

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

2015



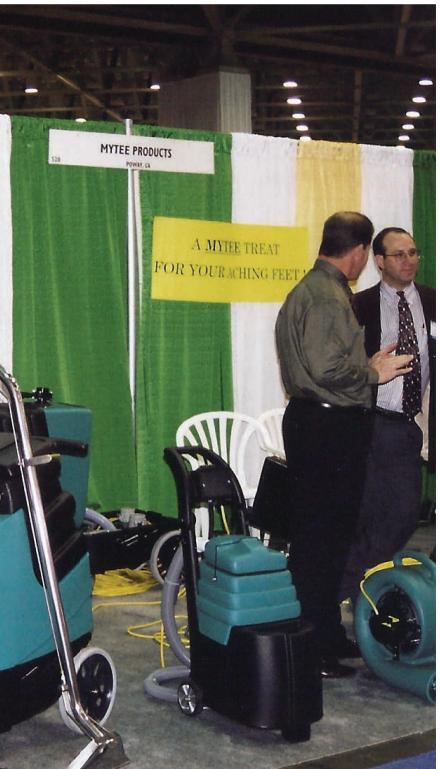
REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

2015

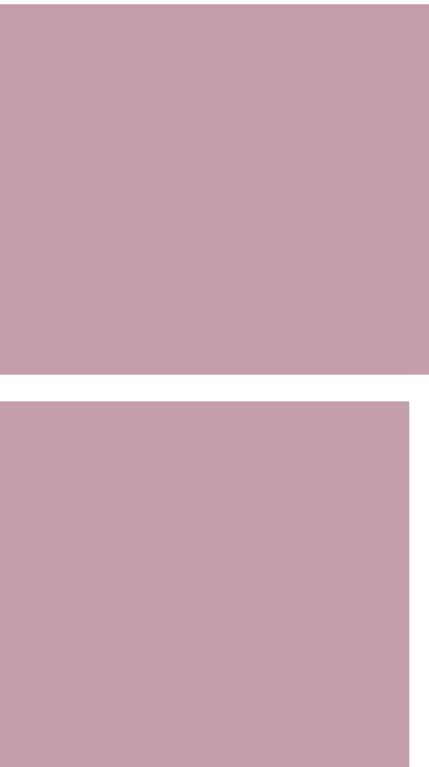
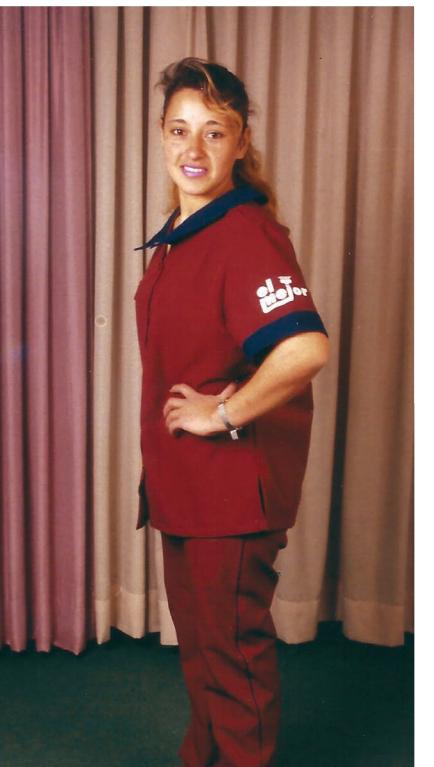
LIMPIAMENTE
SUPERIOR
el
mejor













25 AÑOS SIRVIENDO A LA SOCIEDAD



LA HISTORIA DE EL MEJOR SE INICIA EN 1991



Con la prestación de un servicio poco usual en el ámbito de la limpieza, El Mejor comienza a operar con el lavado de alfombras, de la mano de un operario y con el entusiasmo de los propietarios.

A 25 años de su creación, la empresa se posiciona entre una de las más completas en su sector, en términos de cobertura y diversidad de su oferta especializada.

Como estrategia para que el negocio prospere se apuntó a la dignificación del trabajador de la limpieza y a la formalización de las condiciones laborales en las que eran contratados. Este continúa siendo hoy, uno de sus diferenciales de mercado con cada uno de sus más de 1.000 colaboradores.

En el país, 25 años atrás, la conformación de una empresa de servicios de limpieza era un tema bastante nuevo, pues no se veía esta labor con un enfoque profesional y especializado. Más bien se concebía como una extensión del servicio doméstico.

En este contexto, sin embargo, como consecuencia de la caída del gobierno stronista (1989), inversiones locales y extranjeras empezaron a surgir y con ellas varias fábricas y comercios empezaron a operar, principalmente en la capital. Estas necesitaban, al igual que personal administrativo, un soporte operativo para que sus instalaciones estén en condiciones de limpieza cada día.

Año a año la demanda de los servicios de limpieza fue creciendo y pasó a formar parte

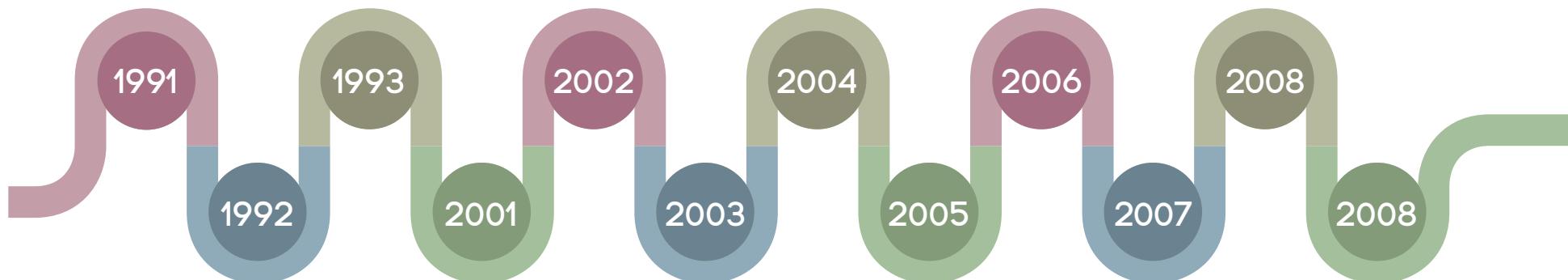
del presupuesto de las empresas. Esto, creó en la misma medida un importante desafío para El Mejor: invertir en la formación de la mano de obra, ya que el personal disponible consideraba que limpiar una empresa era lo mismo que limpiar una casa. A esto se sumó la escasa formación académica de los postulantes; una situación que aún se mantiene vigente.

Conscientes de que estos hechos son críticos para la continuidad del negocio, se definió como otra línea de acción estratégica la inversión en la capacitación y entrenamiento del personal. De esta forma, cada línea de servicio cuenta con un protocolo y los operarios asignados reciben la formación a medida por cada tipo de actividad, tanto en la forma de limpiar, como en la maquinaria e insumos requeridos para cada caso.

De la misma forma, en la búsqueda por estandarizar los procesos de gestión, se obtuvo la certificación ISO 9001 a partir de la cual todos los servicios adquieren garantía y pueden ser hechos con los mismos indicadores. Esta certificación fue la primera otorgada en el país a una empresa de limpieza.

Las iniciativas emprendidas llevaron a la empresa a transitar en el ámbito de la responsabilidad social, estableciendo nuevos compromisos con sus colaboradores y las familias de estos, así como a definir un Código de Conducta Ética en el cual define sus principios de actuación empresarial con sus distintos grupos de interés.

EL MEJOR EN 25 HITOS



A partir de aquí, El Mejor también se incorpora a organizaciones sociales, como la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), el Pacto Ético Comercial, entre otros, y se adhiere al Pacto Global de las Naciones Unidas.

Como resultado de la participación en estos espacios comienza a rendir cuentas a la sociedad, en lo económico, social y ambiental. Así, se publica el primer Reporte de Sostenibilidad (2008), el cual pasa a ocupar un lugar importante en la agenda de cada año, como una forma de legitimar y transparentar su actuación.

La evolución del El Mejor se fue cimentando sobre el compromiso con la calidad de vida de sus colaboradores, la segmentación especializada de los servicios ofrecidos y la utilización de insumos y tecnología, adecuados y modernos.

A 25 años de su creación, El Mejor se sostiene en una estructura organizacional ordenada, con funciones bien definidas para cada puesto y con un plan de carrera que permite a los colaboradores oportunidades concretas de desarrollo. El objetivo para los próximos años es seguir profesionalizando la empresa,

#13 El Mejor obtiene el premio del Great Place to Work, como una de las 5 mejores empresas para trabajar.

#15 El Mejor se suscribe al Pacto Global de las Naciones Unidas.

#17 El Mejor se incorpora al Pacto Ético Comercial y reestructura su Código de Ética.

#19 Obtiene su retiro laboral, la Primera Jubilada de El Mejor, Isabel Rodríguez de Villalba.

#21 Se crea el Contact Center como soporte a todas las áreas de la empresa.

#23 El Mejor participa del estudio “Los costos de la violencia de género para las empresas”, realizado por la Agencia Alemana de Cooperación.

#25 El Mejor obtiene el premio Mejores Prácticas de RSE, otorgado por la ADEC.

2009

2009

2010

2010

2011

2011

2012

2012

2013

2014

2014

2015

2015

...

#14 Se lanza la Página Web de la empresa.

#16 Se crea la Comisión Interna de Prevención de Accidentes (CIPA).

#18 Se realiza la primera medición de clima laboral con colaboradores del interior del país.

#20 Se renueva la imagen de la empresa y se trasladan las oficinas administrativas a una nueva sede.

#22 Se crea el Equipo Impulsor, cuyo rol principal es velar por la internalización de la Estrategia en toda la organización y en todos los niveles.

#24 El Mejor realiza su incursión en redes sociales.

de tal manera a propiciar nuevos liderazgos y trabajadores preparados para asumir cargos de mayor responsabilidad.

De esta forma, los clientes continuarán recibiendo un servicio que no solo busca diferenciarse por la calidad, la preparación y el entrenamiento de los colaboradores asignados, sino por los valores que estos aplican, como el respeto y la honestidad.

Ser rentables a costa de cumplir con la ley y con prácticas transparentes están demostrando que la sustentabilidad está por

este camino y que los esfuerzos de la empresa se van convirtiendo en aportes al desarrollo del país.

El Mejor celebra su 25 aniversario con el orgullo de sentirse parte del Paraguay que avanza y se consolida, disponiendo fuentes de trabajo formal e impulsando la inclusión laboral de hombres y mujeres sin discriminación.

La meta es continuar brindando un servicio limpiamente superior!!!

PRESENTACIÓN DEL REPORTE

LOS TEMAS AMBIENTALES ESTÁN ADQUIRIENDO UNA PREOCUPACIÓN CADA VEZ MÁS DESTACADA, PUES LOS FENÓMENOS RESULTANTES DE LAS MALAS PRÁCTICAS ESTÁN AFECTANDO LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS E INFLUYENDO EN LA SOSTENIBILIDAD DE LOS NEGOCIOS.

