

el
mejor

LIMPIAMENTE
SUPERIOR

2014

el
mejor

DIVISION AREA EXTERNA

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

4ª COMUNICACIÓN DE PROGRESO
Pacto Global de las Naciones Unidas

PRESENTACIÓN

Con esta nueva versión del Reporte de Sostenibilidad—que constituye la 4ª Comunicación de Progreso para el Pacto Global- El Mejor ratifica su compromiso de continuar avanzando hacia el cumplimiento de los Principios del Pacto Global y los indicadores de Responsabilidad Social previstos para adquirir una gestión efectiva en esta línea.

En la presente edición se comparten las novedades de las acciones emprendidas, tanto en términos cualitativos como cuantitativos; se da continuidad a los avances realizados en el Reporte anterior -2013- de tal manera a ilustrar lo hecho y aprendido en materia social, ambiental y de comportamiento ético.

La rendición de cuentas del ejercicio económico es otra de las secciones que compone este documento institucional, completando de esta manera la estructura propuesta por la metodología del GRI (Global Reporting Initiative) para este tipo de informes.

La recopilación de los datos, si bien está centralizada en una persona de la empresa, es una tarea que involucra a todas las áreas, comenzando por los gerentes que tienen un alto compromiso con la definición y seguimiento de las metas.

Los comentarios, aportes y reflexiones de los lectores serán muy bien recibidos. Los mismos pueden ser remitidos a la Gerente de Recursos Humanos, la señora Fátima Paredes (fatima.paredes@elmejor.com.py). Esta publicación —y todas las anteriores- están disponibles en el sitio web de la empresa: www.elmejor.com.py.

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL



Cada vez que debo escribir para nuestro Reporte de Sostenibilidad me pregunto qué es lo nuevo que puedo aportar a quienes lo leen, algo con lo que les motive a realizar su negocio con criterios de responsabilidad social y ambiental.

Entonces, para esta versión decidí hacer un ejercicio retrospectivo de las seis publicaciones anteriores y brindar algunos avances de lo que contiene el Reporte actual.

Comienzo con el 2008, fue nuestra primera experiencia con una comunicación de estas características (en el año 2007 publicamos una Memoria tradicional). En él comenzamos a compartir las iniciativas de la empresa que se focalizaron fundamentalmente en dos ámbitos: gobierno corporativo y público interno. Elaboramos el código de ética, definimos las declaraciones de Visión, Misión y Valores e iniciamos el proceso de difusión entre los colaboradores con la intención de que los conozcan y asuman estas consignas en sus labores cotidianas.

Para entonces contábamos con un Plan de RSE que incluyó algunas acciones ambientales resultantes del Decálogo Ambiental (elaborado participativamente con representantes de las distintas áreas). Por ejemplo, comenzamos a separar los residuos de nuestra sede administrativa,

así como a optimizar el uso de los recursos e insumos, propiciando su uso consciente. Estas prácticas las trasladamos a nuestros contratos, por medio del programa 5S (de origen japonés).

El segundo Reporte (2009) ya incluyó algunos datos comparativos del año anterior, a modo de visibilizar los avances. Nuestros conocimientos sobre RSE se van incrementando y esto nos permite valorar su impacto en términos de alcance y de beneficios; a la vez, nos coloca más retos y plantea otros desafíos. Ese año nuestro mayor logro fue la obtención del premio Great Place to Work, que nos posicionó como una de las 5 mejores empresas del país para trabajar.

Llegamos al año 2010 con un crecimiento comercial sostenido. El Mejor empieza a destacarse también por su gestión socialmente responsable y las invitaciones para contar nuestra experiencia. Ese año decidimos suscribir los Principios del Pacto Global, lo que nos llevó a adherirnos a este compromiso voluntario de ciudadanía corporativa.

El Reporte del 2011 tuvo como información destacada la presentación de nuestra primera Comunicación del Progreso (COP) al Pacto Global, en el que dimos cuenta de las acciones emprendidas para alcanzar el cumplimiento de cada principio. Además, suscribimos otro nuevo pacto, en este caso el Pacto Ético Comercial (PEC), que nos llevó a buscar la certificación de nuestro Código de Ética.

Es importante mencionar que con la COP aprendimos más de la planificación de la RSE, de la forma de delimitar los temas de las acciones, ya que los principios del Pacto Global impulsan fuertemente los derechos humanos y laborales y exigen compromisos, sistemas y resultados concretos.

El 2012 nos encontró sensibilizados con la discapacidad, con lo cual iniciamos la búsqueda de alianzas para concretar oportunidades de inclusión laboral de personas con discapacidad; varios colaboradores se capacitaron en Lenguaje de Señas.

