



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2012

el mejor
LIMPIAMENTE
SUPERIOR

ESTA NUEVA EDICIÓN DEL **REPORTE DE SOSTENIBILIDAD (RS)** DE
EL MEJOR, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO **2012**, DA SEGUIMIENTO
AL EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS INICIADO EN EL AÑO **2008**.

EN EL MISMO ENCONTRARÁ LOS TEMAS RELACIONADOS CON LA RESPONSABILIDAD SOCIOAMBIENTAL DE LA EMPRESA Y EL RELATO DE LA EXPERIENCIA DE LA ORGANIZACIÓN EN EL RELACIONAMIENTO CON SUS DISTINTOS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS. ESTÁN INCLUIDAS INFORMACIONES ACERCA DE LA GOBERNABILIDAD CORPORATIVA, GESTIÓN DE RIESGOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, ENTRE OTROS TEMAS. TAMBIÉN, DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO ECONÓMICO – FINANCIERO Y LAS METAS PREVISTAS PARA EL 2013.

LA ELABORACIÓN DE ESTE QUINTO REPORTE DE SOSTENIBILIDAD SE REALIZÓ CON LA PARTICIPACIÓN Y APORTES DE LOS RESPONSABLES DE CADA ÁREA DE LA EMPRESA, QUIENES FACILITARON LOS DATOS, INFORMACIONES Y DOCUMENTACIONES QUE RESPALDAN ESTE DOCUMENTO INSTITUCIONAL.

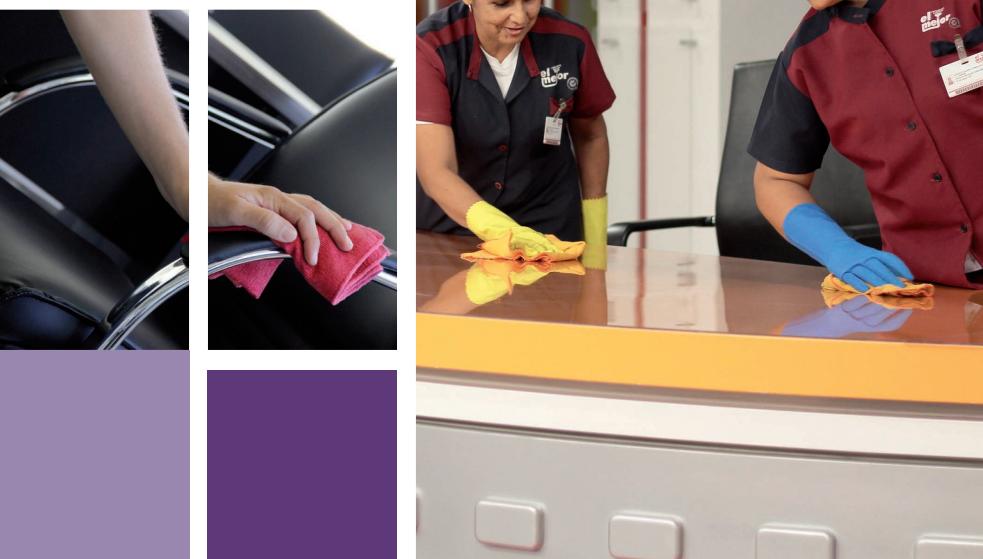


REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2012

el
mejor
LIMPIAMENTE
SUPERIOR

ÍNDICE



- 5** MENSAJE DE GERENTE GENERAL
- 6** EL MEJOR ... DOS DÉCADAS OFRECIENDO SERVICIOS CON CALIDAD SUPERIOR!!!
- 8** **LOS GRUPOS DE INTERÉS EN EL DÍA A DÍA...**
- 9** PÚBLICO INTERNO
- 14** PROVEEDORES
- 15** CLIENTES/CONSUMIDORES

- 19** COMUNIDAD
- 21** GOBIERNO Y SOCIEDAD
- 22** MEDIO AMBIENTE
- 24** **GOBIERNO CORPORATIVO**
- 25** NUESTRO SISTEMA DE FUNCIONAMIENTO
- 28** COMITÉS DE GESTIÓN / CÓDIGO DE ÉTICA
- 29** CANAL DE DENUNCIAS
- 29** DECLARACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES
- 30** **DESEMPEÑO ECONÓMICO**
- 32** DICTAMEN DE LA AUDITORÍA EXTERNA
- 33** METAS PARA EL 2013

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

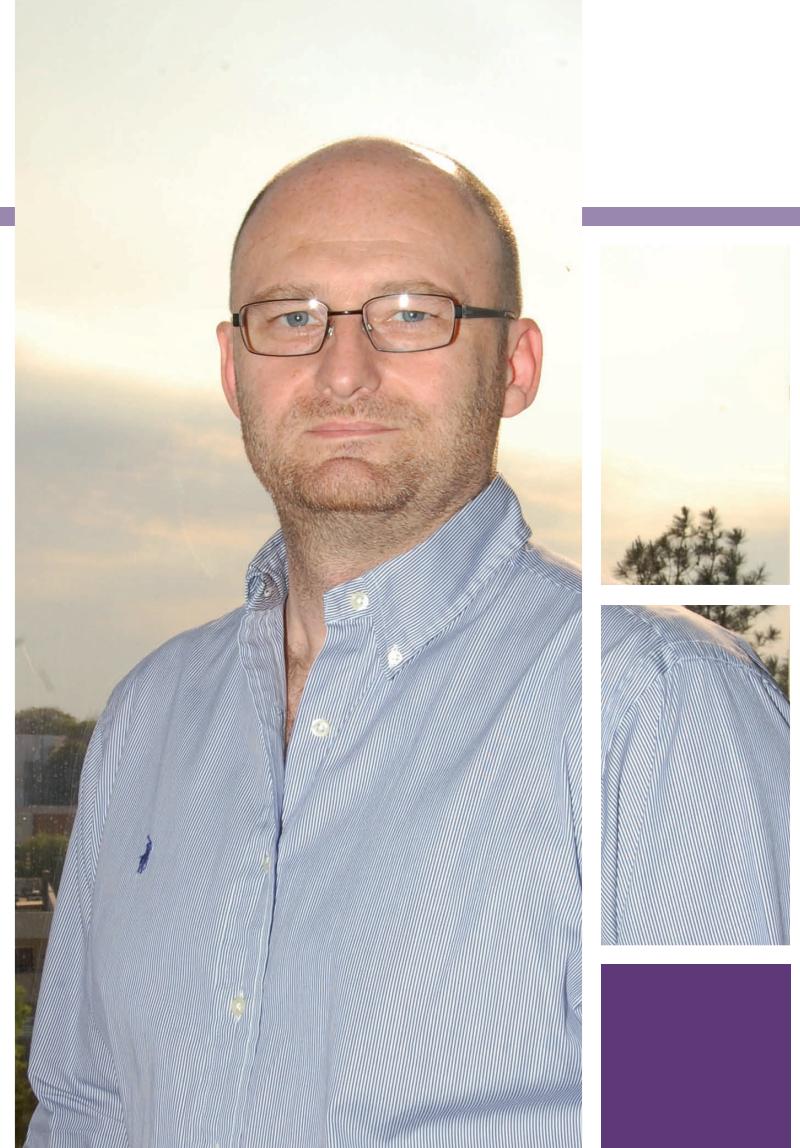
CUANDO EN EL 2008 COMENZAMOS TÍMIDAMENTE A ELABORAR NUESTRO REPORTE NO PENSAMOS QUE ESTE EJERCICIO MARCARÍA UN NUEVO HITO PARA LA EMPRESA, PUES CADA AÑO SOMOS MÁS LOS INVOLUCRADOS EN LA GESTIÓN DE MEJORA DE NUESTRAS PRÁCTICAS CON EL ENFOQUE QUE PROPONE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Los análisis del quehacer incluyen esta mirada, en la que toda la plana gerencial procura incorporar indicadores sociales y/o ambientales que no repercutan o tengan el menor impacto negativo posible en el entorno.

Tengo que decir que la decisión de ser una empresa socialmente responsable nos desafía en cada acción que realizamos, pues debemos considerar una cantidad de nuevos aspectos en nuestra labor, que al principio nos lleva más tiempo, pero que sabemos redunda en beneficios tanto para la empresa como para la sociedad.

Nos anima el hecho de notar que más empresas se van sumando a este nuevo modo de encarar los negocios y que existen nuevas prácticas que se van compartiendo a través de los Reportes o Balances Sociales, las cuales sirven de inspiración y muestran que es posible hacer las cosas y generar valor compartido.

