	300
AMA y/o Gran Asunción	63	87	101
Ciudades del Interior	90	84	95
Puntos de servicios	406	445	496
Sector Público	0	0	0
Sector privado y/o ONG	406	445	496
m ² cubiertos diariamente	309.900	327.491	368.117
Asunción			
m ² cubiertos diariamente	85.998	126.547	153.191
Área Metropolitana (AMA)			
m ² cubiertos diariamente	20.230	36.181	70.955
Interior			
m² CUBIERTOS X DÍA ÁREAS VERDES			
Asunción	1.187	1.265	
Área Metropolitana (AMA)	29.784	30.761	33.325
Ciudades del Interior	173	1.455	660



Asunción. También, cabe mencionar que en el 2013 retomamos los vínculos con los entes públicos. Esto a raíz del análisis realizado por el Comité Gerencial que considera que las condiciones están dadas para volver a concursar de las licitaciones y llamados públicos.

CLIENTES INFORMADOS SON CLIENTES ALIADOS

El Mejor cuenta con un Sistema de Atención al Cliente, que se implementa vía el área de estandarización, en donde se registran los reclamos y se promueve su resolución.

En el 2013 se incorporó a este sistema un Contac Center desarrollado a medida, con el cual se amplía el potencial de las respuestas y seguimiento, fortaleciendo la labor realizada por los Ejecutivos de Venta y el establecimiento de los propios vínculos con los clientes.

El Contac Center está integrado por personas que se dedican exclusivamente a la atención de los clientes, sea para responder sus consultas y sus reclamos, como para relevar información de los mismos que nos permita optimizar el trabajo realizado. Una de sus tareas concretas este 2013 fue la realización de la Encuesta de Satisfacción de Clientes (antes se hacía desde el área comercial), que se aplicó a inicios del segundo semestre. En esta edición se llegó hasta los receptores



de nuestros servicios, además de los contratantes, pues son éstos los que ven en el día a día la gestión de El Mejor. Para incentivar la participación, se implementó un sorteo entre todos los que completaron la encuesta, otorgando interesantes premios. Obtuvo un 87% de respuesta positiva (sobre 1.325 encuestas enviadas, según fuente de Contac Center El Mejor).¹⁾

Otro aspecto importante de destacar en materia de atención al cliente es el resguardo de sus datos; la empresa cuenta con una Política de Confidencialidad de los datos del Cliente, que garantiza su manejo adecuado. Los colaboradores, ya en su proceso de inducción son informados al respecto, así como son capacitados en los valores empresariales y principios establecidos en su Código de Ética (en el año se realizaron 19 capacitaciones al respecto, según datos proporcionados por la Dirección de Desarrollo Organizacional).

	2009	2012	2013
Reclamos		412	646
Encuestas de Satisfacción Aplicadas		709	1161
(Cantidad de usuarios que respondieron)			

Fuente: Departamento de Estandarización.



Una nueva campaña de imagen fue realizada este año, teniendo nuevamente como protagonistas a nuestros propios colaboradores, quienes fueron presentando y contando los servicios que disponemos. Las piezas publicitarias fueron difundidas por el Sistema Nacional de Televisión entre los meses de febrero y julio. El énfasis de los mensajes estuvo puesto en los atributos y valores con los que la empresa promueve el negocio, de tal forma a promover un estilo diferente de comunicación. En nuestro sitio web están disponibles los spots (www.elmejor.com.py).

Consideramos importante una iniciativa como esta, ya que contribuye a alcanzar nuestro objetivo de profesionalizar y dignificar el trabajo de la limpieza. De esta forma también motivamos a los actuales y futuros trabajadores del sector a postular a estos cargos y a formarse para obtener un buen desempeño. Sabemos del alcance de la comunicación y su impacto, así que buscamos mantenernos presente en la mente de los clientes y potenciales clientes.

COMUNIDAD Y SOCIEDAD

COMPROMISO LOCAL

Desde que empezamos a incluir la RSE en nuestros procesos de gestión, desarrollamos algunas acciones en la comunidad pero que sin embargo aún no constituyen un componente destacado. El crecimiento continuo en estos últimos años nos ha llevado a priorizar el ámbito interno como foco de nuestra acción, invirtiendo nuestros recursos de tiempo y dinero en capacitaciones e iniciativas que contribuyan a crear sentido de pertenencia y motivación.

