

**SEGUNDA COMUNICACIÓN DE PROGRESO**  
**PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS**  
**Periodo 2012**



EL MEJOR ES UNA EMPRESA DE CAPITAL PARAGUAYO, CON MÁS DE DOS DÉCADAS DE OPERACIÓN EN EL ÁMBITO NACIONAL (1991), QUE OFRECE SERVICIOS DE LIMPIEZA INTEGRAL PARA EMPRESAS Y ORGANIZACIONES DE DISTINTOS SECTORES.

## NUESTROS VALORES SON

HONESTIDAD  
RESPONSABILIDAD  
COMPROMISO  
CONFIDENCIALIDAD  
RESPECTO  
VOCACIÓN DE SERVICIO  
DISCIPLINA

Sucre 620 esq. San Martín (Edificio San Martín 5º piso)  
(021) 610 817/8 - Asunción / Paraguay



## CONTENIDO

- **Estrategia y Análisis**
  - Declaración de Apoyo al PG
  - Declaración de Impactos, Riesgos y Oportunidades clave
- **Perfil de la Empresa**
- **Memoria**
- **Gobierno**
- **Gestión de los Principios**

## **FICHA TÉCNICA**

- **Coordinación General:** Marlene Araújo, Gerente Desarrollo Organizacional
- **Coordinación Editorial:** Gisella Lefebvre, PROYECTARSE Gabinete de Responsabilidad Social y Comunicación Organizacional

Asunción, Paraguay  
Febrero, 2013

- **DECLARACIÓN DE APOYO CONTÍNUO**

Asunción, 21 de Febrero de 2013

Señores  
**PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS**  
Presente

*Ref.: Declaración de Apoyo Continuo*

**El Mejor S.R.L.**, ratifica por segundo año consecutivo (desde 2010) su compromiso con los Diez Principios del Pacto Global, a través de los cuales apunta a contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio establecidos para Paraguay.

Nuestra participación en esta iniciativa mundial nos alienta a fortalecer nuestras prácticas, estimulándonos a revisar de forma continua la gestión diaria en todos los procesos, de tal forma a ir identificando oportunidades de mejora para la empresa y, desde esta, para el desarrollo sustentable de la sociedad.

El ejercicio que plantea el Pacto Global, desde cada uno de sus principios, constituye una tarea muy desafiante para el sector servicios y en particular para los que brinda El Mejor (limpieza y mantenimiento). Esto, considerando que en este ámbito de negocios existe una tasa significativa de informalidad y bajo reconocimiento económico a la labor, primando aún el precio más bajo, en términos de oferta.

No obstante, nos alienta el hecho de ser parte de este grupo de organizaciones que suman su acción en pro de las generaciones futuras y para un mundo en donde todas las personas tengan mayores y mejores oportunidades.

**Daniel Baudalet**  
**Gerente General**

- **DECLARACIÓN DE IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLAVE**

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 (1991), 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, más aún en aquellas de las que proviene nuestro capital humano: comunidades vulnerables.

El tipo de colaborador de nuestra empresa es, en su gran mayoría, de formación académica baja a media. Este hecho para nosotros constituye una oportunidad para contribuir 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.



- **Nombre de la Organización:** EL MEJOR S.R.L.
- **Servicios principales:** Limpieza de Espacios Simples (como oficinas, fachadas de vidrio, instituciones, shoppings, etc.) y Complejos (áreas estériles de Laboratorio, sala de Estudios Médicos, etc.); Tratamiento y Restauración de Pisos, y Tercerización de Mano de Obra.
- **Estructura de operación:** El Mejor cuenta con una sede central, donde funcionan las oficinas administrativa y comercial. Además, cuenta con 445 Puntos de Atención, con los cuales se logra tener presencia a nivel nacional.
- **Ubicación de la oficina central:** La sede central de El Mejor está ubicada en Asunción, capital del país.
- **Número de países donde opera:** 1, Paraguay.
- **Tipo de titularidad y forma legal:** *El Mejor* es una Sociedad de Responsabilidad Limitada, de propiedad del Grupo Baudalet, dirigida por un Gerente General.
- **Mercados donde opera:** Asunción y 11 (de los 17) Departamentos de Paraguay.
- **Producción/Servicios:**  
Metros cuadrados cubiertos diariamente: 490.219
- **Cambios significativos:** Sin cambios.
- **Premios/Reconocimientos recibidos en el periodo reportado:** Ninguno.