Por otra parte, obtuvimos la certificación de nuestro Código de Ética, el cual se difundió ampliamente junto con la Visión, Misión, Valores.

La sexta versión (2013) nos dio la oportunidad de hacer realidad nuestro compromiso con la discapacidad y logramos incorporar a nuestro equipo trabajo a dos colaboradores. Otra acción destacada fue la incorporación de indicadores de medición del clima organizacional y de la comunicación interna para monitorear su mejora.

Finalmente, en este Reporte del 2014 se incorpora a la estructura narrativa los principios del Pacto Global, aunque en el marco del mismo esquema de presentación. Como todos los años se incluye el dictamen de los auditores independientes, que analizan nuestra gestión económica.

El 2014 fue un año muy intenso en nuevos emprendimientos, tanto con los colaboradores como con los grupos de interés, en este caso los Proveedores.

La estabilidad operativa de la empresa junto con el compromiso de nuestro equipo de trabajo –su dedicación y desempeño– nos impulsan a procurar más y a buscar resultados que fortalezcan el sentido de nuestra marca “El Mejor”.

Esperamos que disfrute de este nuevo Reporte de Sostenibilidad.

PRINCIPALES

ACONTECIMIENTOS

DEL 2014

1. **Adhesión al Programa Empresas sin Pobreza**, de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) y la Fundación Paraguaya. En este marco se crea el programa interno “Creciendo con El Mejor”.
2. **Implementación del programa EducaRSE** del Ministerio de Educación y Cultura (MEC), con el cual se inicia proyecto de alfabetización de adultos con los colaboradores.
3. **Elaboración y publicación de la Guía para Prevenir la Violencia de Género**, como parte del Programa Regional en Latinoamérica COMVO Mujer, de la Agencia Alemana de Cooperación – GIZ.
4. **Actualización del Decálogo Ambiental**, a los efectos de impulsar buenas prácticas ambientales desde los colaboradores.
5. **Elaboración de una Guía de Reciclaje**, en el marco de la participación de la empresa en la Mesa de Medio Ambiente, del Pacto Global de las Naciones Unidas.
6. **Reestructuración del área de Recursos Humanos** y cambio de denominación.
7. **Se retoman contratos con instituciones estatales**, como resultado de licitaciones públicas.
8. **Cierre de actividades del año con un evento especial**, en el cual se destacó a los colaboradores por antigüedad y vivencia de los valores institucionales.
9. **Participación en Ferias Internacionales** para actualización de procesos, tecnologías y servicios.
10. **Concreción de Convenio con la empresa Cartones Yaguareté** para el reciclado de los papeles y cartones de la oficina central de la empresa.

DECLARACION DE

IMPACTOS, RIESGOS

Y OPORTUNIDADES CLAVE

Las empresas del rubro de servicios de mantenimiento, en el contexto socio cultural del Paraguay se encuentran cada vez más empujadas a incorporar en su gestión iniciativas que impliquen el desarrollo de las habilidades laborales y personales de sus trabajadores, comenzando por el conocimiento de sus derechos humanos y laborales.

Los trabajadores en este rubro en general poseen un nivel de formación académica básica lo cual los vuelve vulnerables a condiciones de trabajo que además de no cumplir con los requisitos establecidos por ley, les afecta negativamente en su calidad de vida y la de sus familias.

En El Mejor fueron identificados los aspectos críticos (que constituyen riesgos) vinculados a los servicios prestados desde la perspectiva de los colaboradores. Estos son: seguridad ocupacional, educación formal y ambiental, violencia de género y atención al cliente.



Al respecto, se estableció como parte del Plan de Responsabilidad Social una serie de acciones, que son detalladas en este Reporte de Sustentabilidad y Comunicación de Progreso (COP) para el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Para prevenir y/o minimizar la posibilidad de ocurrencia de los riesgos se invirtió significativamente en la cantidad y calidad de horas de capacitación y entrenamiento (5.192hs. y Gs. 28.762.074.), así como se generaron oportunidades accesibles y concretas para mejorar la educación académica de los colaboradores (convenio con el Ministerio de Educación y Cultura, Acuerdo con Cartones Yaguareté, incorporación a la Mesa Ambiental de la Red del Pacto Global, etc.). Paralelamente se propició una interacción entre los mismos y la empresa, por medio de iniciativas de Voluntariado Corporativo, de tal manera a volverlos co-responsables de las iniciativas y propiciar una participación activa en la atención y resolución de las distintas situaciones.