En este año realizamos dos importantes actividades de formación; una de ellas en Reciclaje, a través de la organización PROCICLA (ver detalles en la sección Compromiso con el Medio Ambiente) y la otra, sobre inclusión laboral de personas con discapacidad dictada por la Fundación Saraki.

LA ESCUELITA EL MEJOR AVANZA

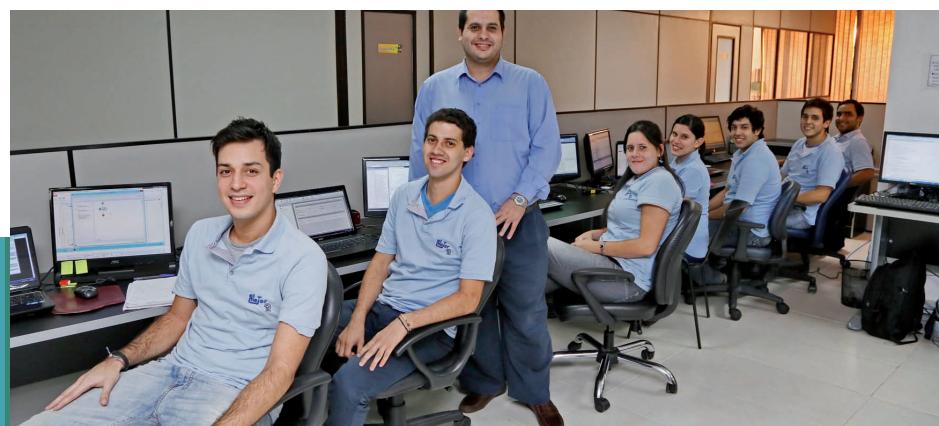
Esta iniciativa surgida en el año 2008 se está constituyendo en el principal semillero para la captación de talentos para la empresa. Su origen se debió precisamente a la necesidad de contar con personas entrenadas en el oficio de la limpieza, ya que la prestación de los servicios no sería posible sin ellos.

LA COMUNIDAD DE EL MEJOR ES ENTENDIDA COMO AQUELLA EN LA QUE VIVEN LOS COLABORADORES. ESTA DECLARACIÓN FUE EXPLICITADA EN EL CÓDIGO DE ÉTICA A LOS EFECTOS DE IR LLEGANDO GRADUALMENTE A CADA UNA DE ELLAS CON LOS PROYECTOS QUE VAYAN SIENDO IMPLEMENTADOS POR LA EMPRESA.

Los llamados a contratación de personal se volvieron una tarea casi cotidiana en El Mejor, ya que los clientes fueron creciendo proporcionalmente año con año. Ante esta situación nos encontramos con muchas personas interesadas pero con escaso conocimiento de las labores requeridas para este tipo de negocio. Es así, que decidimos implementar este programa, en el marco de nuestra Política de Oportunidad Laboral a Jóvenes, estructurando un sistema de capacitación y entrenamiento que les permita trabajar con nosotros o adquirir capacidades para desempeñarse en otro lugar similar.

PRESENTES EN EL PACTO GLOBAL

Hace unos años (2010) suscribimos el Pacto Global de las Naciones Unidas, asumiendo un nuevo desafío desde el cual aportar a una sociedad mejor. A la fecha hemos presentado dos comunicaciones de progreso, en las cuales damos cuenta de la manera en que vamos incorporando los 10 Principios en nuestro negocio.



Al respecto, en esta sección solo destacamos los compromisos y sistemas que tenemos con relación a los principios, ya que las acciones y resultados están mencionados en las distintas secciones de este Reporte. El Mejor cuenta con un Código de Ética en el que están incluidos estos Principios, como parte de la sección: Nuestro Compromiso (ver en Código de Ética, pág. 5, www.elmejor.com.py):

- Reconocemos el derecho a la libertad de expresión.
- Adoptamos prácticas de trabajo que respetan la dignidad de los empleados y sus derechos humanos.
- Creamos oportunidades de empleo que potencie el desarrollo humano.
- Ofrecemos compensación justa y razonable.
- Practicamos la no discriminación y brindamos iguales oportunidades de empleo.
- Respetamos la propiedad intelectual y no utilizamos productos falsificados.
- No utilizamos software pirata.
- No aceptamos ni participamos en sobornos y otras formas de corrupción.
- No buscamos ni participamos en pagos cuestionables o favores para lograr ventajas competitivas.