ES POR ELLO QUE EN EL MEJOR SE APUESTA A OFRECER SERVICIOS PROVENIENTES DEL USO DE TECNOLOGÍAS AMIGABLES CON EL MEDIO AMBIENTE, ASÍ COMO EN LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS NO CONTAMINANTES. EN ESTA SECCIÓN SE REALIZA UN RECUENTO DE LOS COMPROMISOS Y ACCIONES QUE FORMAN PARTE DEL PLAN DE RSE DE LA EMPRESA.



Por octavo año consecutivo, El Mejor elabora y presenta su Reporte de Sostenibilidad, este año con los ajustes requeridos para su adaptación a la versión G4 de la metodología GRI (Global Reporting Initiative). Este documento se ubica en el nivel de auto-declaración “de conformidad esencial”. Al mismo tiempo constituye la 5^a edición de la Comunicación de Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas.

A lo largo del Reporte se recurre a la utilización de cuadros, tablas y gráficos comparativos para hacer alusión a la evolución de la gestión en los temas expuestos. Este recurso se considera válido teniendo en cuenta que en el país aún no se cuenta con entes auditores en materia de Memorias de Sustentabilidad (Reportes o Relatorios). Igualmente, para todos los bloques informativos se cuidó la calidad y consistencia de las informa-

ciones, siempre manteniendo un lenguaje sencillo y accesible para todos los grupos de interés.

En esta edición, se da seguimiento a la estructura organizativa del Reporte anterior (2014), con la particularidad de la inclusión de una sección especial por los 25 años de creación de la empresa. Luego, le siguen la Carta del Gerente General, la estructura de Gobierno Corporativo, la dimensión social, ambiental y económica, respectivamente. Concluye con las metas establecidas para el periodo 2016.

La versión digital de este 8º Reporte de Sostenibilidad está disponible en: www.elmejor.com.py. Los comentarios o consultas pueden ser dirigidos a la persona de contacto que figura en la ficha técnica.



ASPECTOS MATERIALES

En el marco de la adecuación a los requerimientos establecidos por el GRI para su versión G4, realizamos nuestro primer proceso de “materialidad” en el cual fueron relevados diferentes aspectos vinculados a la gestión social, ambiental y económica de la empresa, así como otros relacionados con el gobierno corporativo.

El proceso fue coordinado de forma conjunta por las gerencias Comercial y Recursos Humanos; se desarrolló en tres etapas: **(i)** identificación, **(ii)** priorización y **(iii)** validación.

En la etapa de identificación la lista alcanzó a 42 temas específicos, relevados de las consultas hechas a grupos de interés y provenientes de otras fuentes de información existentes en la empresa, que fueron consideradas adecuadas para la definición de los temas materiales de El Mejor.

PÚBLICOS Y FUENTES CONSULTADOS

PÚBLICOS (Diálogo presencial)

Colaboradores (operarios y administrativos).

Organizaciones Sociales y del Estado.

Clientes.

FUENTES (Documentación interna)

Encuesta de Satisfacción a Clientes.
Principios del Pacto Global.

Encuesta de Clima Organizacional.

Registro de Reclamos de Clientes.
Código de Ética y Valores institucionales.

TEMAS MATERIALES

TEMA MATERIAL

Calidad del servicio: empresa seria, confiable, eficiente.

Buen trato a colaboradores.

Buena presencia de operarios: pulcritud, higiene.

Uniformes poco confortables para el tipo de trabajo realizado. En algunos casos, muy ajados, gastados.

Trato a clientes: Se tiene un mejor trato con los operarios que con los administrativos.

Fiscales, Supervisores y Coordinadores solo controlan. No parecen preocuparse por el bienestar de su equipo de trabajo.

Liderazgo en su sector de operación.

Modelo de gestión eficiente.

Rendición de cuentas anual.

Gestión administrativa desprolijia: presupuestos con errores, cálculo de horas inexacto, etc.

Inclusión laboral de personas con discapacidad.

Igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

Colaboradores bien capacitados en sus labores.

Rotación de colaboradores en contratos genera preocupación, inseguridad y molestia.

Proyectos sociales y de formación para colaboradores.

Alianzas con organizaciones para realizar proyectos.

Escasa información sobre la empresa, solo de los servicios. Esto limita la valoración integral.

Escaso conocimiento del Reporte, lo que impide realizar acciones conjuntas.

Se nota la formación en seguridad e higiene del personal.

Poca visualización comercial de las prácticas sociales.

Cumple con la ley.

Falta cumplimiento con las horas reales de trabajo. Es ineficiente el sistema de marcación.

Insuficiencia de colaboradores en ciertas áreas administrativas.

Salarios poco competitivos.

Promoción de la VcM es muy importante.

Deficiente comunicación interna en área administrativa.

Mala comunicación interna con operarios.

Existe oportunidad de crecimiento laboral.

Baja inversión en tecnologías de la comunicación.

Buena oportunidad de trabajo para poblaciones vulnerables.

Alta rotación de operarios y administrativos puede afectar al negocio.

Bajo sentido de pertenencia de colaboradores.

Poca posibilidad de diálogo con niveles superiores de operarios: Fiscales, Supervisores, etc. "Si querés reclamar, ellos te retan".

Tensión entre operarios y administrativos.

Falta más coherencia entre lo que está por escrito y lo que se cumple con los colaboradores.

Escasa apertura de las gerencias hacia niveles inferiores.

Crecimiento comercial de la empresa no es acompañado con crecimiento del plantel ni con mejoras en los beneficios.

Mucha burocracia administrativa. Falta más transparencia. Esto no es coherente con el Reporte.

Es la primera marca en servicios de limpieza.

La empresa proveedora principal debería estar alineada a los mismos principios de El Mejor. Caso contrario puede afectar su reputación.

Baja conciencia ambiental entre operarios.

No existen criterios formales de compras responsables o sustentables.



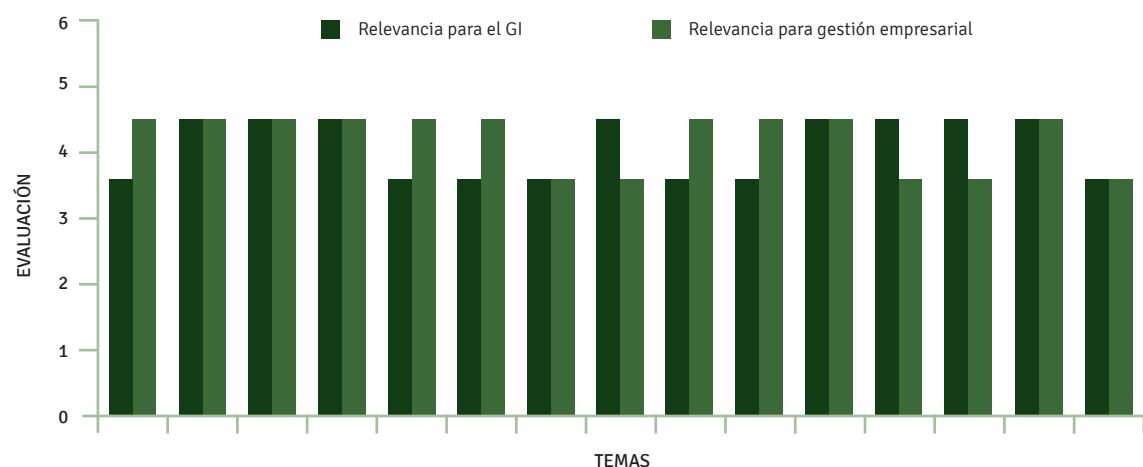
PRIORIZACIÓN DE TEMAS

El listado resultante fue sometido a análisis con el plantel gerencial, incluyendo al Gerente General, instancia donde se reflexionó acerca del impacto de los temas resultantes con los grupos de interés a la luz de la gestión estratégica del negocio y la empresa. Así quedaron priorizados 15 temas.



TEMA MATERIAL		RELEVANCIA	
GI	GE	GI	GE
Relevante	Muy Relevante	Relevante	Muy Relevante
Muy Relevante	Muy Relevante	Muy Relevante	Muy Relevante
Muy Relevante	Muy Relevante	Muy Relevante	Muy Relevante
Muy Relevante	Muy Relevante	Relevante	Muy Relevante
Relevante	Muy Relevante	Relevante	Muy Relevante
Relevante	Muy Relevante	Relevante	Muy Relevante
Muy Relevante	Relevante	Relevante	Relevante
Muy Relevante	Relevante	Relevante	Relevante
Relevante	Muy Relevante	Relevante	Muy Relevante
Muy Relevante	Muy Relevante	Relevante	Muy Relevante
Relevante	Muy Relevante	Relevante	Muy Relevante
Muy Relevante	Muy Relevante	Muy Relevante	Muy Relevante
Muy Relevante	Muy Relevante	Muy Relevante	Muy Relevante
Muy Relevante	Muy Relevante	Muy Relevante	Muy Relevante

De esta forma, se construyó el siguiente gráfico que ubica los 15 temas considerados relevantes para ambos grupos:



ÍNDICE

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL	12
NOSOTROS	12
EL MEJOR: LA EMPRESA	12
DECLARACIONES INSTITUCIONALES	12
PARTICIPACIÓN SOCIAL	12
PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	12
RESULTADOS DE METAS 2015	12
¿COMO FUNCIONAMOS?	12
GOBIERNO CORPORATIVO	12
CÓDIGO DE ÉTICA	12
DIMENSIÓN SOCIAL	12
PÚBLICO INTERNO	12
PROVEEDORES	12
CLIENTES Y CONSUMIDORES	12
COMUNIDAD	12
GOBIERNO Y SOCIEDAD	12
DIMENSIÓN AMBIENTAL	12
COMPROMISO AMBIENTAL	12
PRÁCTICAS AMBIENTALES	12
DIMENSIÓN ECONÓMICA	12
DICTÁMENES	12
METAS PROYECTADAS 2016	12



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL



Por octavo año consecutivo me siento honrado de presentar nuestro Reporte de Sostenibilidad, que es el resultado del trabajo conjunto de todas las áreas de la empresa y en particular este año, porque fue más participativo. Esto, considerando que la versión nueva de la metodología que utilizamos para su elaboración, requirió de varios diálogos con nuestros grupos de interés, así como el consenso interno respecto a los temas relevantes para la empresa y para estos públicos.

Brevemente, a modo de resumen les comento que en el 2015 logramos un crecimiento comercial del 11%. Para el 2016 nuestra meta es seguir creciendo, pues estamos identificando los escenarios posibles a partir de la puesta en funcionamiento de varios nuevos edificios corporativos, edificios vivienda, hoteles y shoppings en la capital y otras ciudades del interior del país.

Entretanto, la capacitación y entrenamiento de los colaboradores es continua, sea a través de nuestro Programa de Formación de Operarios, así como en temas no laborales que guardan relación con el desarrollo personal de nuestros colaboradores, como el Programa de Vida Limpia de Violencia contra la Mujer.

El estilo de gestión que llevamos adelante nos hizo merecedores del premio “Mejores Prácticas de Responsabilidad Social” otorgado por la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), hecho que nos llena de satisfacción, principalmente porque esas prácticas están enfocadas en nuestro público interno.