La suma de estas prácticas tuvo una repercusión favorable en la atención al cliente, que incidió en el aumento de su satisfacción en relación a la calidad del servicio y a los niveles de seguridad percibida.

Lo anterior constituye apenas una muestra del retorno que genera a la empresa su apuesta por la Responsabilidad Social Empresarial y su contribución a la sustentabilidad del negocio. El compromiso de El Mejor en este sentido es potenciar este estilo de gestión, declarando su interés por avanzar en el cumplimiento de los principios del Pacto Global.

EL MEJOR

RESEÑA INSTITUCIONAL



A 23 años de su creación, El Mejor se inscribe en el sector de los servicios de mantenimiento como una de las empresas pioneras en el rubro, destacándose por su labor continua en la profesionalización y dignificación del trabajador de la limpieza.

El Mejor es una empresa paraguaya, constituida con capital netamente nacional, inscrita en los registros públicos como una Sociedad de Responsabilidad Limitada, que opera en el país de la mano de más 900

colaboradores.

Esta iniciativa surgió de forma artesanal con el lavado de alfombras. Luego, con el correr de los años, y gracias a la buena aceptación del servicio, fue creciendo junto con la demanda del mercado, lo que requirió la incorporación de nuevas opciones de prestación, más personal y alcanzar estándares internacionales que le permitan ofrecer servicios garantizados. Es así que en el año 2002 obtuvo la certificación de su sistema de gestión de calidad, con la que se convirtió en la primera empresa del rubro en acceder a la ISO 9001, la cual desde entonces es re-certificada.

A la fecha, el alcance de la oferta comercial de El Mejor cubre prácticamente toda la gama del rubro, que está organizada en segmentos y en sistemas de contratos anuales y esporádicos, utilizando equipos modernos, con la tecnología más avanzada e insumos de calidad que no ponen en riesgo el ambiente, ni la salud de los colaboradores y clientes.

En consonancia con los enunciados que forman su Visión, Misión y Valores van siendo incorporados gradualmente indicadores de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en los distintos procesos de gestión -internos y externos-. La publicación de este Reporte Sostenibilidad constituye, en esa línea, un ejercicio de transparencia y de rendición de cuentas.

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 RESPECTO DISCIPLINA VOCACIÓN DE SERVICIO

ALGUNOS NÚMEROS DESTACADOS					
967	307	513	45	710.577	7º
Colaboradores	Clientes	Puntos de servicio	Ciudades atendidas	M ² cubiertos diariamente	Reporte de Sustentabilidad

GOBIERNO CORPORATIVO

● ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura funcional de El Mejor se va adaptando de manera flexible a los cambios y las nuevas tendencias organizacionales. Particularmente, un ajuste del año 2014 fue la reestructuración de la Gerencia de Administración de Recursos Humanos, que tuvo los siguientes cambios:

- De denominación; ahora es Gerencia de Recursos Humanos.
- Absorbió a la Gerencia de Desarrollo Organizacional.
- Incorporó a la Jefatura de Gestión de Talentos.
- Asumió la coordinación de las iniciativas de RSE.

Con base en lo mencionado, la nueva estructura del área queda de la siguiente forma:

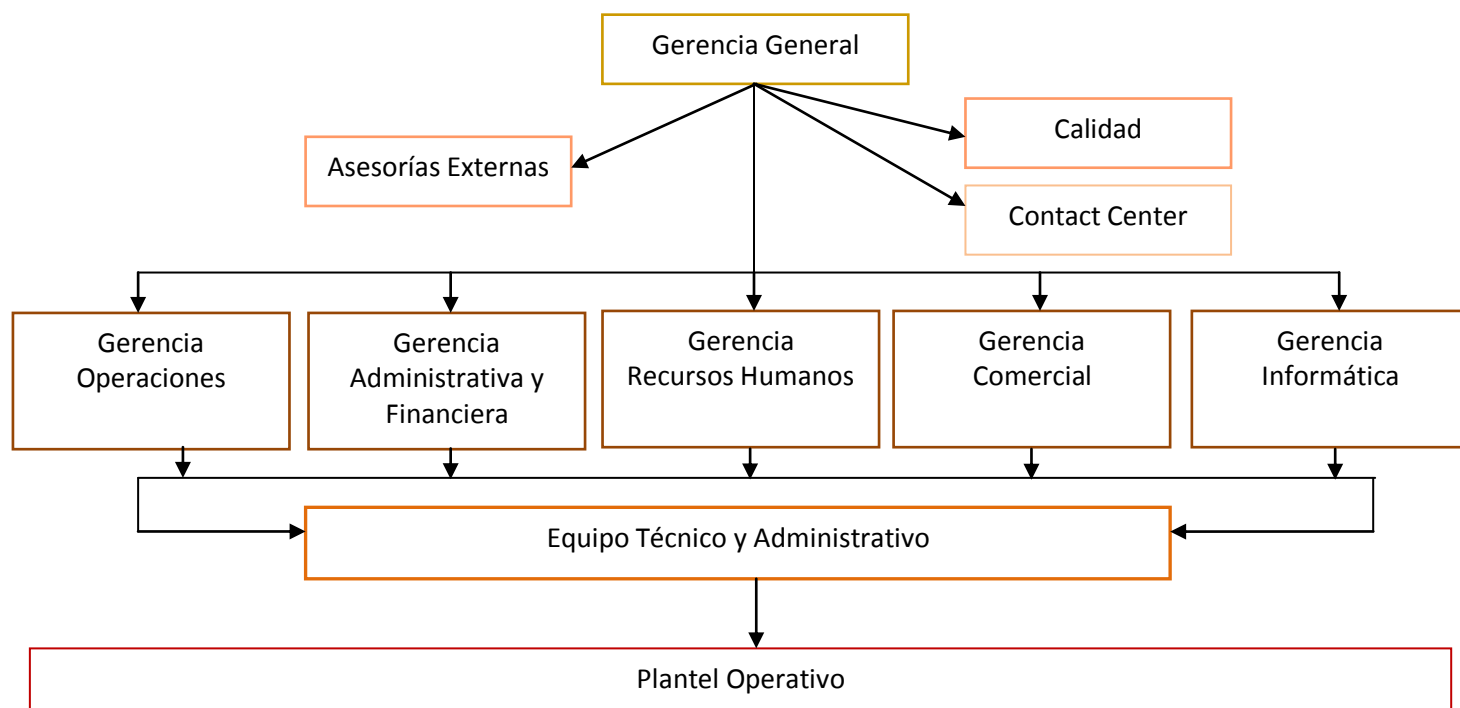


El equipo gerencial se vio fortalecido con esta reingeniería, pues se espera que la misma potencie el trabajo con los colaboradores, más allá de sus funciones, propiciando las condiciones que impacten favorablemente en el clima laboral y el sentido de pertenencia a la empresa.

Por otra parte, en la Gerencia Comercial se incorporó un nuevo cargo el de Asistente de Marketing. Este departamento se crea para atender de forma específica los requerimientos comerciales vinculados a la producción de materiales y de cuidado de la marca. Entre sus funciones también se encuentra aportar a la mejora de la comunicación interna y brindar soporte a los proyectos de RSE.

● ORGANIGRAMA FUNCIONAL

El sistema de funcionamiento de El Mejor se sostiene actualmente en cuatro gerencias, a más de la Gerencia General; luego, en orden descendente se encuentran las jefaturas, los niveles intermedios (administrativos y encargados, coordinadores y supervisores) y operativos. Todas estas áreas tienen su respectiva descripción de funciones.



● COMITES AUXILIARES

Comité Gerencial

Integrado por los gerentes; se reúnen semanalmente para dar seguimiento al Plan Estratégico y resolver las diferentes situaciones que demanden su intervención o requieran consejo.

Comité de Calidad

La labor principal de este Comité es monitorear y velar por el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, así como es el depositario de toda la información vinculada a la ISO 9001. Lo conforman miembros de las áreas de Operaciones, Comercial, Administrativa, Talento Humano, Informática y Contac Center.

Comité de Ética

En cumplimiento a uno de los requisitos de Código de Ética se constituyó este Comité, que tiene como roles principales la difusión y capacitación en el contenido del Código, así como atender las denuncias vinculadas al incumplimiento de sus disposiciones. Están representados en el mismo, representantes de la gerencia y de cada uno de los niveles, incluyendo el de los operarios.

Comité de Prevención de Accidentes

Este Comité tiene un rol fundamental en la empresa, pues varios de los trabajos realizados implican exposición al peligro. En tal sentido, sus miembros deben capacitar a sus compañeros y motivarles a ser responsables en tomar las medidas de precaución necesarias para su protección. También, verifican las condiciones de seguridad de las instalaciones administrativas de la empresa.

Equipo Impulsor

Es el equipo más nuevo, se creó en el año 2013, a los efectos de extender la gestión participativa en toda la estructura. Es el más grande número en cantidad de integrantes, llegando a 20 miembros, que incluye a todo el plantel gerencial y representantes de las distintas áreas. Su función principal en el 2014 fue la implementación y seguimiento del Plan Estratégico, cuyo diseño ya estuvo a su cargo.