El monitoreo al cumplimiento del Código de Ética está a cargo del Comité de Ética (ver más en sección Gobierno Corporativo). Las Políticas de Recursos Humanos y de Calidad son los sistemas principales a través de los cuales estos compromisos son implementados, posibilitando la puesta en práctica de las iniciativas con nuestros distintos grupos de interés. En cuanto a la gestión económica, la misma es auditada en forma externa, y en este Reporte damos cuenta de nuestra actuación en las tres dimensiones (social, ambiental y económica) como un ejercicio de transparencia.



PARTICIPACIÓN SOCIAL Y GUBERNAMENTAL

Como empresa participamos en carácter de socios, de las siguientes organizaciones y gremios: Red Local de Pacto Global en Paraguay, Pacto Ético Comercial, Unión Industrial Paraguaya, Asociación de Empresarios Cristianos, Cámara Nacional de Comercio y Servicios, Cámara Francesa y Club de Ejecutivos.

CITA CON EL PREVIBUS

El Mejor coordinó y recibió en sus instalaciones a los integrantes del PREVIBUS, un programa de Medicina Preventiva del Instituto de Previsión Social (IPS), disponible para sus asociados en las empresas. El mismo está compuesto de varios servicios, consistentes en chequeos médicos, charlas de concienciación. Su objetivo es fomentar una cultura de prevención en la sociedad, ya que –en su mayoría- los asegurados no consultan para prevenir enfermedades, sino cuando esa patología ya está instalada; y en muchos casos, cuando la enfermedad ya se encuentra en estado “complicado”.

PREVIBUS está integrado por un equipo médico multidisciplinario (Médicos de Medicina Familiar, Cardiólogos, Nutricionista, Psicólogos, Técnicos y Enfermeras).



NUESTRO COMPROMISO **CON EL MEDIO AMBIENTE**

EL DETERIORO AMBIENTAL ESTÁ REPERCUTIENDO EN NUESTRA PROPIA CALIDAD DE VIDA. ES POR ELLO QUE DESDE EL MEJOR BUSCAMOS MINIMIZAR NUESTROS IMPACTOS, TANTO EN LA ADQUISICIÓN DE LAS MAQUINARIAS E INSUMOS, COMO A TRAVÉS DE LA CONCIENCIOSIÓN DE NUESTROS COLABORADORES.

COMPROMISO AMBIENTAL

Para acercar a la práctica estos principios, en el año 2010 fue elaborado de forma participativa un Decálogo Ambiental, que continua vigente, conteniendo consignas concretas que posibilitan acciones más responsables.

NUESTRO DECÁLOGO EXPRESA

En El Mejor, TODOS contribuimos con el Medioambiente realizando algunas de las siguientes acciones de acuerdo al puesto que ocupamos:

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.

OTRA DE LAS DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ES EL CUIDADO DEL AMBIENTE. EN ESTE SENTIDO, NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA ESTABLECE CUANTO SIGUE: APUNTAMOS A LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL, PROMOVIENDO LA OPTIMIZACIÓN EN EL USO DE LA ENERGÍA, EL AGUA, EL PAPEL, COMO ASÍ TAMBIÉN LA DE SEPARACIÓN DE RESIDUOS. GESTIONAMOS LAS BAJAS DE NUESTROS ACTIVOS QUE PUEDEN SER RECICLABLES.

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.
10. Realizamos el mantenimiento de los vehículos de la empresa según las estipulaciones del fabricante y calibrámos los neumáticos.

cos por lo 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

DESCRIPCIÓN	2009	2010	2011	2012	2013
Energía	39.170 Kwh	37.960 kwh	37.200 Kwh	47.083 Kwh	45.809kwh
Agua	599 m3	392 m3	542 m3	s/d	s/d
Papel en Resmas	140	160	240	211	225
Papel enviado a reciclaje	152,5 kg	568 kg	886 Kg	563 Kg	0***
Chatarra, plástico y cartón enviado a reciclaje	130 Kg	1.077 kg	1.487 Kg	563 Kg	208*** Kg de plástico
Gasolina	54.581.896	66.183.937	84.589.630	91.391.720	134.806.131



*El consumo de energía corresponde a las oficinas administrativas y el depósito.