En el 2012 tuvimos algunos avances, que en las próximas páginas son presentados para consideración y conocimiento. Espero, en nombre de todos los miembros de El Mejor, que nuestro Reporte sea motivador para su organización. Estamos abiertos a sugerencias y a sumarnos a aquellas iniciativas que tendrán repercusiones sociales y ambientales positivas para el país y para las generaciones futuras.



Daniel Baudelet, Gerente General.



EL MEJOR ... DOS DÉCADAS OFRECIENDO SERVICIOS CON CALIDAD SUPERIOR!!!

A DOS DÉCADAS DE SU CREACIÓN, EL MEJOR SIGUE APOSTANDO AL DESARROLLO DEL MERCADO LOCAL, AMPLIANDO LOS SERVICIOS CON UNA COBERTURA PRÁCTICAMENTE NACIONAL.

El crecimiento que se mantuvo en los últimos años requiere de sistemas gerenciales eficientes para responder efectivamente a las expectativas de los clientes. Es por ello que contamos con procedimientos certificados, desde hace una década (siendo la primera en su rubro en contar con la ISO 9001), auditorías internas y externas que legitiman nuestras operaciones y un plantel de colaboradores que es entrenado permanentemente en las cuestiones técnicas de su labor, como también en Valores.

En el segundo semestre del año, fruto de una consulta participativa, fueron actualizadas las declaraciones institucionales, que de ahora en más son las siguientes:

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.

CONTINÚAN VIGENTES NUESTROS VALORES, QUE SON:

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

PERFIL DE LA EMPRESA

El Mejor es una Sociedad de Responsabilidad Limitada, de capital paraguayo, creada en el año 1992.

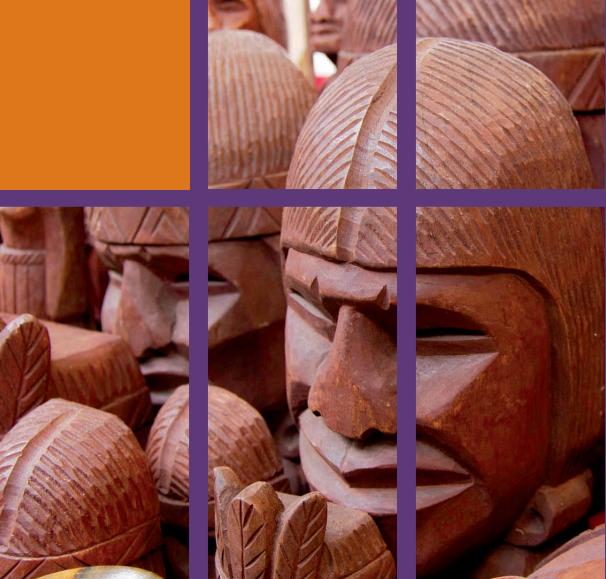
Está liderada por una gerencia general y un plantel de 4 gerentes ejecutivos, en los cuales se sostiene la estructura organizacional.

La plana operativa está compuesta por casi 700 colaboradores de preferencia contratados de las comunidades en las que El Mejor opera.

Los puntos de servicios son unos 400, entre Asunción, Gran Asunción e Interior.

La sede central, desde la cual se manejan los temas administrativos y comerciales, está situada en Asunción.





UNA EMPRESA FUNCIONA NO SÓLO PORQUE HAY UN CLIENTE QUE ADQUIERE SUS SERVICIOS Y PRODUCTOS Y PORQUE TIENE UN EQUIPO DE COLABORADORES QUE REALIZA LAS TAREAS. EN SU GESTIÓN INTERVIENEN OTROS GRUPOS QUE PUEDEN REPERCUTIR EN SUS PROCESOS AFECTÁNDOLOS POSITIVA Y NEGATIVAMENTE, EN TAL SENTIDO, EL ESTABLECIMIENTO DE VÍNCULOS Y EL DIÁLOGO CON ESTOS GRUPOS ES CLAVE PARA ALCANZAR LOS RESULTADOS PROPUESTOS Y OBJETIVOS ESTABLECIDOS POR CADA PARTE.



**LOS GRUPOS
DE INTERÉS
EN EL DÍA
A DÍA...**

PÚBLICO INTERNO

LOS COLABORADORES DE EL MEJOR, COMO PRINCIPAL ACTIVO DE LA EMPRESA, RECIBEN UN TRATO QUE SE CARACTERIZA POR EL RESPETO Y LA ATENCIÓN A SUS REQUERIMIENTOS LABORALES Y PERSONALES. EN TAL SENTIDO, NUESTRA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS PREVÉ LA CONTRATACIÓN PREFERENCIAL DE PERSONAS DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE SERÁN PRESTADOS LOS SERVICIOS, COMO FORMA DE PROMOVER EL DESARROLLO LOCAL Y PARA FACILITAR EL ACCESO A LOS LUGARES DE TRABAJO.

El siguiente cuadro de Gestión de Personas indica los datos en proyección de los últimos cinco años (2008 al 2012). El mismo permite notar que la población de trabajadores es bastante joven (casi el 50% menor de 30 años), disminuyendo la diferencia entre hombres (ahora 43%) y mujeres. También se puede apreciar una mejora importante en la formación académica de los colaboradores. Un desafío permanente es disminuir el porcentaje de rotación.

IMPACTO SOCIAL EN LA COMUNIDAD

La suma de ciertos factores, que mencionamos a continuación, nos permite destacar algunos impactos que estarían teniendo repercusiones sociales favorables son:

- La contratación preferencial de personas de la comunidad (más del 90%), favorece el arraigo y la competitividad local.
- Las mujeres con puestos de trabajo fijo (57% del plantel), constituyen un hecho concreto que incide en la calidad de vida de sus familias y en su propia autoestima.



GESTIÓN DE PERSONAS

INDICADOR	2008	2012
CANTIDAD DE COLABORADORES	354	742
Mujeres	211	423
Hombres	143	319
RANGO EDAD		
De 18 a 29 años	135	331
De 30 a 49	216	378
De 50 y más	3	23
FORMACIÓN ACADÉMICA		
Primaria	193	181
Secundaria	137	526
Universitaria	22	31
Postgraduados	2	4
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	0	3
ADMISIÓN/DIMISIÓN		
Admisión	181	578
Dimisión	152	437
MUJERES EN CARGOS	2	4
GERENCIALES		
PASANTES/APRENDICES	12	57



DESARROLLO DE CAPACIDADES

Invertimos en la mejora continua de nuestros colaboradores, pues entendemos que esto retribuirá en un servicio con mayor calidad y eficiencia. Es así, que desde que ingresan a la empresa reciben formación en las distintas líneas de servicios que presta El Mejor, así como en el uso de las maquinarias e insumos. En igualdad de importancia, son formados en los Valores, Visión, Misión y el Código de Ética que guían nuestro comportamiento en la sociedad.

RESUMEN DE CAPACITACIONES

PRINCIPALES TEMAS

Operario Básico y Superior, Atención al Cliente, Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional, Supervisión Eficaz, Finanzas Personales, Planificación Familiar, Violencia contra la Mujer, Educación Ambiental, Derechos de la Niñez, Gestión Empresarial, Empresas Libres de Violencia, Accesibilidad Laboral para Personas con Discapacidad, Calidad e Innovación, entre otros.

CANTIDAD DE CAPACITACIONES

83

REALIZADAS INVERSIÓN EN HORAS

4550

CANTIDAD DE PARTICIPANTES (INCLUYENDO APRENDICES).

2313

INVERSIÓN EN GS.

23.375.405



UN HITO DEL 2012: Primera jubilada de El Mejor

Se trata de la señora Isabel Rodríguez de Villalba, quien al cumplir la edad reglamentaria se acogió al beneficio de la jubilación. Como símbolo de gratitud, ante el compromiso y la responsabilidad demostrada en sus 8 años de labor, se le entregó una placa de reconocimiento y una medalla de oro.

PROGRAMA DE APRENDICES Y ESCUELITA EL MEJOR

En el marco de la implementación de la Política de Oportunidad laboral a jóvenes, tenemos un Programa de Aprendices (desde 2008), el cual está orientado a formar a los futuros trabajadores de la empresa.

En el año 2012 este programa tuvo un notable crecimiento; se pasó de 28 a 57 aprendices. Este número es proporcional al aumento de la demanda de participación en las capacitaciones y al aumento de los puntos de atención, que requieren más mano de obra calificada.



35

38

5

2

1



Escuelita El Mejor

Siguiendo en el mismo marco, contamos con un programa al que llamamos Escuelita El Mejor en el cual se realizan las capacitaciones -en forma gratuita- sobre procedimientos básicos de limpieza, con el fin de captar potenciales postulantes para incorporarse a la empresa; aquellos que no quedan seleccionados, adquieren habilidades concretas para buscar otras oportunidades laborales.