Para los próximos años nos desafía consolidar la participación de mercado de la empresa no solo a nivel sectorial, sino que queremos incidir en el ámbito empresarial en general, promoviendo más activamente la formalización. Igualmente, debemos diseñar estrategias sólidas e innovadoras que nos ayuden a fortalecer los vínculos con nuestros colaboradores, desarrollando su sentido de pertenencia hacia El Mejor, pues en el día a día ellos no están en nuestras instalaciones, sino en las del cliente.

El contexto local está lleno de oportunidades para crecer; sin embargo, la falta de mayores controles lleva a que continúen funcionando empresas en condiciones de informalidad, afectando la calidad del trabajo ofrecido y del servicio que prestan a los clientes.

Como empresa suscrita al Pacto Global de las Naciones Unidas, ratificamos nuestro compromiso con los 10 principios que lo componen, así como a seguir realizando negocios cumpliendo la ley y promoviendo prácticas éticas. Continuaremos tomando medidas y acciones que sumen a la sustentabilidad de la sociedad, porque año a año comprobamos que lo que le hace bien a la sociedad le hace bien a la empresa.

Muchas gracias por acompañarnos y espero que este nuevo Reporte les genere ideas positivas para hacer de nuestro país un mejor lugar para vivir y progresar.

Daniel Baudelet

NOSOTROS

PARA NOSOTROS ELABORAR ESTE NUEVO REPORTE DE SOSTENIBILIDAD REPRESENTA EVALUAR LAS ACCIONES QUE SE HABÍAN DEFINIDO DENTRO DEL PLAN DE RSE PARA EL AÑO, PUES, COMO CUALQUIER OTRO OBJETIVO ESTRÁTÉGICO DE LA EMPRESA, PARA ESTE ÁMBITO TAMBIÉN DEFINIMOS UNO.

EL PUBLICAR PERIODICIDAD NOS AYUDA A ENTENDER QUE LA RSE ES UN PROCESO QUE NO DEBE DETENERSE Y QUE DEBEMOS ESTABLECER SISTEMAS DE GESTIÓN PARA OBTENER RESULTADOS DE VALOR QUE APORTEN A LA SOCIEDAD, A TRAVÉS DE NUESTROS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS.

MARÍA FÁTIMA PAREDES CABRERA,
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
(9 AÑOS DE ANTIGÜEDAD)



EL MEJOR: LA EMPRESA



El Mejor es una iniciativa familiar que resultó de la oportunidad identificada por sus fundadores (Familia Baudelet), en el sector de los servicios de limpieza y mantenimiento.

La empresa surge así, en 1991, como respuesta a la carencia no solo de ofertas sino de mano de obra especializada, las cuales eran requeridas por las empresas e instituciones, a una escala diferente al servicio doméstico.

De esta forma, El Mejor se constituye en el mercado nacional con el desafío de captar y entrenar personal para la labor de la limpieza profesional y lograr el reconocimiento de este oficio.

A sus 25 años de fundación, El Mejor enfoca su ejercicio comercial en línea con criterios

y prácticas socialmente responsables como estrategia para alcanzar una rentabilidad sostenible.

Al cierre del ejercicio 2015, la empresa cuenta con más de 1.000 colaboradores, distribuidos en 55 ciudades del país, atendiendo a unos 245 clientes, entre entidades privadas y públicas. La cobertura del servicio prestado abarca más de 800.000 metros cuadrados de áreas cerradas y de espacios abiertos.

La capacitación constante del equipo de trabajo es una de las principales inversiones de la empresa, así como la renovación continua del compromiso con proyectos sociales que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

NOMBRE DE LA EMPRESA: El Mejor S.R.L.

MARCA COMERCIAL: El Mejor.

SEDE ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL:

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

1.067
Colaboradores

245
Clientes

19
Servicios especializados

793.648 M²
Espacios cerrados cubiertos por día

20.474 M²
Áreas verdes cubiertas por día

DECLARACIONES INSTITUCIONALES



Cada colaborador de El Mejor recibe esta información, de las declaraciones institucionales, en su proceso de inducción. La misma es reforzada a lo largo del año en las distintas actividades de capacitación y por los medios de comunicación habilitados (boletines, murales, mensajes de texto etc.), de tal manera a que puedan recordarla y aplicarla en su labor cotidiana.

RESULTADOS DE METAS 2015

INSTITUCIONALES

Mejorar el clima laboral y la comunicación interna. Las actividades desarrolladas a lo largo del año favorecieron el clima laboral por el espíritu de ayuda y solidaridad que se logró despertar dentro de la empresa.

VISIÓN

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

MISIÓN

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

VALORES

- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Compromiso.
- Confidencialidad.
- Respeto.
- Disciplina.
- Vocación de servicio.

En cuanto a la comunicación interna, el boletín informativo continúa siendo el principal medio; a este se agregaron los mensajes de texto al celular y las reuniones periódicas con los grupos de trabajo y por áreas.

Fortalecer las relaciones institucionales. Se establecieron vínculos con el Ministerio de la Mujer para derivar casos de Violencia Intrafamiliar y fue renovado el Convenio con Cartones Yaguareté para seguir con el programa de reciclado de papeles y cartones.

COMERCIALES

Mantener el nivel de crecimiento comercial. El crecimiento fue del 11%.

Sensibilizar a los clientes y proveedores sobre la importancia de la inclusión laboral de personas con discapacidad. A través del convenio firmado con la fundación Saraki, fueron seleccionadas y capacitadas personas con discapacidad en la Escuelita de El Mejor. Posteriormente se realizaron ajustes en las propuestas comerciales, incorporando la opción de incluir en el equipo de trabajo a personas con discapacidad.

Propiciar charlas y talleres sobre los programas de RSE con clientes y proveedores. Si bien no se concretaron estas actividades, se remitió a los mismos copia de los Reportes y otras informaciones de las iniciativas de la empresa.

SOCIALES Y AMBIENTALES

Propiciar prácticas de reciclado en los contratos y con proveedores. Se analizó la posibilidad de extender la iniciativa de reciclado de papeles y cartones (que se hace con Cartones Yaguareté) con los clientes, pero no prosperó porque la contraparte carece del soporte logístico que requiere esta acción.

Potenciar la inclusión laboral de personas con discapacidad al plantel de colaboradores. En el año se incorporó al plantel interno, en carácter de aprendiz, a una persona con discapacidad. La misma contó con el monitoreo continuo de los técnicos de la Fundación Saraki.

Fortalecer y ampliar los programas de Educación ya implementados. Se iniciaron los trámites en el Ministerio de Educación y Cultura para ampliar los programas de Educación Escolar Básica y extenderlos hasta el Nivel Medio.

Potenciar los programas Creciendo con el Mejor y Voluntariado Corporativo. Se trabajó en la sensibilización y cooperación continua de los colaboradores para poder ampliar el alcance de las iniciativas y mantener motivados a los voluntarios. En el año fueron construidos y refaccionados 8 baños.

Implementar la ruta de apoyo del programa de Vida Limpia de Violencia contra la Mujer. La ruta de apoyo se implementó en el año y se concretó el apoyo del Ministerio de la Mujer. Igual-

mente, el Programa de Vida Limpia de Violencia Contra las Mujeres continuo vigente, con las capacitaciones in situ.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Mejores prácticas de RSE. La Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) destaca anualmente a empresas y empresarios que se hayan destacado en su labor. El premio Mejores Prácticas de RSE es uno de ellos, y El Mejor lo recibió por el trabajo que viene realizando con su público interno.

Premio Cadena de Valor. El Mejor recibió el Reconocimiento a la Excelencia Inclusiva, en la categoría de Cadena de Valor, que otorga la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y la Fundación Saraki. Este premio reconoce a las mejores iniciativas emprendidas en torno a la inclusión de personas con discapacidad.

Reconocimiento Campaña “No al Trabajo Infantil”. La Unión Industrial Paraguaya reconoció a El Mejor por la participación de Aylen Magalí Viedman (hija de una de las colaboradoras de la empresa) por su participación en el Concurso de Dibujo “No al Trabajo Infantil”.

Reconocimiento por aplicación de Metodología “El Semáforo de la Pobreza”. La Fundación Paraguaya otorgó un reconocimiento a El Mejor por los esfuerzos realizados en el marco de la aplicación de esta metodología y la búsqueda de la mejora de indicadores de pobreza.





¿CÓMO FUNCIONAMOS?



EL MEJOR ES UNA EMPRESA EN CRECIMIENTO CONTINUO DESDE SUS INICIOS (1991), QUE ARRANCO CON UN SOLO TIPO DE SERVICIO Y UN OPERARIO. A LO LARGO DE SUS 25 AÑOS DE FUNCIONAMIENTO ININTERRUMPIDO FUE INCORPORANDO COLABORADORES Y DEFINIENDO SU ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DEL MERCADO Y SATISFACER LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES.



GOBIERNO CORPORATIVO



ESTRUCTURAS DE GOBIERNO

En la estructura principal, la instancia de la administración recae en el Gerente General. Su función principal es definir, dirigir y monitorear el desarrollo de los objetivos establecidos.

La compensación para los accionistas es definida de común acuerdo entre los socios, así como se auto regulan en torno a su comportamiento ético, propiciando su alineamiento a las declaraciones institucionales de la empresa (Visión, Misión y Valores).

El funcionamiento de la empresa está sostenido en un equipo gerencial, que completa con sus funciones especializadas las funciones de la Gerencia General. Los perfiles de estos gerentes responden a las necesidades de cada función, entre las cuales se destacan la puesta en práctica de las políticas y procedimientos, además de aplicar los controles que requiere el funcionamiento efectivo de El Mejor.

Equipo Gerencial

GRACIELA DIETRICH

Gerente y Comercial y de Operaciones

FÁTIMA PAREDES

Gerente de Recursos Humanos

VIOLETA GARCÍA

Gerente de Administración y Finanzas

El Mejor continúa siendo (1991) patrimonio de la familia Baudelet; se mantiene como persona jurídica, de tipo Sociedad de Responsabilidad Limitada. En función a los Estatutos Sociales que implica esta figura define su estructura funcional.

Actualmente, cuenta con tres socios accionistas, los cuales mantienen una comunicación permanente teniendo la posibilidad de retroalimentarse e intercambiar información de forma constante.

El buen desempeño de las funciones de las instancias de dirección y administración se ve favorecido mediante el acompañamiento activo de Comités de soporte, que se van conformando a través de los años, para dar respuesta a las demandas que trae el crecimiento de la organización en términos de recursos humanos, la expansión de la empresa y las expectativas de los clientes.

En el 2015 se mantuvieron activos los 5 Comités existentes, que desarrollaron sus actividades en función al plan de trabajo definido por cada uno de ellos. Los Comités y sus principales funciones son:

Comité Gerencial: Integrado por el Gerente General y los Gerentes ejecutivos. Este Comité se reúne semanalmente para monitorear y revisar los acontecimientos y procesos vinculados a los servicios y cuestiones administrativo - financieras.