**El consumo de agua, desde 2012, está incluido en las expensas del edificio, por lo que no se puede determinar el consumo.

***A finales de año se estableció contacto con PROCICLA para retomar acciones el año próximo.

****Este año solo se envió plástico, debido a la indisponibilidad de espacios para depósito en la nueva sede.

Ref. s/d: Sin datos.

s/d: Sin Datos. Desde la mudanza a la nueva sede, el pago está incluido en el costo del alquiler.

Fuente: Elaboración propia. Gerencia de Administración y Finanzas.



MESA AMBIENTAL

Una preocupación constante de El Mejor es que de la mano con nuestro crecimiento está el consumo de los implementos utilizados para brindar los servicios. Las acciones de concientización son constantes, respecto al uso de los insumos y de los recursos agua y energía. Además, en las adquisiciones de las maquinarias buscamos aquellas con menor impacto ambiental e igualmente somos muy cuidadosos en el tiempo para los mantenimientos. De la misma forma que consideramos las cuestiones ambientales en la elección de los insumos.

Nuestra inquietud por disminuir nuestros impactos nos aliena a buscar cómo hacer mejor lo que estamos haciendo. Es por ello que, por medio de nuestra participación en la Red Local del Pacto Global, decidimos incorporarnos a la Mesa Temática de Medio Ambiente. Este año fue básicamente de mantenimiento de acciones y la búsqueda de nuevas estrategias que reduzcan nuestros impactos.



DESEMPEÑO ECONÓMICO FINANCIERO

EN NUESTRA LABOR APOSTAMOS A LA TRASPARENCIA Y AL COMPORTAMIENTO ÉTICO. NOS ESFORZAMOS POR CUMPLIR LA LEY ASÍ COMO POR AVANZAR EN OTROS BENEFICIOS PARA LA SOCIEDAD EN LA QUE OPERAMOS. ESTA SECCIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS RESUME NUESTROS PRINCIPALES RESULTADOS DEL PERÍODO REPORTADO.

INVERSIONES Y PAGOS

LA EMPRESA CUENTA CON UN SISTEMA INTERNO DE AUDITORIA QUE, COMPLEMENTADO CON LA AUDITORÍA EXTERNA A LA QUE NOS SOMETEMOS TODOS LOS AÑOS, NOS POSIBILITA EVOLUCIONAR HACIA LA OPTIMIZACIÓN DE NUESTRA GESTIÓN Y RESULTADOS.

CUADRO DE INVERSIONES

DESCRIPCIÓN	2009	2010	2011	2012	2013
Capacitación.	42.420.187	57.337.107	55.501.583	23.375.405	42.545.410
Comunicación interna.	5.184.637	14.766.364	19.341.818	27.258.000	42.054.333
Adquisición de equipos informáticos y software.	307.015.151	345.703.821	360.767.451	459.379.098	494.532.528
Innovaciones tecnológicas.	27.879.679	12.802.470	12.802.470	151.358.052	151.358.052
Equipos para comunicaciones	46.227.454	47.584.722	47.584.722	109.632.397	110.800.708
Actividades de integración (festeos, canastas, torneos, etc.).	41.682.780	65.593.797	77.915.850	87.976.723	103.396.259
Mobiliarios y otras adquisiciones.	80.581.883	106.215.942	149.610.839	312.794.055	424.025.092
Donaciones y contribuciones.	4.689.487	21.316.767	42.070.719	42.298.000	25.591.294
Regalos empresariales.	8.618.629	25.625.345	3.768.181	8.576.573	7.693.218
Auditorías Externas.	51.221.260	32.784.500	24.938.200	30.154.955	22.434.890
Publicidad y artículos promocionales.	254.798.587	13.251.084	14.757.512	25.483.363	151.168.696
Maquinas y equipos de servicio.	1.182.337.090	1.445.998.295	1.773.190.519	1.836.743.085	1.978.750.507