La Escuelita El Mejor y el Programa de Aprendices son acciones concretas a través de las cuales cobra forma nuestra Política de Oportunidad Laboral.

OFICINA DE APOYO

Una de las iniciativas implementadas este año fue la Oficina de Apoyo; esta es una instancia creada dentro de la Gerencia de Desarrollo Organizacional, orientada a escuchar al personal, para atender sus requerimientos vinculados a salud, accidentes y acompañamiento en situaciones del ámbito familiar, laboral y comunitario.

La asignación de una persona que se dedica de forma especial a esta labor, facilita a las personas interesadas a acudir a la sede central para conversar sobre su situación, en un ambiente cálido y distendido, en el cual se resguarda la confidencialidad de la información proporcionada.

CLIMA LABORAL

El bienestar de los colaboradores es una preocupación constante de El Mejor, pues al desarrollar sus labores fuera de la empresa, se requiere de un trabajo constante que refuerce su sentido de pertenencia. Con tal motivo, anualmente nos abocamos a conocer la opinión de nuestros miembros, a través de la Medición del Clima Laboral. Esta herramienta nos proporciona datos fundamentales para enfocar nuestras acciones.

Para la aplicación de la encuesta del año 2012 se dispusieron computadoras (en las oficinas administrativas), de tal manera a facilitar el llenado del cuestionario. Este año se pudo llegar a un 70% de participación. Este nivel de respuesta es considerado como el primer resultado importante, pues mucho de nuestro capital humano está en el interior del país.

Los resultados de la medición fueron socializados –a modo de devolución- con los fiscales, coordinadores y gerentes, para que estos a su vez los compartan con sus respectivos equipos de trabajo.

PARTE DE LA SOLUCIÓN

El escaso tiempo que tienen los operarios para venir a la sede administrativa a realizar sus trámites requiere de procedimientos expeditivos y efectivos. Es así que se implementó un Buzón de Sugerencias, para que luego de cada gestión el colaborador pueda evaluar su experiencia, de tal forma a ir mejorando la calidad de la atención y las respuestas recibidas.



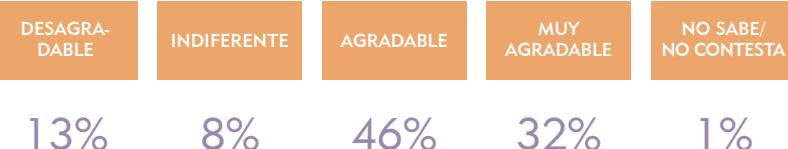
Luego de cada trámite, se les informa acerca de la disposición del Buzón de Sugerencias, con la intención de motivarlos a su uso, pues la tendencia es la queja en los pasillos y no la formalización de la misma, con alternativas de solución.

El resultado del procesamiento de la información del Buzón de Sugerencias fue:

EVALUACIÓN DE CALIDAD Y TIEMPO DE ATENCIÓN

(SOBRE 49 COMENTARIOS, DE NOVIEMBRE A DICIEMBRE)

CALIDAD DE ATENCIÓN



TIEMPO DE ATENCIÓN



SEGURIDAD FÍSICA EN EL TRABAJO

La Política de Salud y Seguridad Ocupacional forma parte del Programa de Inducción, reforzándose con los supervisores en las reuniones de coordinación. En este marco, es importante destacar que en el 2012



fue creado el cargo del Supervisor de Salud y Seguridad Ocupacional, siendo promovido a ocupar este cargo un colaborador con más de 14 años de antigüedad en la empresa. Este nuevo representante se encuentra actualmente en proceso de formación universitaria, en la carrera de Ingeniería en Salud y Seguridad, complementándose así el conocimiento del trabajo con la formación continua.

Continuando con la aplicación de esta política, se dio origen al Equipo de Trabajos en Altura, de manera a ir reduciendo los riesgos y tener controlado el uso de los equipos de seguridad, por parte del personal. Su trabajo es realizado en los sectores donde -previa Evaluación de Riesgo- fueron considerados de especial cuidado.

Este año, por los accidentes en moto de los que fueron víctimas nuestros colaboradores, se consideró importante la capacitación con la Fundación Seguridad en las Rutas (S.E.R). Además, se reforzó la información

a través del Boletín Informativo. Es importante señalar que, según el relevamiento realizado con la Ficha Socio Económica, 1 de cada 4 colaboradores de la empresa se desplaza en moto.

ACCIDENTES DE TRABAJO SOBRE EL TOTAL DE OPERARIOS

2008 2009 2010 2011 2012

4/353 5/418 20/353 10/654 11/742

En el periodo 2012, se registraron 7 (siete) accidentes en motocicletas, que dejaron con secuelas a los colaboradores que los protagonizaron. Los mismos fueron reintegrados a sus labores una vez que fueron dados de alta por los profesionales médicos, a la vez de ser apoyados por sus compañeros, ya que su ritmo laboral se vio afectado.

INTERNALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

La certificación del Código de Ética, por parte del Pacto Ético Comercial (PEC) potenció nuestro compromiso con su difusión, para que sea conocido y aplicado por el total de los miembros de la empresa. Es así que desde enero a diciembre del 2012 se llegó a casi la totalidad de personal activo (90%). El Código de Ética forma parte del Programa de Inducción para los nuevos colaboradores y, a la vez, se utiliza el Boletín Interno para ir reforzando su contenido.

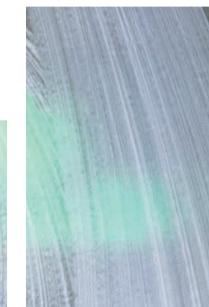
Desde el mes de agosto se implementó una línea telefónica para recibir las denuncias, que son atendidas y resueltas por el Comité de Ética. Al finalizar el año, las principales denuncias fueron:

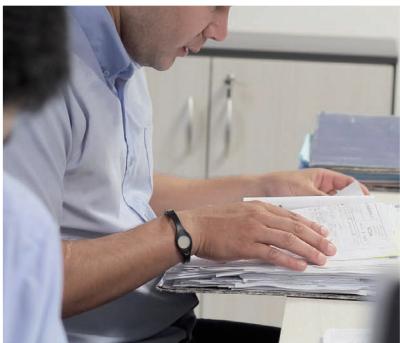
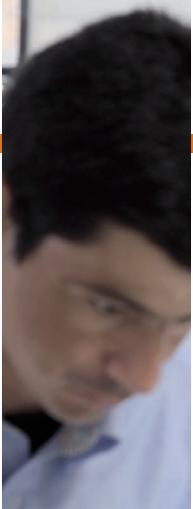
- 1 Contra las Normas de Convivencia.
- 13 Falta de Respeto.
- 3 Acoso Sexual.

NO A LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

En noviembre concretamos la firma de un acuerdo de cooperación con el Programa Regional ComVoMujer, impulsado por la Cooperación Alemana al Desarrollo - GIZ, el cual se propone combatir la violencia contra la mujer en Latinoamérica. El mismo se compone de acciones de concientización en los temas que hacen a esta problemática, de la que son víctimas una considerable cantidad de mujeres en nuestro país y en la región.

Se consideró la importancia de participar de este programa, pues la incidencia podría ser muy positiva en las trabajadoras de la empresa, en donde son mayoría. En la primera etapa fueron seleccionados los facilitadores (que son los propios colaboradores), que serán quienes deben replicar la información a nivel interno. La puesta en marcha del programa se iniciará en el año 2013.





PROVEEDORES

EN LA CADENA DE VALOR DE TODA EMPRESA, UN ESLABÓN FUNDAMENTAL ES EL PROVEEDOR DE BIENES Y SERVICIOS, YA QUE SU PRESTACIÓN POSIBILITA CUMPLIR CON LO PROMETIDO AL CLIENTE. ES ASÍ QUE EL ESTABLECIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES, RELACIONADAS A ESTE GRUPO DE INTERÉS, EN NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA NOS PERMITE MANTENER RELACIONES JUSTAS DE NEGOCIACIÓN, QUE APUNTAN AL LARGO PLAZO.

La empresa Proactif Care S.A., creada para gestionar la compra de insumos para El Mejor, es una de las beneficiarias de la transferencia de buenas prácticas, ya que en la misma se asume como propios los valores y principios de su entidad de base.

Entre tanto, los criterios de contratación y adquisición se sustentan en la capacidad técnica y financiera del potencial prestador, como también el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, laborales y el eventual empleo de mano de obra infantil.

Los datos de los proveedores de la empresa son actualizados periódicamente, así como se busca ampliar la base de datos para brindar oportunidades a otros nuevos y como forma de estimular una sana competencia.