**Periodo de información:** Enero a Diciembre de 2012.

**Fecha de la Memoria anterior:** Febrero de 2011.

**Ciclo de elaboración de Memorias:** Anual.

**Proceso para definir el contenido de la Memoria:** Se solicitó información a los responsables de cada área. Una vez editado, el documento fue revisado nuevamente por los mismos y validado, posteriormente, por el Gerente General antes de su publicación.

**Límite de la Memoria:** 31 de Diciembre de 2012.

**Información de Contacto:**

Marlene Araújo, Gerente de Desarrollo Institucional

Telefono: (595 21) 610817

E-mail: [Marlene.Araujo@elmejor.com.py](mailto:Marlene.Araujo@elmejor.com.py)

Pagina web: [www.elmejor.com.py](http://www.elmejor.com.py)

Dirección: San Martín esq. Sucre Edificio San Martín 5º Piso  
Asunción - Paraguay



- **DIÁLOGO DIRECTO CON EL GERENTE GENERAL**

La puesta en marcha del negocio de El Mejor es un ejercicio no solo de confianza, sino de articulación, que requiere de mucha comunicación. Esto, considerando que el mayor porcentaje de los colaboradores realiza sus funciones fuera de la empresa y en nombre de ella. Es así que desde hace más de tres años, se viene impulsando el diálogo entre el Gerente General y todos aquellos colaboradores que deseen compartir sus inquietudes con él, a través de una jornada semanal de Puertas Abiertas. Esta iniciativa cuenta con muy buena receptividad, lo que compromete a su continuidad y a fomentar su utilización como estrategia de comunicación interna.

- **COMITÉS AUXILIARES**

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 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, ejecutivos 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 interno (más detalles en la sección de Principios).

A continuación los comentarios de dos protagonistas:

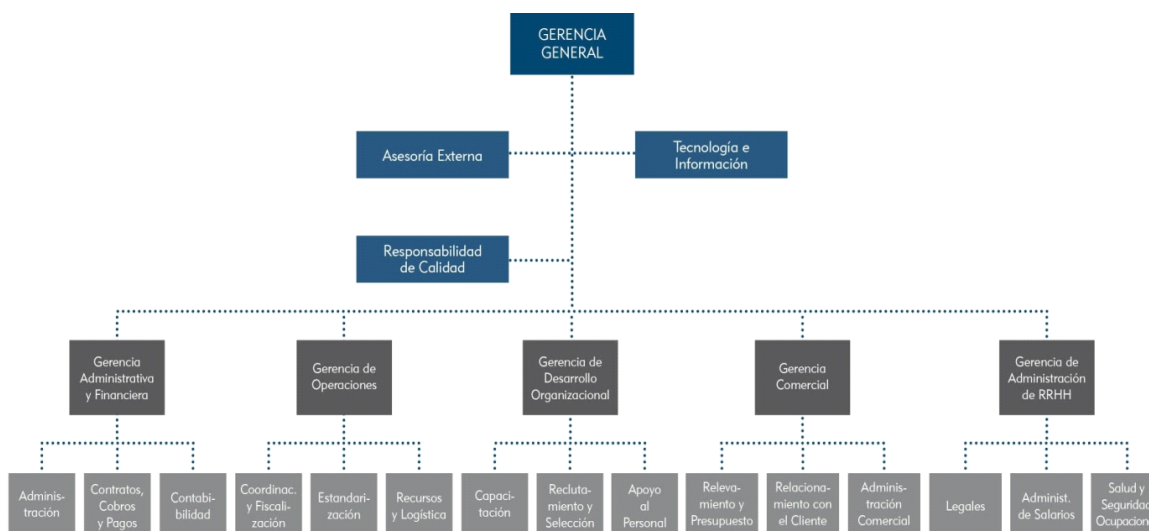
Liz Natalia Rojas, Operaria; 3 años de antigüedad.

*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; 6 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.*

## • ORGANIGRAMA FUNCIONAL



## • DECLARACIONES INSTITUCIONALES

En los últimos meses de este año, nos abocamos a la tarea de actualización de la Visión y Misión de la empresa, de tal manera que la misma continúe respondiendo a los desafíos y requerimientos de un comportamiento ético y responsable. En tal sentido, seguidamente son presentadas las nuevas declaraciones institucionales que guiarán –junto con el Código de Ética– nuestro compromiso hacia la mejora continua:

**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.

Los **Valores** continúan siendo los mismos, a saber:

- *Honestidad*: Evitamos daños y fraudes, practicando en todo momento los más altos niveles éticos y morales, manteniendo la transparencia en nuestros actos.