DICTAMEN DE AUDITORÍA EXTERNA

PKF Controller Contadores & Auditores

OPINIÓN DEL AUDITOR EXTERNO SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL CONTRIBUYENTE

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

(Identificación de los estados financieros)

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de El Mejor S.R.L., que comprenden el Balance General al 31 de diciembre de 2013, y los estados de resultado, estado de variación del patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, así como un resumen de las políticas contables implementadas y otras informaciones estatutarias relevantes que presentan la situación financiera al año finalizado al 31 de diciembre de 2012, que se presentan a efectos comparativos, fueron auditados por nosotros y sobre los mismos emitimos una opinión sin salvedades en fecha 24 de mayo de 2013.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

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

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Condujimos nuestra auditoría de acuerdo a normas de auditorías vigentes en Paraguay y emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay y el Colegio de Contadores del Paraguay. Dichas normas requieren que cumplamos con procedimientos que nos permitan obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa. Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y relaciones en los estados financieros. Los procedimientos adicionales que realizamos incluyen: inspección de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debido a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones de riesgo, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la entidad, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad.

Teléfax (595 21) 60 30 44 (R.A.) . Cod. Postal N° 1786 | E-mail: control@pkf-controller.com.py | www.pkf-controller.com.py
Dr. César López Morán 451 2 Avda. Aviadores del Chaco | Edificio Royal Tower | Pisos 1^{er} y 2^{er} | Asunción, Paraguay.

PKF Controller Contadores & Auditores es una firma miembro de la red de firmas legalmente independientes PKF International Limited y no asume ninguna responsabilidad por las acciones o inacciones de parte de cualquier otra firma miembro.

¹ Telefax (595 21) 60 30 44 (R.A.) . Cod. Postal N° 1786 | E-mail: control@pkf-controller.com.py | www.pkf-controller.com.py
Dr. César López Morán 451 2 Avda. Aviadores del Chaco | Edificio Royal Tower | Pisos 1^{er} y 2^{er} | Asunción, Paraguay.

PKF Controller Contadores & Auditores es una firma miembro de la red de firmas legalmente independientes PKF International Limited y no asume ninguna responsabilidad por las acciones o inacciones de parte de cualquier otra firma miembro.

PKF Controller Contadores & Auditores

Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables utilizadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

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

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la posición financiera de El Mejor S.R.L. al 31 de diciembre de 2013, y de su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con las normas contables vigentes en Paraguay.

Informe sobre otros requisitos legales y normas reguladoras

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, Ley N° 242/104 y sus reglamentaciones.
- b) A la fecha del presente informe, la empresa ha cumplido con los pagos y/o ha provisto sus obligaciones impositivas relacionadas con el año finalizado el 31 de diciembre de 2013.
- c) Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Resolución General N° 20/08, Resolución General N° 15/04 y Resolución General N° 73/12 que reglamentan el Artículo 33º de la Ley N° 242/04, no habiendo aspectos impositivos materiales que mencionar.

Javier S. Rojas S.
Socio
Mat. Prof. CCP N° C-143

PKF Controller Contadores & Auditores
Firma Miembro de PKF International Limited
Mat. Prof. CCP N° F-28
RUC. 80.026.558-0
30 de mayo de 2014
Asunción, Paraguay

² Telefax (595 21) 60 30 44 (R.A.) . Cod. Postal N° 1786 | E-mail: control@pkf-controller.com.py | www.pkf-controller.com.py
Dr. César López Morán 451 2 Avda. Aviadores del Chaco | Edificio Royal Tower | Pisos 1^{er} y 2^{er} | Asunción, Paraguay.

PKF Controller Contadores & Auditores es una firma miembro de la red de firmas legalmente independientes PKF International Limited y no asume ninguna responsabilidad por las acciones o inacciones de parte de cualquier otra firma miembro.

*: Anticipo Impuesto a la Renta.