Por otra parte, cabe señalar que varios de los vínculos se establecen con carácter de alianzas estratégicas, principalmente con los prestados de servicios, pues nos interesa que los mismos vayan consolidándose con la empresa y sus aportes estén cada vez más alineados con nuestra forma de ser.

CANTIDAD/INVERSIÓN EN GS.

AÑOS	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

CLIENTES/ CONSUMIDORES

EL MEJOR ES UNA EMPRESA DE SERVICIOS, QUE DESDE SUS INICIOS PROYECTÓ SUS OPERACIONES SOBRE LA BASE DE LA CALIDAD, LA INNOVACIÓN Y LA HONESTIDAD. SU CRECIMIENTO FUE CONTINUO, MANTENIENDO UN PROMEDIO ANUAL DEL 23.8%.

Cuando comenzamos a Reportar (en el año 2008) teníamos 200 puntos de servicio, ubicándose la mayoría en Asunción y Gran Asunción (95%) en Asunción, y una presencia mínima en ciudades del interior del país (5% restante). La cobertura diaria de nuestros servicios era de 253.952 m² (suma de áreas externas y áreas construidas).

En el 2012 cerramos con 445 puntos de servicios, ya con una cobertura geográfica más desconcentrada de la capital: 62% Asunción, 19,5% Gran Asunción y 18,5% Interior; cubriendo diariamente 439.611 m².

En el 2008, la estructura sobre la que se sostenían los servicios estaba conformada por una Gerencia de Operaciones, 2 Coordinadoras de fiscales y 9 Fiscales. A diciembre del 2012 la Gerencia cuenta con 4 Coordinadoras que manejan un promedio de 4 a 5 fiscales cada una, en total 18 Fiscales, para la supervisión directa del servicio in situ.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Uno de los instrumentos implementados para relevar información sobre nuestra gestión es la Encuesta de Satisfacción de Clientes. Cuando inicia-



mos en el 2001, las evaluaciones eran solicitadas solo a las personas de contacto del cliente. Luego de unos años (2006) se visibilizó la necesidad de evaluar también la satisfacción de los usuarios del servicio. Esta combinación es realizada hasta la fecha. Otra de las mejores prácticas incorporadas en este periodo de cinco años, es el cambio de formato de las encuestas. Al principio realizábamos encuestas escritas, enviando los formularios a nuestros clientes para que los completaran. Desde el 2010 se realiza vía web.

TIPO DE MANIFESTACIÓN	2010	2011	2012
Reclamos	109	484	412
Encuestas de satisfacción aplicadas	Sin datos	641	709

Para incentivar la participación de los clientes se implementa un sorteo, que incluye interesantes premios (LCD, notebook, electrodomésticos), entre todos los que completan la encuesta.

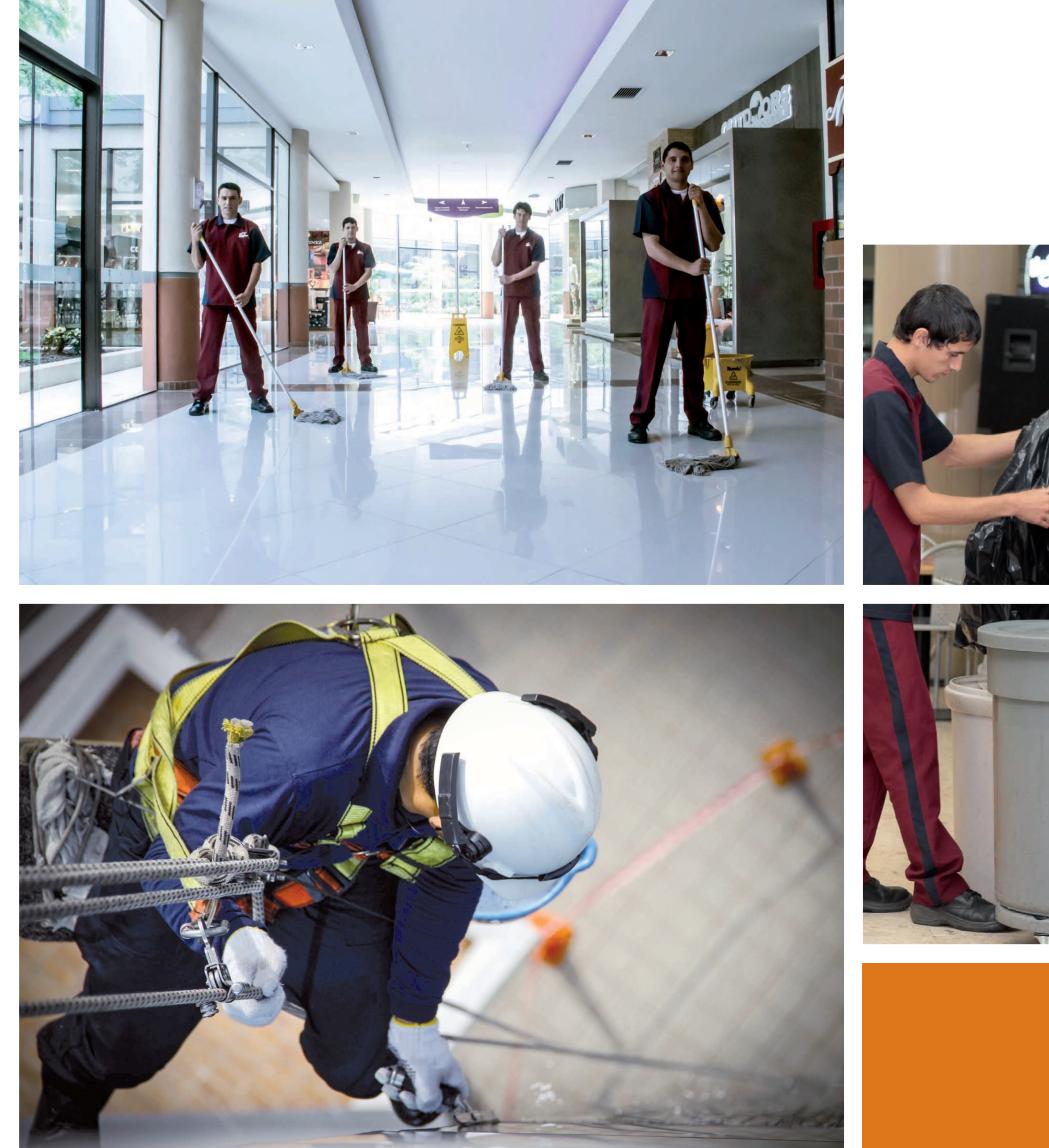
Esta encuesta nos sirve principalmente para identificar los puntos de nuestros servicios que deben ser fortalecidos; se analizan los resultados obtenidos por cada punto de servicio y también por cada tema o pregunta, dando prioridad a los que tienen un resultado inferior al 85%. Se socializa el resultado con las coordinadoras, fiscales y los ejecutivos de cuentas, los cuales tienen acceso al resultado de todos sus clientes, incluyendo las observaciones y comentarios. En base a todo eso definen las acciones correctivas enfocadas a elevar el nivel de satisfacción.

SERVICIOS ESPECIALIZADOS POR SEGMENTOS

Para brindar una atención especializada, los servicios de la empresa están organizados en segmentos, lo que permite una mejor identificación de las necesidades y la correspondiente conformación del equipo de trabajo y disposición de maquinarias de soporte. La capacitación continua de los colaboradores acompaña esta dinámica, que apunta a una calificación adecuada de los mismos, siempre sustentada en los valores definidos por la empresa.

Organización de los servicios por segmento:

- Salud.
- Industrias pesadas.
- Grandes áreas (shoppings, centros comerciales).
- Industrias alimenticias.
- Oficinas y comercios.
- Instituciones educativas.
- Entes gubernamentales.
- Esparcimiento.
- Áreas verdes.



ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR SEGMENTO

CLIENTES	2008	2009	2010	2011	2012
Cantidad de servicios especializados	14	16	18	17	17
Cobertura geográfica	Asunción 160 Gran Asunción 30 Interior 27	Asunción 207 Gran Asunción 52 Interior 64	Asunción 220 Gran Asunción 53 Interior 74	Asunción 253 Gran Asunción 63 Interior 90	Asunción 274 Gran Asunción 87 Interior 84
Cantidad de puntos de servicio atendidos	217	323	347	406	445
Puntos de servicio por tipo de sector	Público 5 Privado 212	Público 5 Privado 318	Público 1 Privado 346	Público 0 Privado 406	Público 0 Privado 445
M² cubiertos x día en asunción	257.336	281.095	311.363	309.900	327.491
M² cubiertos x día en área metropolitana	42.289	50.347	78.178	85.998	126.547
M² cubiertos x día en interior	26.905	22.675,1	20.230	20.230	36.181
M² cubiertos x día áreas verdes	Sin datos Sin datos Sin datos	Sin datos Sin datos Sin datos	Asunción 28.384 Gran Asunción 1.133 Interior 173	Asunción 1.187 Gran Asunción 29.784 Interior 173	Asunción 1.265 Gran Asunción 30.761 Interior 1.455





CALIDAD Y PROCESOS

El Sistema de Gestión de Calidad de El Mejor fue desarrollado con el enfoque de procesos; el mismo permite un control continuo sobre las interfaces inter e intraprocesos. El modelo de sistema Cliente-Cliente, ilustra el Sistema de Gestión de la Calidad e indica las interfaces existentes entre los procesos.