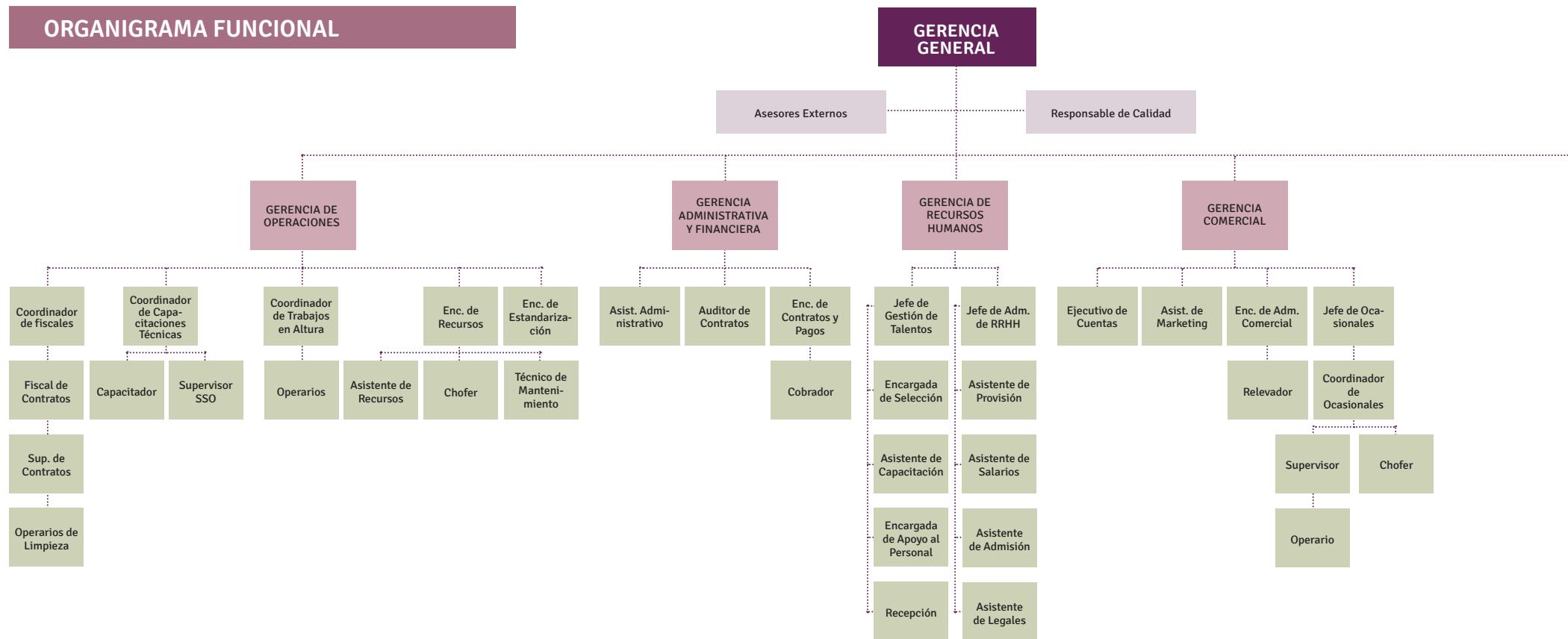
Comité de Ética: Lo componen los Gerentes y los Encargados de cada área y un representante de Fiscales. Su rol principal es difundir el Código de Ética y velar por su cumplimiento.

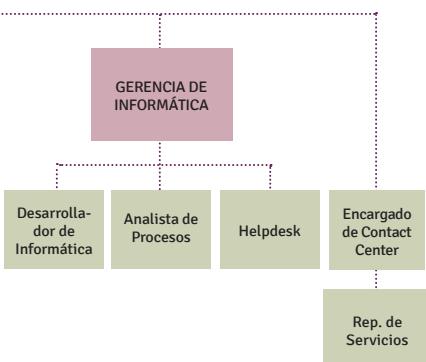
Equipo Impulsor: Es el comité más grande (20 integrantes), pues fue creado con la intención de extender la gestión participativa en toda la estructura de la empresa. Tiene a su cargo dar seguimiento a la implementación del Plan Estratégico, de cuyo diseño ya estuvo a cargo.

Comisión Interna de Prevención de Accidentes/CIPA: Está conformado por representantes de los distintos niveles de la empresa, y tiene como función principal “colaborar con la prevención o la reducción de los riesgos en los diversos puestos de trabajo y en la oficina central, tanto en las condiciones que rodean al ambiente de trabajo, como en las conductas individuales de los/as colaboradores/as”.

Comité de Calidad: Este Comité lo conforman los gerentes de cada área, la encargada de estandarización y la de administración comercial, ejecutivos de cuenta y coordinadoras. Su función principal apoyar la implementación eficiente del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL





CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética (2008) es el primer documento institucional producido desde que El Mejor se decidió a incorporar criterios socialmente responsables en su gestión, lo que le llevó –incluso– a actualizar sus declaraciones institucionales de Visión, Misión y Valores.

Esa primera versión fue actualizada en el año 2012 y sigue vigente a la fecha, difundiéndose de forma continua entre los distintos públicos de interés, los cuales acceden al mismo en el marco de los acuerdos a establecer. Además, está disponible en el sitio web (www.elmejor.com.py).

Canal de Denuncias

Los canales de denuncia habilitados para su recepción son una línea telefónica (0972-240.443), una dirección de mail (ética@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.

En el 2015, se recibieron y atendieron las siguientes denuncias:

DENUNCIAS

TIPO DE DENUNCIA	CANTIDAD
Falta a los valores Institucionales	14
Acoso sexual	1
Contra las Normas de Convivencia	5



DIMENSIÓN SOCIAL



A 25 AÑOS DE SU CREACIÓN, EL MEJOR BUSCA CONSOLIDAR EL VÍNCULO CON SUS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS DESDE EL ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES CONCRETAS QUE EN PRIMER LUGAR BENEFICIEN AL PÚBLICO INTERNO Y LUEGO SE VAYAN PROYECTANDO HACIA LOS DEMÁS. PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROYECTOS SE ESTABLECEN ALIANZAS ESTRATÉGICAS TANTO CON ENTES PRIVADOS COMO PÚBLICOS.



PÚBLICO INTERNO



PERFIL DE COLABORADORES

La empresa cerró el año con 1.067 colaboradores (63% mujeres), lo que constituye un orgullo y satisfacción al estar generando esa cantidad de fuentes de trabajo, a lo largo de casi todo el país, en condiciones de total formalidad.

La formación que reciben en la empresa no se agota con el entrenamiento para el trabajo; son realizadas, además, otras capacitaciones que aporten a su crecimiento personal y actividades sociales que buscan mejorar su calidad de vida. Estos temas son algunos de los que se comparten en resumen en las siguientes páginas.

PERFIL DE LOS COLABORADORES

INDICADOR	2013	2014	2015
Por sexo			
Cantidad de Hombres.	347	322	395
Cantidad de Mujeres.	555	645	672
Por edad			
De 18 a 29 años.	423	444	488
De 30 a 49 años.	447	488	538
Más de 50.	32	35	41
Por formación académica			
EEB (9º grado).	172	169	159
Nivel Medio.	613	654	745
Nivel estudiante universitario y graduados.	117	140	158
Post graduados.	4	4	5
Por cargo			
Directivos.	1	1	1
Gerencias/jefaturas.	5	5	6
Administrativos.	59	43	44
Ejecutivos de Cuenta.	6	6	7
Coordinadores.	5	7	6
Fiscales.	20	21	24
Supervisores.	116	116	142
Operarios.	644	697	789
Aprendices.	48	70	49
Personas discapacidad			
Total.	3	4	4
Admisión/Dimisión			
Admisión.	791	724	844
Dimisión.	648	615	745
Designaciones/Promociones			
Mujeres en Cargos Directivos y/o Gerenciales	7	14	8
	3	3	3

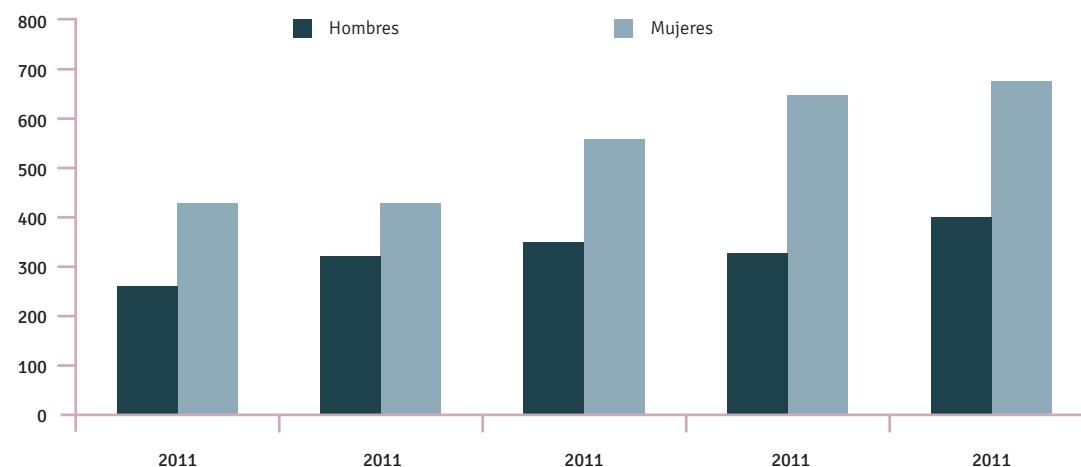
Fuente: Gerencia de Recursos Humanos; datos correspondientes al 31 del diciembre de 2015.

DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR DEPARTAMENTOS Y GÉNERO

DEPARTAMENTO	MUJERES	HOMBRES	CANT. TOTAL
Alto Paraná.	69	10	79
Amambay.	9	1	10
Boquerón.	5	0	5
Caaguazú.	11	0	11
Caazapá.	4	0	4
Canindeyú.	19	12	31
Central y Capital (Asunción).	472	370	842
Chaco.	0	1	1
Concepción.	8	0	8
Cordillera.	4	6	10
Guaíra.	3	0	3
Itapúa.	22	2	24
Misiones.	3	0	3
Paraguarí.	2	4	6
Presidente Hayes.	14	6	19
San Pedro.	11	0	11
Totales	656	411	1067

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos; datos correspondientes al 31 del diciembre de 2015.

CRECIMIENTO DEL PLANTEL DE COLABORADORES – ÚLTIMOS 5 AÑOS



El crecimiento de nuestra dotación de personal fue del 10 % con respecto al 2014, debido a la expansión de nuestros servicios a nuevos puntos de atención y a la ampliación de los servicios en los contratos vigentes.

Si bien buscamos el equilibrio de género, la prevalencia del porcentaje de mujeres se mantiene. Esta situación está vinculada a la cultura local, donde las tareas de este tipo están menos vinculadas a los hombres.

En cuanto al Índice de Rotación promedio anual del año 2015 fue del 5,59%, calculado sobre los movimientos de admisión y dimisión. Este Índice de redujo en 0,4 % con relación al año 2014 (cuyo índice fue del 5,99 %).

Un análisis de este indicador muestra tres factores claves para interpretar esta situación. El primero tiene que ver con la mujer fuera de la casa. Este hecho genera resistencia, principalmente en las ciudades del interior del país, lo que las lleva a renunciar. El segundo, tiene que ver con los trabajadores jóvenes; que -más que un trabajo fijo- buscan experiencias, con lo cual su movilidad es significativa. Y el tercero, está vinculado al endeudamiento. Muchos colaboradores destinan su salario en

forma casi exclusiva a pagar sus deudas, situación que en su contexto de necesidades no es sostenible. Es así que prefieren abandonar el trabajo formal y ver otras formas alternativas informales de ingreso, dejando incluso de pagar sus deudas.