CUADRO DE PAGOS

DESCRIPCIÓN	2009	2010	2011	2012	2013
Salarios	6.296.470.553	8.677.130.192	11.508.998.045	12.733.040.955	16.336.994.884
Honorarios Profesionales	296.664.122	410.796.814	325.869.455	208.815.641	117.477.015
IVA	667.825.764	930.005.246	1.246.014.421	1.144.704.549	1.457.803.487
Renta	122.865.428	202.268.749	230.348.430	302.456.290	302.456.292*
Remuneración y Beneficios Sociales (IPS aporte patronal, aguinaldo, vacaciones, bonificación familiar).	8.100.619.810	11.162.224.593	14.871.055.452	18.256.618.608	24.659.606.288



CUMPLIMIENTO DE METAS 2013

INSTITUCIONALES

- Propiciar las condiciones para que las instalaciones de la empresa sean accesibles. Pendiente.
- Fortalecer el sentido de pertenencia de los colaboradores. Se implementó el proyecto “los mejores compartiendo valores” para el cual fueron seleccionados supervisores antiguos y con buena evaluación de desempeño, para realizar in situ la capacitación técnica y en valores a todos los colaboradores con menos de 6 meses de antigüedad.
- Difundir la nueva Misión y Visión. Se realizó esta tarea en todos los espacios y eventos del año, así como fueron incluidas en documentos comerciales de la empresa.
- Impulsar la cultura de la integridad, propiciando la formación y acción en materia de anticorrupción. No se hizo nada específico, pero si internamente se continuó trabajando en la internalización del Código de Ética y también a través de las acciones del Comité de Ética.

COMERCIALES

- Crecer en un 20%, respecto al año 2012. Se llegó a la meta, 21%.
- Mejorar continuamente la tecnología para optimizar los servicios.

Se invirtió en máquinas y móviles para la realización del servicio. Adicionalmente se mejoró todo lo referente al soporte informático y la implementación del Contac Center.

- Sensibilizar a los Clientes y Proveedores sobre la importancia de la inclusión y las mejores prácticas sociales y ambientales. Pendiente.

SOCIALES Y AMBIENTALES

- Potenciar la incorporación laboral de Personas con Discapacidad (1%) al plantel de colaboradores. En proceso. Se firmó un convenio con la Fundación Saraki para incorporar personas con discapacidad.
- Potenciar las iniciativas que contribuyan a cuidar los recursos naturales y el ambiente en todas nuestras acciones internas y externas. En proceso. Un representante de la empresa participó de la mesa temática “Medio Ambiente”, proyecto del Pacto Global. Se realizaron charlas de sobre tema reciclado.
- Implementar internamente y en las comunidades de los colaboradores el programa de sensibilización sobre Violencia contra la Mujer. En proceso. La GIZ elaboró el material institucional a utilizar para la implantación del programa de Violencia contra la Mujer.

METAS 2014

- DAR CUMPLIMIENTO A LAS METAS PENDIENTES DEL 2013, TANTO INSTITUCIONALES, COMO COMERCIALES Y SOCIO AMBIENTALES.
- MANTENER EL NIVEL DE CRECIMIENTO COMERCIAL, POTENCIANDO LA VENTA DE LOS SERVICIOS CON VALORES.
- MEJORAR EL NIVEL DE FORMACIÓN ACADÉMICA DE LOS COLABORADORES EN LOS DISTINTOS NIVELES.
- IMPLEMENTAR AL MENOS UN PROYECTO CON ENFOQUE DE RSE CON LOS PROVEEDORES CRÍTICOS.





FICHA TÉCNICA

Coordinación General: Gerencia de Recursos Humanos

Coordinación de Colecta de Indicadores: Equipo Gerencial

Coordinación Editorial: PROYECTARSE. Gabinete de Responsabilidad Social y Comunicación Organizacional

Diseño Gráfico: Entre Paréntesis

Fotografías: René González

Impresión: AGR Ipresiones

Contacto:

Fátima Paredes,
Gerente de Administración
de Recursos Humanos

E-mail: fatima.paredes@elmejor.com.py

Teléfono: (595 21) 610 817

Sucre esq. San Martín 5to piso.
Edificio San Martín

Teléfono: (595 21) 688 6500
www.elmejor.com.py

Asunción, Paraguay
Junio de 2014
2013® Todos los derechos reservados.

Este documento es de propiedad de EL MEJOR S.R.L. No tiene fines de lucro, por lo tanto, no puede ser comercializado en el Paraguay ni en el extranjero. Están autorizadas la reproducción y la divulgación, por cualquier medio, del contenido de este material, siempre que se cite la fuente.



LIMPIAMENTE
SUPERIOR
el mejor SOS

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