En este modelo el cliente juega un papel significativo ya que proporciona la información de sus necesidades, como requisitos o elementos de entrada del sistema, y la información del grado de su satisfacción resultante con relación a las salidas del mismo.

En febrero del 2012 se realizó la auditoría en la cual obtuvimos la segunda re-certificación del Sistema de Gestión de Calidad, con base en la Norma ISO 9001 versión 2008, y en agosto la auditoría de seguimiento correspondiente a los 6 meses.

NUEVAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS Y REDISEÑO DE IMAGEN CORPORATIVA

En el 2012 El Mejor inauguró oficialmente sus nuevas oficinas administrativas, en la cual los colaboradores disponen de estaciones de trabajo y espacios de encuentro y capacitación más amplios. Los clientes y proveedores también cuentan ahora con una recepción y salas de reuniones ambientadas para el efecto. Este cambio implicó una importante inversión tanto en mobiliario como en equipamiento.

En línea con el cambio de las instalaciones, otra de las novedades del año se relacionó con la actualización de la imagen corporativa, esto se materializó fundamentalmente en la papelería. Como resultado de este ajuste, la empresa ya cuenta con un Manual de Uso de marca, que incluye la tipografía, colores y tamaño de aplicación del logotipo, entre otras definiciones.

COMUNIDAD

EN NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA EXPLICITAMOS EL COMPROMISO DE EL MEJOR EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS: (I) APOYAMOS A LAS COMUNIDADES DE LOS/AS COLABORADORES DE LA EMPRESA, COORDINANDO CHARLAS PARA DESPERTAR UNA MAYOR CONCIENCIA SOCIAL, AMBIENTAL Y CÍVICA; Y (II) PROMOVEMOS LA FORMACIÓN DE AGENTES COMUNITARIOS CON NUESTRO PROPIO PÚBLICO INTERNO, PARA ESTIMULAR EN ELLOS EL PROTAGONISMO BARRIAL Y LOCAL.

AGENTE COMUNITARIO

Este programa es implementado por los colaboradores, en sus distintas comunidades. La definición de las acciones del año se estableció en función a las comunidades en la que viven la mayor cantidad de trabajadores de la empresa. Al respecto, fueron identificados los barrios Chacarita y Bañado Sur. En los mismos se desarrollaron charlas sobre Violencia Doméstica y Dengue.

De los encuentros participan familiares y vecinos de los colaboradores, convirtiéndose en un interesante espacio de intercambio y aprendizaje.

ESCUELITA EL MEJOR

Si bien este emprendimiento ya se mencionó en la sección de Público Interno, es una iniciativa de carácter eminentemente comunitario, y que al no tener costo para los participantes posibilita que accedan personas de escasos recursos, que luego de la formación adquieran capacidades



que les permitirán desempeñar tareas remuneradas, sea en El Mejor como en cualquier otra empresa.

A modo de referencia, le comentamos que el objetivo de la Escuelita es: Despertar el interés y el valor sobre la limpieza, considerándolo como un beneficio. Los temas sobre los que reciben capacitación los participantes incluyen las declaraciones de valores y principios de la empresa, así como los temas específicos vinculados al sector de la limpieza:

- Trabajo en Equipo.
- Relaciones Humanas.
- Seguridad Ocupacional.
- Procedimiento de limpieza de Sanitarios, Vidrios, Muebles, Alfombras y Pisos.
- Uso adecuado de Productos.

ALIANZAS ESTRATEGICAS

Desde el año 2010 se tomó la decisión estratégica de destinar a un fin social los recursos establecidos para la compra de regalos de fin de año para cliente. Como beneficiarios de esta acción se seleccionó a la Fundación Corazones por la Infancia, la cual financia con los recursos entregados por El Mejor parte de sus programas.

La Fundación Corazones por la Infancia es una organización que trabaja para que los niños que están en algún proceso judicial (sea por problemas familiares o para ser adoptados) no permanezcan en los albergues transitorios dispuestos por el sistema público. Procura conseguirles una familia acogedora que los cuide, proteja y de cariño hasta que concluyan los trámites correspondientes.

Coherente y comprometido con la causa de la Fundación, los propietarios de la empresa vivieron personalmente la experiencia de ser una familia acogedora en más de una ocasión. También, apoya con Voluntarios de la empresa la organización de la Caravana Navideña, en la que son visitados los distintos hogares de niños y donde cada niño recibe un regalo especialmente preparado para cada uno.

Otra organización que nos sirve de inspiración es Teletón, llevando a la práctica laboral el ejercicio de la no discriminación a las personas con discapacidad y aplicando una política de incorporación de personas con discapacidad al plantel fijo de colaboradores. La alta gerencia de la empresa, además forma parte de la Junta Directiva de esta organización.



GOBIERNO Y SOCIEDAD

EN EL MEJOR ENTENDEMOS QUE DEBEMOS ARTICULAR NUESTRAS INICIATIVAS DE BIEN PÚBLICO CON LOS ENTES DEL ESTADO, PUES DE ESTA FORMA APORTEMOS A OBTENER LOS RESULTADOS PREVISTOS CON LAS CAMPAÑAS Y OTRAS PROPUESTAS QUE SE ENMARCAN EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS.

Es así que luego de ocuparnos del cumplimiento de nuestra obligación legal, en materia tributaria y de derechos laborales, seleccionamos a la luz de nuestros objetivos estratégicos los temas en los que tendremos participación año a año.

APOYAMOS LAS CAMPAÑAS DE SALUD PÚBLICA

Durante el año hemos apoyado decididamente las campañas de lucha Contra el Dengue e Influenza, así como promovimos las de vacunación, tanto con nuestros colaboradores como con sus familias. Para ello utilizamos nuestros canales institucionales de comunicación interna y también entregamos los materiales elaborados por el Ministerio de Salud Pública.

PROMOVEMOS LAS FECHAS PATRIAS

Otra acción vinculada a este eje de Gobierno y Sociedad, que reforzamos en la empresa, es la recordación de las fechas patrias, buscando fortalecer la formación de ciudadanía y estimular la participación.

Asumimos el rol de formadores que podemos ejercer desde la empresa, motivo por el cual mes a mes acercamos a nuestros más de 700 colaboradores información en lenguaje sencillo acerca de los antecedentes de cada fecha y buscamos generar una reflexión.

PARTICIPAMOS EN GREMIOS Y ASOCIACIONES

Además de promover la participación social de nuestros colaboradores, también participamos como empresa en determinados espacios vinculados a nuestro ámbito de negocios, como la Unión Industrial Paraguaya, la Cámara Nacional de Comercio y Servicios del Paraguay y a otros agrupaciones empresariales como el Club de Ejecutivos, la Asociación de Empresarios Cristianos, el Pacto Ético Comercial, entre otros. Desde estos espacios tratamos de aportar al desarrollo de nuevas iniciativas sectoriales e incluso intersectoriales que contribuyan al desarrollo del país.

PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

En el 2012 presentamos nuestra primera Comunicación de Progreso (COP) al Pacto Global de las Naciones Unidas, en el cual damos cuenta de los avances que estamos alcanzando con nuestras acciones en cada uno de los diez Principios que incluye este acuerdo público voluntario. El cumplimiento de los compromisos que implica el Pacto Global constituye un desafío permanente para la empresa y para nuestras prácticas con cada uno de los grupos de interés con los que interactuamos, así como en la definición y monitoreo de las prácticas anti-corrupción y el cuidado del ambiente.



MEDIO AMBIENTE

EL ÁMBITO DE NEGOCIOS DE EL MEJOR IMPACTA EN VARIOS RECURSOS NATURALES, COMO EL AGUA, EL AIRE, EL SUELO, INCLUSO LA FLORA.

ES ASÍ QUE BUSCA DE FORMA PERMANENTE INCORPORAR A SUS SERVICIOS Y ADQUISICIONES PRÁCTICAS VERDES QUE MINIMICEN LOS IMPACTOS NEGATIVOS Y POSIBILITEN UNA CULTURA AMBIENTAL MÁS SUSTENTABLE PARA LAS GENERACIONES FUTURAS.