*Responsabilidad*: Entendemos y cumplimos las funciones de nuestro puesto.

- *Compromiso*: Ponemos nuestro mayor empeño para llevar adelante todo aquello que nos han confiado.

- *Confidencialidad*: Evitamos comunicar a terceras personas sobre situaciones propias y reservadas de nuestros clientes, compañeros, proveedores y de nuestra empresa.

- *Respeto*: Reconocemos, aceptamos, apreciamos y valoramos las cualidades del prójimo, sus derechos y no realizamos comentarios infundados.

- *Disciplina*: Cumplimos y respetamos los valores organizacionales, políticas, normas, reglamentos y procedimientos.

- *Vocación de Servicio*: Ayudamos a los demás espontáneamente, teniendo una actitud de colaboración permanente.

## DESCRIPCIÓN DE ACCIONES PRACTICADAS ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2012

- **Acciones vinculadas con los Derechos Humanos (DDHH)**

**Principio N° 1** : Apoyar y respetar la protección de los DDHH.

**Principio N° 2** : Asegurarse de no ser cómplices de abusos a los DDHH

Un compromiso que se renueva permanentemente en El Mejor es el respeto y la promoción de los Derechos Humanos, desde acciones que favorezcan tanto al público interno como externo. Seguidamente, es presentado un resumen de las principales iniciativas desarrolladas en el periodo reportado:

### **Nuestro Compromiso y/o Política**

- Apoyamos a las comunidades de los/as colaboradores de la empresa, coordinando charlas para despertar una mayor conciencia social, ambiental y cívica.
- Promovemos la formación de Agentes Comunitarios con nuestro propio público interno, para estimular en ellos el protagonismo barrial y local.
- Incentivamos la adquisición de productos de comunidades vulnerables.
- Nuestras comunicaciones las realizamos con franqueza y honradez.
- Reconocemos el Derecho a la Libertad de Expresión.
- En la selección de nuestros colaboradores somos inclusivos. Contamos con las siguientes Políticas de: (i) Valoración de la diversidad y no discriminación, (ii) Dar oportunidades a personas con discapacidad y, (iii) Dar oportunidades a jóvenes.

También, cabe recordar que continua vigente la Política de Acoso (desde mayo del 2007), la cual sienta la posición de la empresa con respecto al acoso sexual; las condiciones bajo las cuales el comportamiento se considera acoso y los pasos a seguir si se dieran dichas circunstancias.

### **Descripción de Procesos o Sistemas**

El Mejor, definió como Comunidad, el lugar donde residen sus empleados/as, para lo cual se realiza desde el año 2009, la formación de Agentes Comunitarios. Los mismos participan de una formación previa, para adquirir conocimientos y herramientas que le permitan luego detectar las necesidades prioritarias en materia de capacitación en sus comunidades. Hasta la fecha se cuenta con 7 Agentes formados que están interactuando en sus comunidades. Durante el 2012, se desarrollaron principalmente charlas informativas sobre el Dengue y la Fiebre Amarilla.

En el marco del Plan de Carrera, la empresa continuó con el desarrollo de capacitaciones en temas laborales y personales, reforzando determinadas informaciones en los Boletines, que se vienen publicando mensualmente, desde el 2009.

Por otra parte, desde el 2008, venimos registrando los accidentes de trabajo de tal forma a acompañar el proceso de tratamiento y recuperación de cada empleado/a. Las capacitaciones están contribuyendo a la toma de conciencia para un mayor cuidado de la integridad física, así como en torno a la necesidad del uso de los implementos adecuados para cada tipo de actividad.

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Accidentes de Trabajo</b>	4 sobre 354 funcionarios	5 sobre 418 funcionarios	20 sobre 620 funcionarios	10 sobre 654 funcionarios	9 sobre 742 funcionarios

La certificación de nuestro Código de Ética potenció nuestro 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.