El rango de edad de los colaboradores de El Mejor se encuentra entre 18 a 49 años, correspondiendo el segmento de 18 a 29 años al 46%. Este porcentaje de jóvenes muestra que la composición laboral de la empresa es bastante joven, con lo cual un desafío clave para la sostenibilidad del negocio es identificar estrategias de captación y retención.

INCLUSIÓN LABORAL

Este año se apostó nuevamente a la inclusión laboral de personas con discapacidad al plantel fijo de colaboradores. Se trata de María Joaquina Giménez Garay, de 21 años de edad, quien ha salido adelante en los últimos años desempeñándose como empleada doméstica. Participó del proceso de capacitación que brinda La Escuelita de El Mejor, acudiendo a los talleres de entrenamiento e n los procedimientos básicos de limpieza y, posteriormente, en pruebas teóricas y prácticas.

Esta inclusión se logró concretar con el apoyo de la Fundación Saraki, por medio de la alianza estratégica que tiene la empresa con esta organización especialista en la formación de personas con discapacidad.

DECISIONES PARTICIPATIVAS

El Comité Estratégico o Equipo Impulsor es el principal espacio de dialogo y discusión sobre el acontecer empresarial, los desafíos, los inconvenientes, etc. A cargo del mismo está la propia planificación estratégica, lo que propicia un empoderamiento diferente con relación a la definición y cumplimiento de las metas.

A su vez, los integrantes del Comité deben hacer llegar estas informaciones y consultas a los miembros de sus áreas y/o equipos, de tal manera a socializarlas y recoger las opiniones y consultas.

Anualmente, también se presenta al plantel de operarios y colaboradores administrativos, el Reporte de Sostenibilidad con la intención de promover la transparencia y que conozcan en forma integral a su empresa.



Respecto a la conformación de sindicatos u otras agrupaciones internas de trabajadores, hasta la fecha no se cuenta con ninguna. En el Código de Ética está prevista esta figura y la no limitación para su creación.

CAPACITACIONES PARA EL DESARROLLO LABORAL

Como todos los años, durante el periodo 2015 se trabajó en los temas que fueron identificados de los distintos relevamientos realizados.

Es así que se llegó a un total de 4.456 hs. de capacitación, que alcanzó a un 25% de los colaboradores con al menos 3 hs., para cada uno.

Los principales temas de las capacitaciones del año fueron:

TEMAS

- Curso de Operario Básico.
- Curso Operario Superior.
- Atención al Cliente.
- Decálogo Ambiental.
- Capacitación de No Violencia contra la Mujer.
- Liderazgo.
- Educación Cívica.
- Entrenamiento de trabajo en altura.
- Inteligencia Emocional.
- Internalización de Documentos de la ISO 9001.
- Manejo y Resolución de Conflictos.
- PNL Programación Neurolingüística.
- Supervisión Eficaz.



Por otra parte, cabe destacar que el supervisor de Salud y Seguridad Ocupacional mantuvo las capacitaciones in situ respecto a estos temas. Cada miembro de la Comisión Interna de Pre-

vención de Accidentes (CIPA) fue un impulsor en su área para crear conciencia respecto al cuidado y atención a estos temas.

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

INDICADOR

- Accidentes de trabajo.
- Capacitaciones en SSO.
- Cantidad de Brigadistas.
- Simulacros de evacuación.

2013

21 sobre 902
funcionarios
98
s/d
s/d

2014

22 sobre 967
funcionarios
372
s/d
s/d

2015

25 sobre 1067
funcionarios
303
s/d
1



COMUNICACIÓN INTERNA

El contacto personalizado continúa siendo el mecanismo principal de comunicación interna. La disposición de niveles intermedios en la estructura organizacional (coordinadores, supervisores, fiscales) permite bajar en cascada la información, así como elevar a las instancias correspondientes. El espacio en el que se realiza esta retroalimentación es el Comité Estratégico o Equipo Impulsor. La calidad de la información y su entrega en tiempo y forma aún requieren un trabajo de fortalecimiento.

El Boletín Informativo es el medio de comunicación con el que se busca llegar a la totalidad de los colaboradores. Desde el año 2008, de forma ininterrumpida, en publicaciones mensuales, son editadas informaciones sobre temas institucionales (políticas, disposiciones, capacitaciones, etc.) y otras



de interés general, como consejos sobre salud, destaque, cumpleaños, etc.

Los gestores de contratos (fiscales, supervisores y coordinadores) y el personal administrativo cuentan con teléfonos corporativos, asignados por la empresa, a los efectos de favorecer una comunicación ágil y oportuna. Además, se envían correos electrónicos y mensajes de texto (sms y whatsapp) a los celulares para dar a conocer las novedades sobre RSE, acontecimientos institucionales y reconocimientos por la práctica de valores institucionales.

La empresa también cuenta con Buzones de Sugerencias, que son gestionados por el área de Recursos Humanos y tableros informativos, dispuestos en zonas de afluencia permanente de colaboradores.

Finalmente, cabe recordar que los gerentes están abiertos a conversar con los colaboradores de manera espontánea para plantear sus inquietudes.

CLIMA LABORAL

La encuesta de Clima Laboral es una de las herramientas principales de medición. Los datos resultantes permiten identificar las necesidades y oportunidades de mejora, así como las expectativas de los colaboradores.

Los indicadores son iguales a los del año anterior, para poder medir la evolución. En tal sentido, en esta edición estuvieron habilitados 800 colaboradores, obteniendo una participación del 36%, lo que implica 258 encuestas respondidas:

ENCUESTAS

INDICADORES	RESULTADOS 2015
Credibilidad	78%
Respeto	70%
Imparcialidad	73%
Orgullo	96%
Camaradería	74%
Preguntas generales	79%
Promedio General	79%

INICIATIVAS CON COLABORADORES

Creciendo con El Mejor

El Plan de Responsabilidad Social (RSE) está enfocado fundamentalmente en el público interno, buscando mejorar las condiciones de vida de los colaboradores, considerando que al afectar positivamente su bienestar se estará incidiendo también en el de sus familias y desde éstas a las comunidades en las que viven.

Este compromiso está explícito ya en el Código de Ética, viéndose reforzado con el acuerdo establecido, en el año 2014, con la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), a través del cual

El Mejor se sumó a su programa Empresas sin Pobreza (emprendimiento conjunto con la Fundación Paraguaya). Es así que, desde octubre de ese mismo año, luego del diagnóstico -que mostró los "rojos" de la pobreza entre los colaboradores de la empresa- se optó por intervenir en dos temas: construcción de baños modernos y educación financiera.

En el 2015 se dio continuidad a ambos temas y se cerró el año con seis nuevos baños instalados en las viviendas de los colaboradores, siempre con la cooperación entre compañeros, que se encargaron de recaudar el 50% de costo de construcción por medio de varias actividades (como ferias de comida, de venta de ropa usada, rifas, etc.). Luego, el beneficiado y la empresa aportan el 25% cada uno, respectivamente.

COLABORADORAS BENEFICIADAS

NOMBRE	TOTAL EN GS.	EM 25%	PERSONAL 25%	EQUIPO 50%
Sandra Benítez	3.846.529	961.632	961.632	1.923.265
Mirian Cristaldo	3.721.876	930.469	930.469	1.860.938
Mirta Galeano	3.372.000	843.000	843.000	1.686.000
Eladia Duarte	1.500.000	375.000	375.000	750.000
Teresita Vera	3.916.000	979.000	979.000	1.958.000
Mirian Moreno	2.210.000	552.500	552.500	1.105.000

Fuente: Equipo de El Mejor Solidario.

Testimonios de beneficiadas

MIRTHA GALEANO (Beneficiaria) - (Antigüedad 2 años).

Me entere por el boletín sobre esta iniciativa y no dude en inscribirme. Dentro del asentamiento donde estoy es muy difícil contar con las comodidades y privacidad. Las condiciones de mi baño eran pésimas, no contaba con pa-





redes ni con el desagüe correspondiente. Estoy muy feliz con la empresa por ayudarme para que pueda mejorar mi calidad de vida y tener mayor comodidad y seguridad.

MIRIAN CRISTALDO (Beneficiaria) - (Antigüedad 5 años).

De apoco fui construyendo en mi terreno lo básico para una casa, pero por razones económicas no pude continuar; cuando me enteré de esta iniciativa decidí anotarme ya que el no contar con un baño nos dificultaba mucho. Anteriormente o nos bañábamos en lo de mi abuela, quien vive a 6 cuadras de nuestra casa o bien mis hijos y yo solíamos utilizar el baño de nuestro vecino, quien nos dejaba la puerta abierta por si hubiere alguna necesidad. Estoy muy contenta porque gracias a esto ahora vivo más tranquila y segura dentro de casa.

MIRIAN MORENO (Beneficiaria) - (Antigüedad 2 años).

Este proyecto fue muy comentado entre los compañeros por lo que decidí acercarme a la gente de recursos humanos y les comenté sobre mi caso.

Soy madre de dos hijas adolescentes, quienes no estaban cómodas de utilizar un baño que estaba fuera de la casa, que era de uso comunitario. Así que recién cuando volvía yo del trabajo podíamos bañarnos tranquilas. Estoy muy agradecida con mis compañeros y con la empresa porque me demostraron que soy parte de esta familia y no me abandonaron ante esta situación. Mis hijas están felices y seguras con su propio baño. Ellas se encargan de cuidarlo y limpiarlo.



TERESITA VERA (Beneficiaria) - (Antigüedad 13 años).

Me tocó muy de cerca este proyecto ya que estuve trabajando de voluntaria en las actividades que se desarrollaron para juntar dinero y pude dar fe que todas las personas que aportaron lo hicieron de corazón y con el fin de beneficiar y ayudar a los que se encontraban en esa situación. Cada aporte, desde la recolección de cartón, las donaciones y compras de comida sumaron a que hoy seamos 8 las familias que nos beneficiamos con este proyecto.

ELADIA DUARTE (Beneficiaria) - (Antigüedad 6 años).

El Mejor es una de las pocas empresas que se preocupa por el bienestar de sus colaboradores. Quiero agradecer a mis compañeros quienes se movieron para recaudar fondos, participaron de la construcción dedicando su tiempo libre. Esto tiene un significado muy grande para mí.

Educación básica bilingüe

En el año 2014 se concretó el acuerdo entre El Mejor y el Ministerio de Educación y Cultura para acceder a su programa de educación de adultos, denominado EducaRSE. La intención de esta iniciativa es impulsar un proceso de cero analfabetismo en la empresa. Es así que, se realizó una campaña de motivación que anime a los colaboradores a concluir en una primera etapa el nivel de Educación Escolar Básica (EEB), es decir hasta el 9no. Grado. Este año culminó satisfactoriamente el ciclo, del cual participaron y egresaron 11 colaboradores.



El programa incluye 5 áreas académicas, que iniciaron en el mes de abril, en las instalaciones de la empresa.