NUESTRAS PRÁCTICAS

La selección de residuos desde origen, en las oficinas administrativas de la empresa, parte desde la conciencia de no generar impresiones innecesarias.

El traslado de la empresa a su nueva sede, que cuenta con más espacio para trabajar de manera más organizada, incluye la disposición final de los residuos de papel, los cuales son depositados y etiquetados de forma diferencial para que los recicladores de la zona puedan retirarlos. Para este efecto, se trabaja en la concientización interna y se promueve la impresión responsable de copias.

Con relación a las bajas de máquinas y equipos, las mismas son enviadas a la organización Prociela, la cual se encarga del recupero de residuos reciclables. Además, se procedió a la venta de baterías en desuso, de manera que entre en el proceso de reciclado al igual que partes de máquinas; lo mismo se hizo con los muebles que quedaron en desuso luego de la mudanza.

NUESTRO COMPROMISO

- 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.
- Contamos con un Decálogo Ambiental de creación interna, en el cual expresamos el compromiso con las acciones propias del quehacer diario de la empresa.



Hemos entregado en donación algunos equipos, obsoletos para la empresa pero útiles para otras organizaciones. En este caso, en el 2012, se entregaron equipos al Instituto Superior de Bellas Artes.

Durante el año, continuamos con el Programa "5 S" en archivos físicos e informáticos.

Algunas acciones implementadas desde que empezamos a reportar nuestra gestión en línea con la Responsabilidad Social Empresarial son:

- **Año 2008:** Generación de la intranet, de manera a centralizar los archivos del Sistema de Gestión de Calidad, y otro tipo de información operativa, evitando impresiones innecesarias.
- **Año 2010:** Generación Encuestas de Satisfacción a Clientes de manera digital en reemplazo a las impresas, cuyas cartas y formularios

eran empaquetados en sobres de papel y asegurados en bolsas de plástico, y eran enviados por Courier.

- **Año 2011:** (i) Aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Clientes vía el sistema de Call Center externo, (ii) Emisión digital de los presupuestos (prevista en la política comercial), lo que genera una reducción en el consumo de papel al igual que tinta de impresora y energía eléctrica.
- **Año 2012:** La Medición de Clima Laboral con los colaboradores también se realiza vía sistema informático, al igual que las encuestas realizadas a los clientes.

Una iniciativa que viene impulsando El Mejor (desde el 2011) entre sus Clientes es la capacitación en el programa de las "5S", que incluye la separación de los residuos y promueve el reciclado.



INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

DESCRIPCIÓN	2007	2008	2009	2010	2011	** 2012
Energía	42.700 Kwh	32.250 Kwh	39.170 Kwh	37.960 kwh	37.200 Kwh	47.083 Kwh
Agua	583 m3	692 m3	599 m3	392 m3	542 m3	s/d
Papel en resmas	170	120	140	160	240	211
Papel mezcla	s/d	94 Kg	152 Kg	568 kg	886kg	350kg
Chatarra	s/d	209 Kg	130 Kg	200 kg	230 Kg	563 Kg
Cartón	s/d	s/d	s/d	477 kg	766 kg	No se recicla
Hule	s/d	s/d	s/d	154 kg	110 kg	No se recicla
Plástico Pet	s/d	s/d	s/d	154 kg	172 kg	No se recicla
Plástico duro	s/d	s/d	s/d	92 kg	209 kg	373Kg
*Cantidad empleados	375	354	418	620	644	742

*Relación de cantidad de empleados con el consumo.

** A partir de Febrero 2012, cambiamos de oficinas a un edificio donde no se cuenta con lugares para acopio de plásticos pet ni hule.

Ref. s/d: Sin datos.



LAS EMPRESAS ESTÁN DEMOSTRANDO CADA DÍA, CON SU FORMA DE FUNCIONAR, QUE PUEDEN CONTRIBUIR A LA CONFORMACIÓN DE UN DETERMINADO TIPO DE MUNDO EN EL QUE LAS POLÍTICAS Y LOS SISTEMAS RESPONDEN EFECTIVAMENTE A LOS FINES DEL NEGOCIO, IMPACTANDO POSITIVAMENTE EN EL DESARROLLO DE SUS MIEMBROS Y DE LAS SOCIEDADES EN LAS QUE OPERAN.

ES POR ELLO QUE SE IMPONE LA NECESIDAD DE ESTABLECER ESTRUCTURAS QUE SIRVAN PARA POTENCIAR LAS CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES DE CRECER Y PROSPERAR EN LA EMPRESA, PARA LA EMPRESA Y CON LA EMPRESA.



GOBIERNO CORPORATIVO

NUESTRO SISTEMA DE FUNCIONAMIENTO

LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE EL MEJOR ESTÁ SOSTENIDA EN UNA LÍNEA GERENCIAL Y SUCESIVAS REPRESENTACIONES DE DELEGACIÓN DE MANDOS, HASTA EL NIVEL OPERATIVO.

Las gerencias articulan y definen los lineamientos estratégicos, los cuales son socializados y legitimados con los siguientes representantes en el nivel de jefaturas, supervisiones y fiscalizadores.

El liderazgo tiende a la participación, evitando y desestimulando la concentración y abuso de poder.

Plana ejecutiva

Gerencia General: Daniel Baudet

Gerencia de Administración y Finanzas: Violeta García

Gerencia de Recursos Humanos: Fátima Paredes

Gerencia de Desarrollo Organizacional: Marlene Araujo

Gerencia de Operaciones y Responsable de Calidad: Graciela Dietrich

Gerencia Comercial: Graciela Dietrich

Nómina técnica

Encargado de Informática: Cesar Delvalle

Ejecutivos de Cuenta:

- Claudia Bigorda



- Gustavo Sosa
- Paulo González
- Guillermo Casañas
- María del Rosario Cabrera

Encargada de Contratos, Cobros y Pagos: Silvia Duarte

Encargada de Administración Comercial: Mirian Cubilla

Encargada de Apoyo al Personal: Elsa Brosel

Encargada de Administración de RRHH: Magdalena Escobar

Encargada de Reclutamiento y Selección: María Apodaca

Encargada de Capacitación: Liliana Paniagua

Encargado de Estandarización: Willian Vera

Encargado de Recursos: Antonio Cristaldo

Secretaria/Recepcionista: Laura Ruiz Díaz

Asistente de RRHH Salarios: Marcia Rodas

Asistente de RRHH Legales: Cynthia Medina

Asistente Administrativo - Auditoria en Contratos: Héctor Arana

Asistente Administrativo: Elsa Ríos

Capacitador Técnico: Emiliano Gómez

Supervisor de SSO: Antonio Montanía
Gestor/Cobrador: Héctor Salcedo

Relevadores:

- Lilian Guerrero
- Rocio Villamayor

Choferes:

- Mario Fleitas
- Gualberto Ozorio

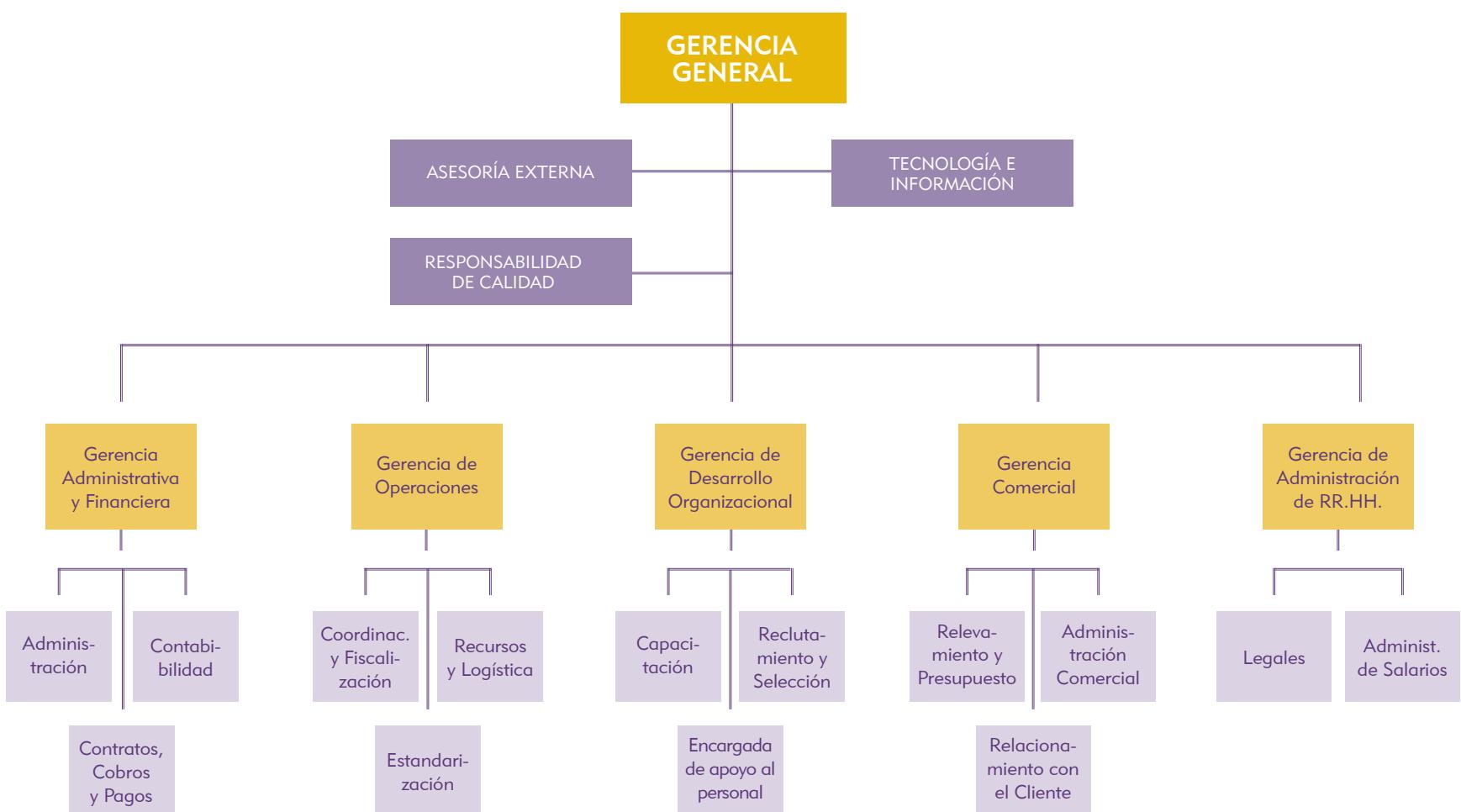
Coordinadores:

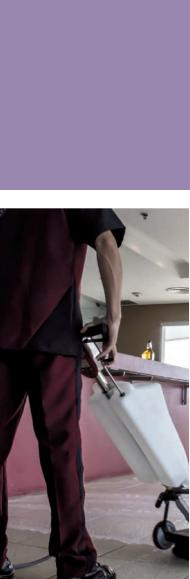
- Norma Amarilla
- Mercedes Domínguez
- Cristina Navarro
- Liza Meza
- Agustín Alvarenga

Fiscales:

- Mercedes Acosta
- Hermelinda Aquino
- Carlos Benegas
- Limpia Barboza
- Bernarda Barreto
- Gladys Candia
- Juana Sotelo
- Ramón Galeano
- Reinaldo Cortaza
- Reinalda Lujan
- Virgilio Rodriguez
- Irma Rodriguez
- Cristian Sanabria
- Maria Soto
- Jorge Torales
- Rosa Valdez
- Mariza Caceres







COMITÉS DE GESTIÓN

La gestión de la empresa se caracteriza por un estilo bastante participativo, lo que permite que las decisiones sean fruto del consenso y la reflexión grupal. Al respecto, se cuenta con cuatro Comités que brindan soporte a la gerencia general. Ellos son:

Comité Gerencial, que se reúne semanalmente, para monitorear y revisar los acontecimientos y procesos vinculados a los servicios y cuestiones administrativo - financieras.

Comité de Ética, integrado por los Gerentes y los Encargados de cada área y un representante de Fiscales; tiene como función principal velar por el cumplimiento del Código de Ética.

Comisión Interna de Prevención de Accidentes/CIPA, conformado por representantes de los distintos niveles de la empresa, tiene como objetivo "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, eje-

cutivos de cuenta y coordinadoras. Su función principal es dar seguimiento a los objetivos de calidad definidos por la empresa, analizar los indicadores de procesos y los reclamos, revisar y ajustar los procedimientos de la empresa. Es decir, apoyar la implementación eficiente del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.

CÓDIGO DE ÉTICA

Compartimos con los lectores nuestra experiencia de revisión interna del Código de Ética, que nos llevó a su certificación, por el Pacto Ético Comercial, este año 2012. La actualización implicó un proceso de amplio diálogo. A continuación los comentarios de dos protagonistas:

Liz Natalia Rojas, Operaria; 3 años de antigüedad. La participación en la revisión del Código de Ética, me hizo entender la importancia del mismo. Sentí que mi opinión valía, así como la de los demás compañeros. Fue una vivencia muy enriquecedora, que gusta comentar, ya que lo que aprendí lo puedo transmitir a mis compañeros y también a otras personas.

Fátima Paredes, Gerente de Administración de RRHH; 5 años de antigüedad. Cuando nos reuníamos para la revisión del Código se podía notar cómo los compañeros se involucraban; cada uno aportaba sus sugerencias para que sea más amigable y entendible, de tal manera que su puesta en práctica pueda ser lo más clara posible.

La certificación de nuestro Código de Ética potenció el compromiso con su difusión para que sea conocido y aplicado por el total de los miembros de la empresa. En tal sentido, desde enero a diciembre del 2012 se llegó a casi la totalidad de personal activo (90%). El Código de Ética forma parte del Programa de Inducción para los nuevos colaboradores y, a la vez, se utiliza el Boletín Interno para ir comentando su contenido.

CANAL DE DENUNCIAS

En cuanto a su aplicación, el Comité de Ética se fue afianzando en sus funciones. Desde el mes de agosto se implementó una línea telefónica para recibir las denuncias. Los resultados al final de año fueron:

• Contra las Normas de Convivencia	1
• Falta de Respeto	13
• Acoso Sexual	3
Total de Denuncias	17

También está disponible un medio de comunicación institucional, el cual permite que los miembros (de cualquier nivel y jerarquía), así como a Clientes y Proveedores, puedan denunciar las faltas éticas, enviando un correo electrónico a una dirección de mail específica y confidencial (ética@elmejor.com.py), provista por la empresa.

DECLARACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Ser parte del negocio de los servicios implica un desafío permanente, tanto por su diversidad como por las prácticas informales que abundan en este sector y se propagan como consecuencia de la falta de empleo.

El Mejor, desde sus inicios (1992), se propuso operar desde la formalidad, cumpliendo la ley y aportando al desarrollo del país con la generación de empleos que contribuyan a la dignificación de la persona.

A través de los años, la participación en gremios y el monitoreo de las tendencias locales y globales fueron enriqueciendo esta visión, fortaleciendo nuestro compromiso con la sociedad, en particular con las comunidades de las que proviene nuestro capital humano.

El tipo de colaborador de nuestra empresa es, en su gran mayoría, de formación académica baja a media, lo cual nos compromete a realizar contribuciones concretas que aporten a su desarrollo personal y profesional.

En los últimos años, El Mejor está teniendo un crecimiento considerable, que favorece la creación de nuevos empleos. En tal sentido, reconocemos que este hecho está impactando en la calidad de la comunicación con los colaboradores, considerando que más del 90% realiza sus labores en la sede del cliente, no de la empresa. El riesgo identificado como consecuencia de esta situación se relaciona fundamentalmente con el sentido de pertenencia, que puede afectar la puesta en práctica de nuestros valores.

Al mismo tiempo, este aumento implica un mayor consumo de insumos y maquinarias. Conscientes de este hecho, estamos tomando -de forma progresiva y continua- medidas que atiendan esta situación. Algunas de ellas tienen que ver con la compra de insumos no tóxicos para el ambiente (y la salud), que no provengan del trabajo infantil ni sean resultado de la deforestación o la contaminación. Así también maquinarias que optimicen el uso de la energía.

El camino por andar es largo, ya que tiene varios actores en el proceso y varios frentes que atender en simultáneo. Pero el compromiso está firme, ya que las oportunidades para potenciar este sector de negocios son bastante amplias.





APOSTAMOS A LA TRANSPARENCIA, POR ELLO NOS EJERCITAMOS EN ESTA PRÁCTICA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS ACERCANDO A LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA NUESTROS PRINCIPALES RESULTADOS, QUE INCLUYEN ESTE COMPONENTE ECONÓMICO. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ESTE SENTIDO ESTÁ DADA POR EL PAGO JUSTO, LAS OPORTUNIDADES DE MEJORAS SALARIALES A TRAVÉS DE UN PLAN DE CARRERA Y LA OPTIMIZACIÓN EN EL USO DE LOS RECURSOS DISPONIBLES. LA RENTABILIDAD COMO FIN DE TODA EMPRESA APUNTA A UNA RIQUEZA COMPARTIDA, TANTO A TRAVÉS DE LA GENERACIÓN DE MÁS PUESTOS DE TRABAJO, COMO DE LA INNOVACIÓN Y LA TECNOLOGÍA CON LA QUE BUSCAMOS LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS.