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:

<b>Tipo de Denuncia:</b>	
- Contra las Normas de Convivencia	1
- Falta de Respeto	13
- Acoso Sexual	3
<b>Total de Denuncias</b>	<b>17</b>

Además, se cuenta con un Buzón de Sugerencias, que constituye un canal para ir midiendo la percepción que tiene nuestro personal operativo, que viene una vez al mes para la revisión de sus planillas de horas trabajadas. Cabe destacar que en la ocasión reciben una copia del Boletín Informativo y las invitaciones para capacitación.

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

<b>Evaluación de Calidad y Tiempo de Atención</b> (sobre 49 comentarios)			
<b>Calidad de Atención</b>			
<b>Desagradable</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Agradable</b>	<b>Muy agradable</b>
13,00%	8,00%	46,00%	32,00%
<b>Tiempo de Atención</b>			
<b>Muy lenta</b>	<b>Lenta</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Rápida</b>
8,00%	20,00%	34,00%	18,00%

En noviembre del 2012 se aplicó, como en los años anteriores, el cuestionario de Medición del Clima Interno, alcanzando a un 70% del plantel de colaboradores. Este nivel de respuesta es considerado como el primer resultado importante, ya que por el tipo de negocio, más del 90% de los mismos se encuentra en diversos sitios de la capital e interior del país. Los datos resultantes fueron socializados –a modo de devolución- con los fiscales, coordinadores y gerentes. Su devolución posibilita el diseño de los planes de mejora.

En el marco de la implementación de la Política de Oportunidad laboral a jóvenes, tenemos nuestro Programa de Aprendices (desde 2008), el cual está orientado a personas jóvenes que están estudiando, donde se le asigna horarios más accesibles y, una vez aprobado dicho Programa, pasa a ocupar el cargo de Operario de Limpieza. El siguiente cuadro ilustra la cantidad de aprendices activos y los que de aprendices pasaron a ocupar cargos en la empresa:

<b>Aprendices Activos</b>	<b>Operarios</b>	<b>Supervisores</b>	<b>Fiscal</b>	<b>Capacitador Técnico</b>
35	38	5	2	1

Finalmente, respecto a este primer grupo de Principios, 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.

- **Acciones vinculadas con los Derechos Laborales**

**Principio Nº 3 : Apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**

**Principio Nº 4 : Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.**

**Principio Nº 5 : Apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.**

**Principio Nº 6 : Apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.**

Así como impulsamos y promovemos los DDHH, a través de acciones concretas, igualmente nos ocupamos de respetar y promover el cumplimiento de los Derechos Laborales de nuestros más de 700 trabajadores.

### **Nuestro Compromiso y/o Política**

- El acceso a la información se practica en todos los niveles, de forma transparente y sencilla.
- Reconocemos el Derecho a la Libertad de Asociación.
- Ofrecemos oportunidades de capacitación permanente, ayudando al desarrollo profesional y personal.
- Adoptamos prácticas de empleo y ocupación que contribuyan a la eliminación de la discriminación.
- Respondemos a sugerencias, solicitudes y reclamos de los empleados.
- Creamos oportunidades dignas de empleo.
- Ofrecemos compensación justa.

### **Descripción de Procesos o Sistemas**

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.

Los primeros resultados de su gestión apuntan a mejorar la conciencia de sus compañeros y compañeras de trabajo, sobre la prevención en su día a día.

Asimismo, 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 nuestro personal, 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, uno de cada cuatro operarios se desplaza en moto.

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

En la línea de creación de nuevos cargos, se incorporó a la estructura las funciones de una Encargada de Apoyo al Personal, cuya función es acompañar a los colaboradores en caso de accidentes laborales, problemas de salud personal o familiar, al igual que los casos de violencia intrafamiliar.

Para realizar su tarea de forma efectiva, la primera acción consistió en la aplicación de la Ficha Socio Económica, con la cual adquiere información más precisa de cada colaborador para prestar asistencia cuando lo requieran.

Los datos de esta Ficha también contribuyen a la identificación de nuevos beneficios para el personal, como por ejemplo los préstamos para salud (por casos de internación o reposo prolongado), prestamos escolares, a los cuales acceden sin ningún tipo de recargo. Desde Mayo (primer préstamo solicitado en el año) a Diciembre, se han otorgado 40 préstamos de salud y 17 escolares, así como 2 para sepelio.