Al cierre del año ya se conversó acerca de la posibilidad de extender el ciclo de formación a la conclusión del nivel medio, es decir Tercer Curso. Ya se iniciaron los trámites para concretar esta posibilidad.

Vida Limpia de Violencia Contra las Mujeres

Este programa se viene desarrollando desde finales del 2012, de la mano de la Agencia Alemana de Cooperación (GIZ) a través de su Programa Regional ComVoMujer. El año uno se trabajó en la formación de formadores; en el año dos se produjo el Manual interno de Vida Limpia de Violencia contra las Mujeres y se dio inicio a los encuentros de sensibilización.

En el 2015 el foco estuvo puesto en la sensibilización de forma más amplia y masiva entre los colaboradores y colaboradoras sobre las implicancias de la violencia de género.

A las charlas de sensibilización asistieron 347 colaboradores, lo que representa el 32,5 % sobre el total. Ya fue incluido el plantel de una de las ciudades del interior (Ciudad del Este).

Por la experiencia adquirida, representantes de la empresa fueron invitados al “II Encuentro Regional sobre la Violencia contra las Mujeres”, bajo el lema Los Mundos Cambiantes (realizado en Lima, Perú), organizado por la

GIZ. En la ocasión, se compartió la experiencia de El Mejor.

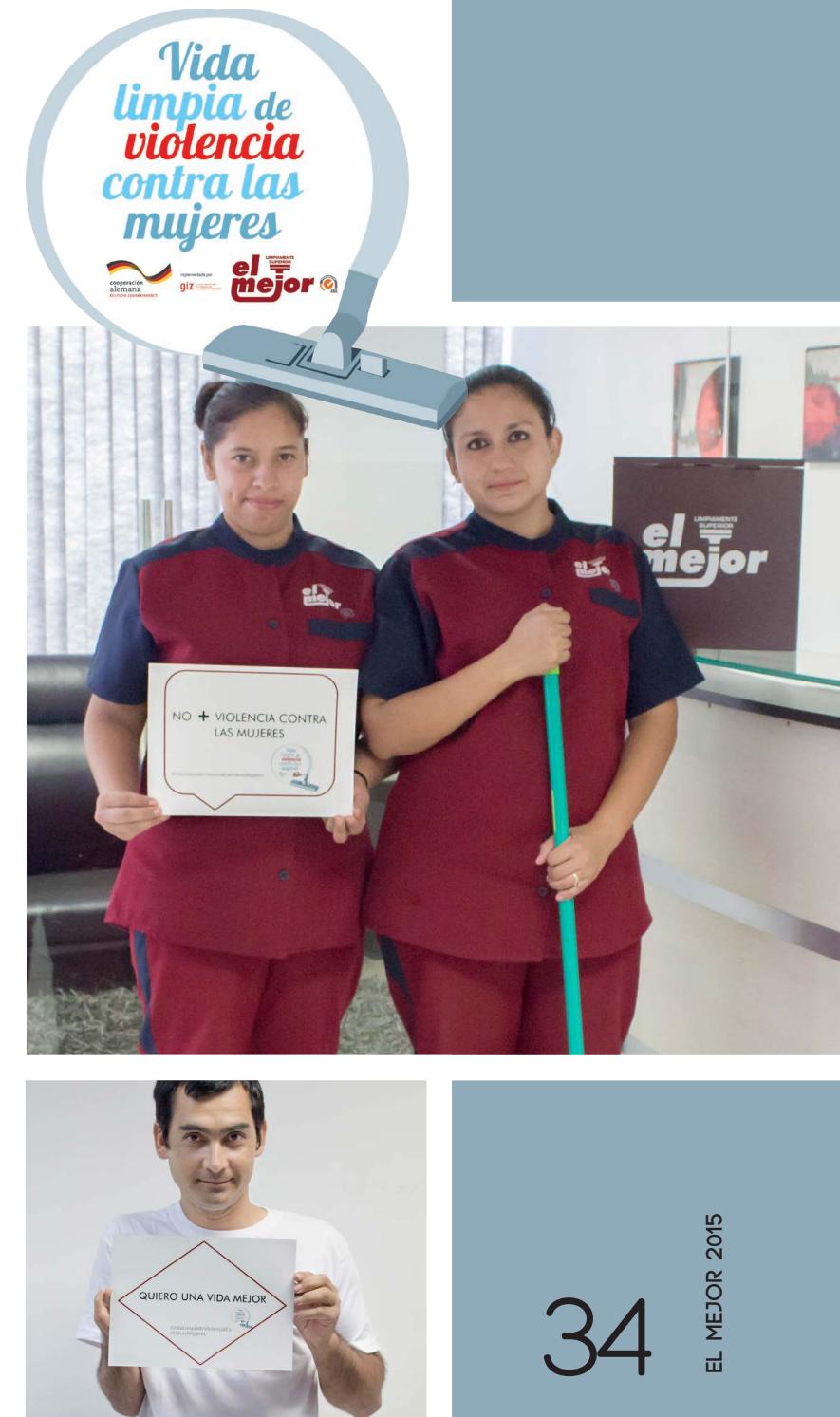
Un dato importante de señalar es que, como parte de los resultados obtenidos con las actividades de sensibilización, fueron presentadas 6 denuncias por Violencia Doméstica, a través de los canales de denuncias habilitados internamente. Las mismas fueron recepcionadas en el área de Recursos Humanos, que cuenta con una Ruta de Apoyo establecida.

Costos empresariales de la violencia contra las mujeres

Como parte del compromiso asumido con la erradicación de la Violencia contra las Mujeres, El Mejor formó parte de la muestra para el estudio sobre “Los costos empresariales de la violencia contra las mujeres”. Esta investigación fue coordinada por la GIZ, para su Programa Regional ComVoMujer, en alianza con la Red del Pacto Global Paraguay y el PNUD.

El objetivo general del estudio fue “generar evidencia empírica sobre los costos que significa para las empresas la violencia contra las mujeres, infligida por su pareja o ex pareja, expresados en pérdida de la productividad laboral y su impacto en la economía del Paraguay”.

Al respecto, nuestros colaboradores (hombres y mujeres) de la empresa respondieron el cuestionario, en encuentros diferenciados y personales. Estos, pasaron a formar parte de la muestra relevada para el estudio que





como resultado a nivel nacional fue de más de 700 millones de dólares que representa el 2,39% del PIB.

He For She (El por Ella)

El Mejor se sumó al movimiento solidario en favor de la igualdad de género, desarrollado por ONU mujeres para involucrar a hombres, mujeres, jóvenes y niños como defensores y agentes del cambio en el logro de la igualdad de género y hacer realidad los derechos de las mujeres y niñas. Se conformaron Mesas de trabajo como: Mesa de Cultura y Educación, Mesa de Igualdad y Oportunidades, Mesa de Erradicación de la Violencia (representantes de la empresa integran esta última).

BENEFICIOS ADICIONALES

Club de Clientes

El club de clientes es una iniciativa de la Fundación Paraguaya que consiste en una tarjeta que brinda beneficios como descuentos en farmacias, lugares de esparcimientos, atención médica y funciones de cine gratuitas. El mismo implica el pago de una cuota de membresía anual. En el año se adhirieron 54 colaboradores.

Eventos de reconocimiento e integración

Día de trabajador

Se organizó la celebración del Día del trabajador con una temática distinta. El encuentro contó con números artísticos que fueron ideados por los propios colaboradores, en conjunto con los capacitadores. Los valores institucionales fueron el motor para estas presentaciones.

Los colaboradores realizaron diferentes presentaciones que luego fueron premiadas.

Cierre de año

Otra actividad que ya se posicionó entre las más esperadas es la de cierre del año. En la apertura, el Gerente General comentó: “Me puse a pensar que palabra puede ser más amplia que Gracias y realmente no encontré ninguna. Así que llegue a la conclusión de que lo puedo decirles es que El Mejor es lo que es mediante ustedes”.

De la mano de la Profesora Julia Segovia y la artista Clara Franco, quién en el personaje del Supervisor Hugo Eusebio, realizaron la entrega de diplomas por capacitaciones a los colaboradores, tanto a los

que fueron ascendidos, como a quienes concluyeron su carrera universitaria, y también a los que se destacaron por la práctica de los valores de El Mejor.

Un destaque especial se otorgó a los colaboradores que forman parte del programa de voluntariado, para el proyecto “El Mejor Solidario”, que forma parte del programa Creciendo con El Mejor.

Otro momento emotivo fue el acto de graduación del grupo de compañeros que se encuentran dentro del programa “Círculo de Educación Básica para Jóvenes y Adultos” (MEC) que está orientado a la alfabetización de adultos.

Torneo aniversario El Mejor

Participaron de este evento 25 equipos quienes compartieron un domingo diferente. El torneo se llevó a cabo dos fines de semana en la cancha de Fanáticos. La copa en su categoría futbol femenino fue destinada al equipo TIRO AL ARCO y el segundo puesto fue para las GALÁCTICAS.

En la categoría masculina el equipo AMÉRICA quedó en el segundo puesto mientras que el equipo PIRA PIRE se consagró campeones por segunda vez.

CLIENTES



36

EL MEJOR 2015

El trabajo realizado con los colaboradores apunta a beneficiar directamente al cliente, tanto en la calidad del servicio ofrecido, como en el compromiso con la empresa. En tal sentido, son implementados varias herramientas y mecanismos que permiten medir su satisfacción en distintos aspectos.

SERVICIOS OFRECIDOS

Los servicios que ofrece la empresa están segmentados por categorías, según lo requiera cada área. Esto, a su vez, facilita la formación especializada de los colaboradores, así como la adquisición adecuada de los equipos e insumos.

De la misma forma, estas categorías están organizadas en dos modalidades de contrato: permanentes y ocasionales. Con esto, el cliente dispone de opciones adicionales para situaciones específicas.

Servicios Permanentes

Los servicios permanentes consisten en la limpieza y mantenimiento continuo de los distintos tipos de espacios, que están clasificados de la siguiente forma:

- Instituciones Financieras.
- Industrias Pesadas.
- Industrias Alimenticias.
- Shoppings y Centros Comerciales.
- Laboratorios y Centros de Atención Médica.
- Oficinas y Comercios.
- Embajadas.

- Entes del Estado.
- Instituciones Educativas.
- Áreas Verdes.
- Provisión de mano de obra.

Servicios ocasionales

Los servicios ocasionales, como su nombre lo indica, son aquellas actividades realizadas de forma puntual y en un corto plazo. Estos son:

- Restauración de piso natural y pulido de cemento
- Construcciones en general (limpieza de terminación de obras)
- Lavado de alfombras y tapizados
- Casas particulares, oficinas y edificios de todo tipo (incluye la limpieza de vidrios de difícil acceso).
- Industrias (silos, tuberías, maquinas, paredes, techos, etc.).
- Ceiling Pro, o limpieza de techos (acústicos, teflón, vinil, yesos pintados, pvc, madera, difusores, superficies de cristal, cerámica lonas, ductos, entre otros).

Cobertura de servicios

La cobertura de El Mejor abarcó en el 2015, además de la capital, los departamentos de Central, Concepción, San Pedro, Cordillera, Guairá, Caaguazú, Caazapá, Itapúa, Misiones, Alto Paraná, Canindeyú, Presidente Hayes y Boquerón, llegando a 55 ciudades.