DESEMPEÑO ECONÓMICO

CUADRO DE INVERSIONES

CONCEPTO	AÑO 2008	2009	2010	2011	2012
Capacitación	28.946.104	42.420.187	57.337.107	55.501.583	23.375.405
Comunicación interna	1.576.364	5.184.637	14.766.364	19.341.818	27.258.000
Adquisición de equipos informáticos y software	245.853.205	307.015.151	345.703.821	360.767.451	459.470.098
Innovaciones tecnológicas	20.156.250	27.879.679	12.802.470	0	151.358.052
Actividades de integración (festejos, canastas, torneos, etc.)	40.553.040	41.682.780	65.593.797	77.915.850	87.976.723
Mobiliarios y otras adquisiciones	74.549.610	80.581.883	106.215.942	149.610.839	312.794.055
Donaciones y contribuciones	16.393.287	4.689.487	21.316.767	42.070.719	42.298.000
Artículos empresariales de promoción	5.856.625	8.618.629	25.625.345	3.768.181	8.576.573
Auditorías externas	38.305.850	51.221.260	32.784.500	24.938.200	30.154.955
Publicidad y propaganda	12.929.182	254.798.587	13.251.084	14.757.512	25.483.363

CUADRO DE PAGOS

CONCEPTO	AÑO 2008	2009	2010	2011	2012
Salarios	6.128.110.386	6.296.470.553	8.677.130.192	11.508.998.045	12.733.040.955
Honorarios profesionales	182.936.247	296.664.122	410.796.814	325.869.455	208.815.641
IVA	693.524.179	667.825.764	930.005.246	1.246.014.421	1.144.704.549
Renta	117.605.504	122.865.428	202.268.749	230.348.430	302.456.290
Remuneración y beneficios sociales (IPS aporte patronal, aguinaldo, vacaciones, bonificación familiar, otros beneficios)	7.840.969.277	8.100.619.810	11.162.224.593	14.871.055.452	18.256.618.608



DICTAMEN DE LA AUDITORÍA INTERNA

PKF Controller Contadores & Auditores



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 la Compañía EL MEJOR S.R.L., que comprenden la Balance General al 31 de diciembre de 2012, y sus correspondientes Estados de Resultado, del Patrimonio Neto y de Flujos de Efectivo por el año que terminó en esa fecha, así como sus notas que contienen un resumen de las políticas contables significativas aplicadas y otras notas explicativas. Los estados financieros correspondientes al ejercicio anterior finalizados al 31 de diciembre de 2011, que se presentan a efectos comparativos, fueron auditados por nosotros y sobre los mismos emitimos una opinión sin salvedades en fecha 16 de mayo de 2012.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

La administración de la sociedad 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 estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del auditor y Alcance

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Condujimos nuestra auditoría de acuerdo a normas de auditoría 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 requisitos éticos así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libre de representación errónea de importancia relativa. Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados 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 esas evaluaciones de riesgos, 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. 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.

Teléfax (595 21) 80 30 44 (R.A.) | Cod. Postal N° 1766 | E-mail: control@pkf-controller.com.py | www.pkf-controller.com.py
Dr. César López Moreira 451 c/ Avda. Aviadores del Chaco I Edificio Royal Tower I Pisos 1º y 2º | 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



Accountants &
business advisers

Creemos 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 mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación patrimonial y financiera de la Compañía EL MEJOR S.R.L. al 31 de diciembre de 2012, los resultados de sus operaciones, la evolución de su patrimonio neto y las variaciones en 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° 2421/04 y sus reglamentaciones.
- b) A la fecha del presente informe, la sociedad ha cumplido con el pago de sus obligaciones impositivas relacionadas con el año finalizado el 31 de diciembre de 2012.
- c) Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Resolución General N° 20/08, Resolución General N° 15/09 y Resolución General N° 73/12 que reglamentan el Artículo 33º de la Ley N° 2421/04, no habiendo aspectos impositivos materiales que mencionar.



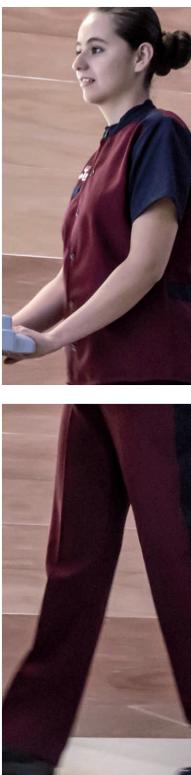
Javier S. Rojas S.
Socio
Mat. Prof. CCP N° C-143

PKF Controller Contadores & Auditores
Firma Miembro de PKF International Limited
Mat. Prof. CCP N° F-26
RUC. 80.026.558-0

24 de mayo de 2013
Asunción, Paraguay

2
Teléfax (595 21) 80 30 44 (R.A.) | Cod. Postal N° 1766 | E-mail: control@pkf-controller.com.py | www.pkf-controller.com.py
Dr. César López Moreira 451 c/ Avda. Aviadores del Chaco I Edificio Royal Tower I Pisos 1º y 2º | 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.



METAS PARA EL 2013

INSTITUCIONALES

- Propiciar las condiciones para que las instalaciones de la empresa sean accesibles.
- Fortalecer el sentido de pertenencia de los colaboradores.
- Difundir la nueva Misión y Visión.
- Impulsar la cultura de la integridad, propiciando la formación y acción en materia de anticorrupción.

COMERCIALES

- Crecer en un 20%, respecto al año 2012.
- Mejorar continuamente la tecnología para optimizar los servicios.
- Sensibilizar a los Clientes y Proveedores sobre la importancia de la inclusión y las mejores prácticas sociales y ambientales.

SOCIALES Y AMBIENTALES

- Potenciar la incorporación laboral de Personas con Discapacidad (1%) al plantel de colaboradores.
- Potenciar las iniciativas que contribuyan a cuidar los recursos naturales y el ambiente en todas nuestras acciones internas y externas.
- Implementar internamente y en las comunidades de los colaboradores el programa de sensibilización sobre Violencia contra la Mujer.



Daniel Baudet, Gerente General.

el mejor

LIMPIAMENTE
SUPERIOR



SGS



COORDINACIÓN GENERAL

Coordinación General: Plantel de Gerentes Ejecutivos.
Coordinación Editorial: PROYECTARSE. Gabinete de Responsabilidad Social y Comunicación Organizacional.

DISEÑO GRÁFICO

Entre Paréntesis

FOTOGRAFÍAS

René González y Bruno Massi Producciones

IMPRESIÓN

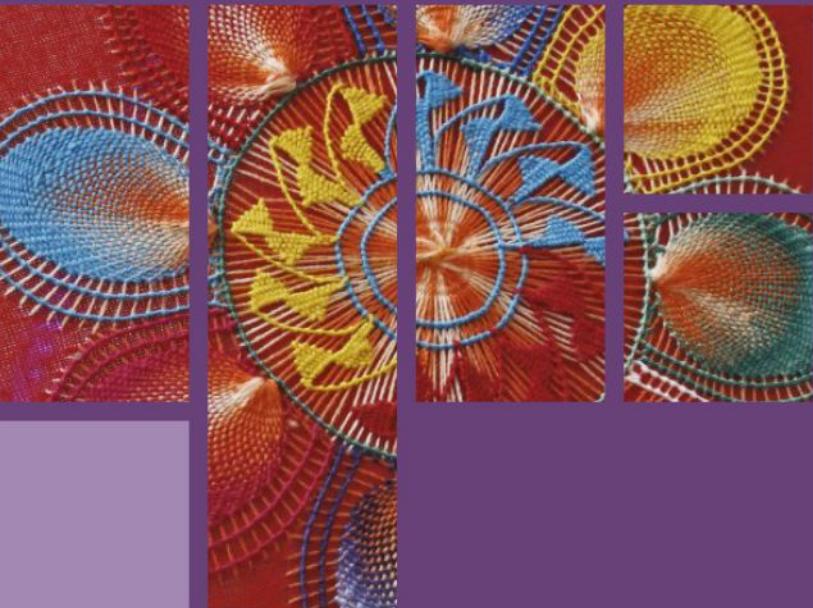
AGR Impresiones

Asunción, Paraguay

Octubre de 2013

2013® Todos los derechos reservados.

Esta publicación es propiedad de El Mejor, está prohibida su venta y comercialización, pues no tiene fines de lucro. La información contenida puede ser utilizada siempre que se cita la fuente.



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