Conscientes que la recreación y esparcimiento son fundamentales para crear un buen clima organizacional, se llevaron a cabo actividades de integración que involucraron tanto a los colaboradores como a sus familias. Así, se desarrolló el torneo deportivo San Juan Ara. Complementariamente, para aportar a la adquisición de conocimientos complementarios, se realizaron desayunos de trabajo, talleres especiales sobre: Derechos de la Niñez en la Gestión Empresarial, Empresas Libres de Violencia, Accesibilidad Laboral para Personas con Discapacidad, Calidad e Innovación, entre otros encuentros.



- **Acciones vinculadas con el Medio Ambiente**

***Principio 7: La empresa debe mantener el enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.***

***Principio 8: La empresa debe fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad.***

***Principio 9: La empresa debe favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el 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.

### **Nuestro Compromiso y/o Política**

- 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.

### **Descripción de Procesos y/o Sistemas**

La selección de residuos desde origen, en las oficinas administrativas de la empresa, parte desde la conciencia de no generar impresiones innecesarias y en cada oficina se dispuso un contenedor solo para papel.

Desde enero de este año, la empresa se trasladó a una nueva sede, de manera a tener más espacio y poder trabajar de manera más organizada, incluyendo 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.

Con relación a las bajas de máquinas y equipos, los mismos son enviados a la organización Procicla, la cual se encarga del recupero de residuos reciclables, desde el año 2008. 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.

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 su puesta en práctica en el 2008 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, (ii) Emisión digital de todos los presupuestos, generando 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.

- **Apoyo en la generación de una conciencia ambiental entre el empresariado:**

Una iniciativa que viene impulsando El Mejor (desde el 2011) entre sus clientes es la capacitación en el Sistema de Reciclado, que es aplicado por la misma. En tal sentido, durante el 2012, recibieron las capacitaciones el plantel de funcionarios del cliente Aseguradora Tajy.

#### **Indicadores de Desempeño Ambiental**

<b>Descripción</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>**2012</b>
Energía	42.700 Kwh	32.250 Kwh	39.170 Kwh	37.960 kwh	37.200 Kwh	47.083 Kwh
Agua	583 m <sup>3</sup>	692 m <sup>3</sup>	599 m <sup>3</sup>	392 m <sup>3</sup>	542m <sup>3</sup>	s/d
Papel en Resmas	170	120	140	160	240	211
Papel Mezcla	s/d	94 Kg	152 Kg	568 kg	886 kg	350 kg
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	373 Kg
*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*

- **Acciones vinculadas con Prácticas Anticorrupción**

***Principio 10: La empresa debe trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.***

La prestación de servicios es un negocio que requiere especial cuidado para no incurrir en prácticas corruptas. La promoción de la integridad es un ejercicio que promovemos entre todos los colaboradores de El Mejor, tanto a nivel de procesos internos con las contrataciones y las adquisiciones, así como en la gestión comercial.

#### **Nuestro Compromiso y/o Política**

- Apoyamos y protegemos a los empleados que informan sobre violaciones a la ley o a los estándares de la empresa.
- Respetamos la propiedad intelectual y no utilizamos productos falsificados.
- No utilizamos software pirata.
- No aceptamos ni participamos en sobornos u otras formas de corrupción.
- No buscamos ni participamos en pagos cuestionables o favores para lograr ventajas competitivas.

#### **Descripción de Procesos y/o Sistemas**

Este año se impulsó principalmente, a través del Boletín interno, la formación cívica de los colaboradores, buscando sensibilizarlos acerca de la importancia del voto a conciencia. También se reforzó la difusión de los valores y principios organizacionales, vinculados a las prácticas anticorrupción.

En los procesos cotidianos de gestión también se controla la práctica de estos valores y principios, los cuales están incluidos en el propio Código de Ética y velan por su cumplimiento los miembros del Comité de Ética.

## **METAS PARA EL 2013**

- Continuar identificando y fortaleciendo acciones en pro de los Derechos Humanos, que contribuyan a una mejor calidad de vida personal de cada colaborador y colaboradora de la empresa.
- Impulsar y fortalecer las buenas prácticas de la empresa, así como incorporar nuevas, de tal forma a crear condiciones de trabajo cada vez más dignas e inclusivas.
- Potenciar las iniciativas que contribuyan a cuidar los recursos naturales y el ambiente en todas nuestras acciones internas y externas.
- Impulsar la cultura de la integridad, propiciando la formación y acción en materia de anticorrupción.