GESTIÓN COMERCIAL

RESUMEN DE GESTIÓN COMERCIAL

INDICADOR	2013	2014	2015
Total Puntos de Servicio.	496	513	494
Total Clientes.	208	307	245
Cobertura Geográfica, por zonas.	300 Asunción 101 Gran Asunción 95 Interior	307 Asunción 106 Gran Asunción 100 Interior	295 Asunción 108 Gran Asunción 91 Interior
Total m ² cubiertos por día.	627.653	749.572	793.651
Total de maquinarias.	622	659	841
Total implementos de limpieza.	2.242	2.454	2.713
Total vehículos.	8	8	10

Fuente: Gerencias de Operaciones y Comercial. Ref.: S/R: Sin Registro.

Atención al cliente

Una de las primeras instancias de atención implementada es el vínculo con el ejecutivo del contrato, quienes realizan visitas de seguimiento a los clientes. Le siguen en este rol Los fiscales que recorren los puntos de servicio para monitorear el normal desarrollo de las tareas contratadas, así como para relevar de forma directa las inquietudes del cliente, tienen a su cargo de la supervisión de cada equipo de trabajo y cuentan con un celular corporativo, que les permite resolver de forma rápida las situaciones que se presenten (ausencia del colaborador, falta de insumos, descomposición de equipos, etc.).

El Cliente también cuenta con el Contact Center o Centro de Atención Telefónica, a través del cual las personas a cargo reciben y derivan las solicitudes o reclamos a las instancias correspondientes.

Asimismo, es importante recordar que los clientes (y proveedores) pueden realizar sus denuncias por desvíos éticos al Comité de Ética, por medio de la línea telefónica 0972 240433 o el correo electrónico ética@elmejor.com.py. Todos los casos son atendidos con absoluta confidencialidad.

Satisfacción del Cliente

Este año no se realizó la encuesta de satisfacción de clientes; en esta ocasión el foco estuvo puesto en el desarrollo de un proceso automatizado para identificar sus necesidades, definir e implementar las acciones correctivas en tiempo y forma, y dar seguimiento y cierre a las mismas.

Cabe destacar que durante el año se trabajó intensamente sobre el esquema de atención de reclamos de clientes, con un nuevo proceso, enfocado en una rápida y efectiva respuesta, que incluye el feedback al cliente sobre las medidas correctivas implementadas para evaluar su satisfacción con las mismas.

REGISTRO DE CONSULTA A CLIENTES

TIPO DE REGISTRO	2012	2013	2014	2015
Reclamos identificados	412	646	602	616



COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

Para su comunicación externa y de transparencia El Mejor dispone de los medios tradicionales, como los correos electrónicos, avisos publicitarios en revistas, página web y desde el año pasado también tiene presencia en las redes sociales Facebook e Instagram, las cuales posibilitan a la empresa mostrar la información en tiempo real e interactuar con los diferentes públicos.

Cabe mencionar, además, que el Código de Ética de la empresa contiene disposiciones claras y concretas de confidencialidad en el manejo de las informaciones del cliente. Todos los colaboradores reciben una copia del Código, así como se les recuerda este aspecto en las charlas de entrenamiento y en la inducción. En el 2015, se fue fortaleciendo el área de Marketing, desde la cual se potencia el vínculo con el cliente, la marca y la reputación de la empresa.



38

EL MEJOR 2015

GESTIÓN CON PROVEEDORES

De forma gradual, El Mejor va incorporando a sus compras nuevas criterios vinculados a la sustentabilidad. Esto, principalmente decidido la adquisición de bienes y servicios de proveedores nacionales e internacionales con comportamientos responsables, es decir, que con sus negocios estén demostrando un compromiso social y ambiental.

El 2015 cerramos con 66 proveedores, cuyos pagos ascienden a Gs. 5.990.807.167. Considerando este volumen, el registro actualizado de los mismos y los resultados de sus prestaciones forman parte del sistema de gestión de calidad. En el cuadro siguiente se muestra una breve descripción de los prestadores:

PROVEEDORES

AÑO	INSUMOS	SERVICIOS	BIENES Y RESPUESTOS	AUDITORIA EXTERNA	TOTAL GENERAL
2015	28 5.321.352.007	14 277.102.122	21 347.477.788	3 44.902.250	66 5.990.807.167
2014	21 4.691.024.159	12 162.577.400	27 429.355.074	2 22.453.909	62 5.305.410.542
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 Administrativa y Financiera.

GESTIÓN CON LAS COMUNIDADES Y LA SOCIEDAD



En el marco del compromiso que tiene la empresa con la comunidad y la sociedad, en sus iniciativas externas pone énfasis en temas de educación, a través de organizaciones de la sociedad civil, participando y apoyando proyectos vinculados. Seguidamente, una referencia de las principales iniciativas del 2015:

Empresas que corren

En la edición número 4, El Mejor participó nuevamente de la Corrida de la organización DEQUENI. Este año con 21 colaboradores de distintas áreas y cargos. Esta iniciativa forma parte de un programa de entrenamiento para las empresas y está orientado a involucrar y potenciar la experiencia de sus recursos humanos de correr juntos por una causa, como es la educación.

Escuelita El Mejor

Desde la Escuelita El Mejor se ofreció nuevamente oportunidad de formación a las personas de la comunidad que estuvieran interesadas en aprender el oficio de la limpieza. Este entrenamiento constituye una puerta de entrada a la empresa, así como otorga habilidades y competencias a los participantes para adquirir empleo.

Durante el 2015 se capacitaron 231 personas, que recibieron un total de 3.920 horas de capacitación y entrenamiento.

Participación Social y Gubernamental

Atendiendo la necesidad de ocupar espacios en organizaciones que contribuyan como sector a generar oportunidades para el desarrollo del país, El Mejor integra las siguientes organizaciones:

- 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.
- Club de Ejecutivos.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

EL CUIDADO DE LOS RECURSOS PROVENIENTES DE LA NATURALEZA ES UNA CONSIGNA QUE TRANSMITIMOS A TODOS LOS COLABORADORES, PUES SOMOS CONSCIENTES QUE SI NO GENERAMOS CONCIENCIA AMBIENTAL ESTAMOS PONIENDO EN RIESGO NUESTRA PROPIA CALIDAD DE VIDA. INCLUSO, EN LA COMPRA DE LOS INSUMOS Y EQUIPOS SOMOS MÁS CAUTOS A LA HORA DE TOMAR UNA DECISIÓN.





DECÁLOGO AMBIENTAL

Como parte de la labor de concientización continua y de la identificación de nuevos aspectos que debemos incorporar en nuestras prácticas ambientales, este año realizamos una actualización de nuestro Decálogo Ambiental.

Con los ajustes realizados nos vamos aproximando a la prevención y uso consciente de los recursos, de tal forma que nuestros impactos negativos sean mínimos e incluso que podemos evitarlos. Además, apuntamos a que las buenas prácticas ambientales sean trasladadas a los hogares de nuestros colaboradores para potenciar los impactos positivos.

1. Ordenamos y reducimos en los depósitos de los contratos los envases vacíos de plástico. Los que pueden ser reutilizados, los entregamos al proveedor y los que no, a los recicladores.
2. Apagamos/desconectamos los marcadores telefónicos, las computadoras, los acondicionadores de aire y/o cualquier artefacto eléctrico, cuando ya no van a ser utilizados; así, además de ahorrar energía, evitamos la emisión de gases de efecto invernadero.
3. Procuramos imprimir solo los documentos que deben llevar firma/autorización y la impresión la hacemos en “modo económico”; todos los demás documentos los manejamos digitalmente y/o vía sistema informático.
4. Preferimos reutilizar las hojas para fotocopias e impresión de documentos de uso interno, como forma de generar la menor cantidad posible de desperdicios de recursos como energía eléctrica, tinta, papel.
5. Damos preferencia a los Proveedores de bienes y servicios que estén a la vanguardia en tecnologías “limpias” o “amigables con el medio ambiente” y tengan planes de compensación de las emisiones que generan sus operaciones.
6. Separamos los desechos generados en nuestra oficina administrativa, entregando al sistema público de recolección de forma diferenciada en orgánico e inorgánico. En el cesto de basura solo papel, si es que no puede ser reutilizado. Los residuos de papel y cartón los reciclamos.
7. Utilizamos utensilios duraderos, evitando los desechables (vasos, platos, cubiertos).
8. Revisamos constantemente los productos químicos que utilizamos en la prestación de nuestros servicios, buscando alternativas más amigables con el medio ambiente.
9. Realizamos el mantenimiento de los vehículos de la empresa según las estipulaciones del fabricante y calibraremos los neumáticos por lo menos dos veces al mes, buscando reducir la emisión de gases por sobreesfuerzo del motor. Todos los



que trabajamos en la empresa y tenemos vehículos también cuidamos el estado de los neumáticos.

- 10.** Promovemos campañas de educación ambiental que contribuyan a mejorar las prácticas internas y externas de la empresa a través de sus colaboradores.

CRECE RECICLANDO

Este año estuvo vigente el convenio establecido con la empresa Cartones Yaguareté, que establece un proyecto de reciclado de papel y cartón. Para esto se realizaron de forma previa,

charlas de concientización acerca de los requisitos, la importancia y los beneficios del interno.

La iniciativa tuvo muy buena receptividad, teniendo como resultado al final de año de 5.276 Kg. de papel y cartón entregados para reciclaje. Esto equivale al ahorro de:

- 11 m³ de basura, que no van a parar en los vertederos y rellenos sanitarios.
- 105.520 litros de agua en la producción de papel nuevo.
- 4.748 kilos de dióxido de carbono no emitidos.
- 74 árboles que no fueron talados para la producción de papel.

ECO ACCIONES

Una de las formas de concretar los principios del Decálogo y promover la conciencia ambiental también con nuestros clientes fue la confección de agendas y tarjetas con criterios ambientales, es decir fueron impresas en papel ecológico y con el sello de “clima neutral”, con lo que se compensó la emisión de los gases de CO₂ resultantes de la impresión.

El total de emisiones de CO₂ fue de 1.808 Kg, compensado por medio de iniciativas del proveedor, que emite certificados de compensación de carbono con Gold Standard/CCB/Carbon Fix/Plan Vivo. El proyecto se denomina LA BUENA COCINA, cuyo objetivo es la construcción de 300 cocinas y la enseñanza a 300 familias sobre prácticas de buena alimentación. Esta iniciativa se implementa en la ciudad de San Pedro (Departamento de San Pedro).



INDICADORES DE CONSUMO

DESCRIPCIÓN	2013	2014	2015
Energía	45.809 kwh. **	57.945 kwh. **	80.249 kwh. **
Agua	225 s/d	270	300
Papel en Resmas	208 kg.	2650 kg.	5.276 kg.
Papel enviado a reciclaje	134.806.131	680 kg.	951 Kg.
Chatarra, plástico y enviado a reciclaje		146.169.614	135.203.077
Gasolina			

*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.

Ref. s/d: Sin datos

El año 2013 no se envió papel ni cartón a reciclaje por no disponer en la nueva sede administrativa lugar para el almacenamiento.

Fuente: Elaboración propia. Gerencia Administrativa y Financiera .

MESA AMBIENTAL

Como parte de la Mesa Ambiental de la Red local del Pacto Global, El Mejor participó en la elaboración de una Guía del Uso Eficiente del Agua en las empresas.

El objetivo de esta Guía es la creación de conciencia respecto al uso correcto del agua y que la misma es uno de los recursos naturales más importantes.

La Guía del Agua contiene información y consejos acerca de la situación actual del agua en el Mundo y en el Paraguay, los impactos ambientales de una mala gestión del agua, las legislaciones ambientales locales, buenas prácticas para optimizar el Uso del Agua en las empresas, indicadores del Uso eficiente del Agua, e indicadores absolutos y relativos.

La versión digital de la Guía se encuentra disponible en: www.elmejor.com.py



DIMENSIÓN ECONÓMICA

LA RENDICIÓN DE CUENTAS ES UNO DE LOS ASPECTOS MÁS CUIDADOS DE NUESTRA GESTIÓN, ATENDIENDO QUE EL COMPROMISO DE EL MEJOR APUNTA NO SOLO A SER UN BUEN NEGOCIO SINO PROPICIAR -A TRAVÉS DEL MISMO- FUENTES DE TRABAJO QUE FAVOREZCAN TAMBIÉN LA GANANCIA DE TODOS LOS QUE INTEGRAN LA EMPRESA, INCLUYENDO A SUS GRUPOS DE INTERÉS.





INDICADORES DE CONSUMO

CONCEPTO	2013	2014	2015
Auditorías Externas.	22.434.890	22.353.909	44.902.250
En capacitación.	42.545.410	28.762.074	39.248.135
En Comunicación y difusión (impresiones, producción de spots, avisos publicitarios, etc.).	151.168.696	84.562.626	120.134.132
En Comunicación Interna.	42.054.333	67.064.550	50.656.364
Donaciones y contribuciones.	25.591.294	64.021.396	70.192.824
En actividades de integración (festejos, canastas, torneos, etc.).	103.396.259	110.132.047	165.902.269
Servicio de ambulancia para casos de emergencia.	6.600.000	10.537.500	10.537.500
Obsequios empresariales.	7.693.218	3.409.091	318.182
Inversión en equipos de comunicaciones, maquinarias y accesorios.	110.800.708	93.761.662	51.369.036
Inversión en mobiliarios y otras adquisiciones.	424.025.092	588.792.627	604.516.200
Inversión en equipos informáticos y software al.	494.532.528	493.821.854	442.986.603
Inversión en innovaciones tecnológicas (desarrollos informáticos CREAR SRL).	151.358.052	151.358.052	151.358.052
Inversión total en máquinas y equipos de servicio.	1.978.750.507	2.179.245.356	2.203.141.594

Montos expresados en guaraníes.





CUADRO DE PAGOS

CONCEPTO	2013	2014	2015
IVA.	1.457.803.487	2.004.611.515	2.240.036.739
Renta.	0	66.502.284	0
Anticipos Impuesto a la Renta.	302.456.292	183.979.092	310.336.752
Volumen de compras a proveedores	3.657.014.315	3.908.661.031	4.425.934.989
PROACTIF CARE S.A.			
Salarios.	16.336.994.884	20.945.928.864	21.292.991.251
Honorarios Profesionales.	117.477.015	162.229.187	159.137.895
Cargas Sociales (IPS aporte patronal, bonificación familiar, aguinaldo, vacaciones).	5.454.941.706	6.577.972.362	7.004.345.577



46

EL MEJOR 2015

PKF Controller Contadores & Auditores

PKF
Accountants &
business advisers

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 2014, y el estado 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 principales características de los estados financieros. Los estados financieros correspondientes al ejercicio anterior finalizados al 31 de diciembre de 2013, que se presentan a efectos comparativos, fueron auditados por nosotros y sobre los mismos emitimos una opinión sin salvedades en fecha 30 de mayo de 2014.

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 con 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 proporciona una base de representación razonable de importancia relativa. Los estados financieros deben ser presentados a efectos comparativos, 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. Condajmos 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 establecen que cumplimos con los requisitos establecidos para la realización de una auditoría razonable, que considera lo razonablemente probable 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 estados financieros y emitir una opinión sobre su razonabilidad. Los procedimientos dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debido a fraude o error. Al hacer esta evaluación, el auditor tiene en cuenta la naturaleza y magnitud de los riesgos de la representación 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.

Teléfonos (595) 21 60 30 44 (R.A.) - Cód. Postal N° 1766 - Email: control@pkf-controller.com.py - www.pkf-controller.com.py
Dr. César López Moreira 451 c/ Avda. Aviadoras del Chaco - Edificio Royal Tower - Pisos 1° y 2° - Asunción, Paraguay.

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

PKF Controller Contadores & Auditores

PKF
Accountants &
business advisers

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.

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

Opción

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 2014, 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.

Información 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° 12591, Ley N° 24210/04 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 2014.
- c) Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Resolución General N° 2008, Resolución General N° 15/09 y Resolución General N° 73/12 que reglamentan el Artículo 33º de la Ley N° 24110/04 y habiendo aspectos impositivos materiales que mencionar.

Fernando A. Cardozo C.
Socio
Mat. Prof. CCP N° C-563

PKF Controller Contadores & Auditores
Firma Miembro de PKF International Limited
Mat. Prof. CCP N° F-26
RUC. 90.026.556-0

13 de mayo de 2015
Asunción, Paraguay

Teléfax: (595) 21 60 30 44 (R.A.) - Cód. Postal N° 1766 - Email: control@pkf-controller.com.py - www.pkf-controller.com.py
Dr. César López Moreira 451 c/ Avda. Aviadoras del Chaco - Edificio Royal Tower - Pisos 1° y 2° - Asunción, Paraguay.

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



INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO GRI

ASPECTO MATERIAL	ENFOQUE E INDICADORES	ESTADO
Desempeño Económico	<p>EC1 (P) Valor económico directo generado y distribuido.</p> <p>EC2 (P) Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.</p> <p>EC4 (P) Cobertura de las obligaciones de la organización debido a programas de beneficios sociales.</p> <p>EC4 (P) Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.</p>	<p>La descripción de los recursos se encuentra en los cuadros de Inversiones y Pagos, respectivamente.</p>
Presencia en el mercado	<p>EC5 (A) Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.</p> <p>EC6 (P) Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local, en operaciones significativas.</p>	<p>Este tema aún no fue analizado a nivel institucional, por tanto no se tiene un registro del tema ni medidas concretas.</p>
Impactos económicos indirectos	<p>EC7 (P) Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el bien público.</p> <p>EC8 (P) Impactos económicos indirectos significativos y su alcance.</p>	<p>Ver cuadro de Pagos: Cargas Sociales.</p> <p>El Mejor no recibe ayuda financiera del gobierno.</p>
Prácticas de Adquisición	<p>EC9 (A) Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en operaciones significativas.</p>	<p>El Mejor desde el inicio de la relación laboral paga el salario mínimo establecido por ley, sin discriminación por género.</p> <p>Todos los gerentes (mayor nivel jerárquico) proceden de la comunidad local.</p> <p>Las iniciativas de la empresa en las comunidades están vinculadas a aquellas en las que viven los colaboradores. Información disponible en la sección Público Interno.</p> <p>Ver pág. XX: Comunidad y Gobierno y Sociedad.</p> <p>Ver pág. XX: Proveedores.</p>



METAS PARA EL 2016



INSTITUCIONALES

- Fortalecer los canales de la comunicación interna, y mejor la efectividad.
- Mantener y fortalecer las relaciones institucionales.
- Incursionar en nuevas herramientas informáticas.

COMERCIALES

- Incrementar el crecimiento en ventas.
- Sensibilizar a los clientes y proveedores sobre la importancia de la inclusión laboral de personas con discapacidad.
- Propiciar charlas y talleres sobre los programa de RSE con clientes y proveedores.

SOCIALES Y AMBIENTALES

- Propiciar prácticas de reciclado en los contratos y con proveedores.
- Potenciar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el plantel de colaboradores.
- Fortalecer y ampliar los programas de educación formal.
- Potenciar los programas Creciendo con el Mejor y de Voluntariado Corporativo.





FICHA TÉCNICA

Coordinación General:

Gerencia de Recursos Humanos.

**Coordinación de colecta
de indicadores:**

Vera Lucía Martínez Lugo, Asistente de Marketing.

Coordinación Editorial:

PROYECTARSE. Gabinete de Responsabilidad Social y Comunicación Organizacional.

Fotografías:

René González y archivo institucional.

Contactos:

Fátima Paredes, Gerente de Recursos Humanos.

E-mail: fatima.paredes@elmejor.com.py
Tel.: (595 21) 610 817

Diseño gráfico:

Entre Paréntesis.

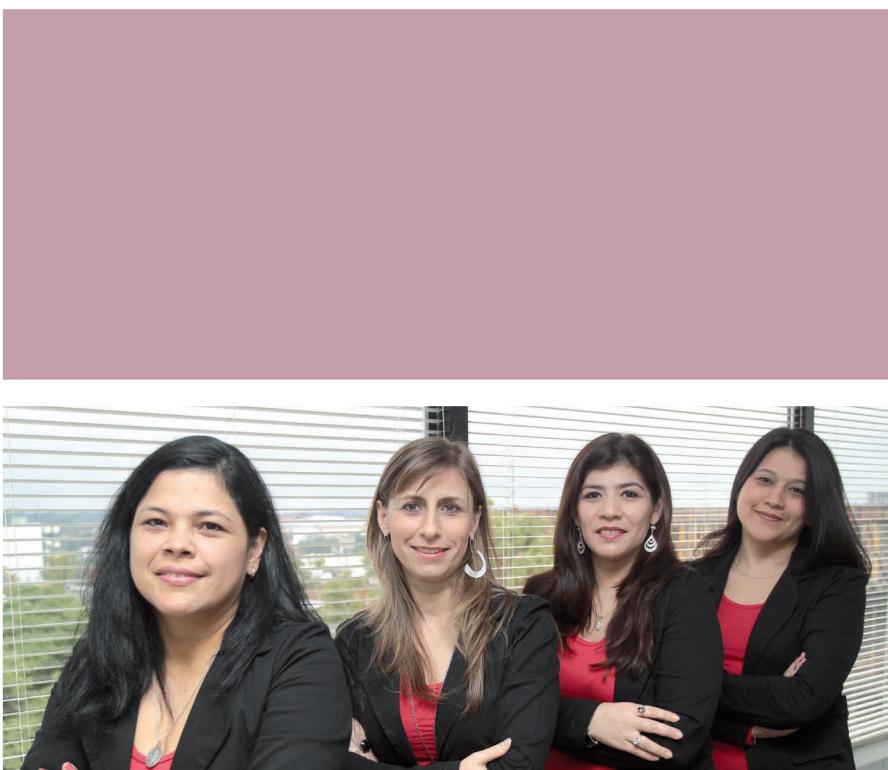
Asunción, Paraguay
Mayo de 2016

2016® 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.











PREMIOS ADEC

MEJOR PRÁCTICA DE RSE 2015



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