CÓDIGO DE ÉTICA

El Mejor cuenta con un Código de Ética desde el año 2008, cuyo contenido fue actualizado en el año 2013, adecuándose a la metodología del Pacto Ético Comercial. El documento resultante fue puesto en un formato de cuadernillo y entregado a cada colaborador, en el marco de la presentación realizada.

Cabe recordar que sus principios delimitan la actuación de la empresa con sus distintos grupos de interés, incluyendo a sus colaboradores y destacando su compromiso con el cuidado ambiental.

En el marco de la implementación del Código de Ética se constituyó el Comité de Ética, así como se habilitó canales para recibir denuncias de incumplimiento, tanto internas como externas. Para el efecto fue habilitada la línea telefónica: 0972 -240.443 y el correo electrónico: etica@elmejor.com.py. El manejo de la información es totalmente confidencial, otorgándose las garantías para una denuncia segura, sin represalias.

INDICADOR	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014
Cantidad de capacitaciones en el Código de Ética	665	138	587
% de Colaboradores alcanzados	90%	15%	61%
Denuncias recibidas	1 Contra las Normas de Convivencia 13 Falta a los Valores institucionales. 3 Acoso sexual. Ninguna denuncia externa.	18 Contra las Normas de Convivencia 15 Falta a los Valores institucionales. 3 Acoso sexual. Ninguna denuncia externa.	23 Contra las Normas de Convivencia 25 Falta a los Valores institucionales. 4 Acoso sexual. 6 Violencia Doméstica.

Fuente: Comité de Ética

El aumento de las denuncias se considera un hecho positivo, en el sentido que indica mayor conocimiento del Código y mayor utilización de los canales habilitados, de lo que se puede inferir que existe confianza de los colaboradores en el Comité y en que se tomarán las medidas

necesarias. Asimismo, se considera importante que las colaboradoras se hayan animado a denunciar que sufren Violencia Doméstica, como resultado de la sensibilización en el marco del proyecto Vida limpia de violencia contra las mujeres.

Cabe destacar que el 100% de las denuncias fueron atendidas por las instancias correspondientes.

PLANTEL GERENCIAL Y TÉCNICO


NÓMINA GERENCIAL	
Gerencia General	Daniel Baudelet
Gerencia de Administración y Finanzas	Violeta García
Gerencia de Recursos Humanos	Fátima Paredes
Gerencia de Comercial, Gerente de Operaciones y Responsable de Calidad	Graciela Dietrich
Gerencia de Tecnología e Información	Víctor Paniagua
NÓMINA TÉCNICA	
Jefe de Administración de RRHH	Cynthia Medina
Jefe de Ocasionales	Mathias Baudelet
Desarrolladores Informáticos	Cesar Delvalle
Soporte Informático	Derlis Gómez
Analistas de Procesos	David Hermosa
	Patricia Pereira
	Armando Dominguez
Ejecutivos de Cuenta	Claudia Bigorda
	Gustavo Sosa
	Paulo González
	Guillermo Casañas
	Rosario Cabrera
	Guillermo Britez
Encarg. de Contratos, Cobros	Rodrigo Miguel Ruiz
Encarg. de Administración Comercial	Mirian Cubilla
Encarg. de Apoyo al Personal	Nelida Berdejo
Encarg. de Reclutamiento y Selección	María Apodaca
Encarg. de Estandarización	Elsa Ríos
Encarg. de Recursos	Antonio Cristaldo
Asist. de Recursos	Ruth Mabel Núñez
Secretaria/Recepcionista	Gricelda Centurion
Asist. de Capacitación	Laura Ruiz Díaz
Asist. de Marketing	Vera Martinez
Asist. de Salarios	Marcia Rodas

Asist. de Legales	Mirian Ovelar
Asist. de Admisión	Liz Marissa Aguilar
Asist. de Provisión	Diana Sanabria
Asist. Auditoria en Contratos	Héctor Arana
Asist. Administrativo	Eduardo Soler
Capacitadores Técnicos	Emiliano Gómez
	Mirian Agüero
	Jorgelina Morinigo
	Adela Britez
	Teresita Vera
	Diosnel Ocampos
	Liz Rojas
	Claudia Bordón
Supervisor de SSO	Antonio Montania
Gestor/Cobrador	Ramón Franco
Relevadores	Lilian Guerrero
	Rocío Villamayor
Técnico de Mantenimiento	Walter Aliendre
Coordinadores	Norma Amarilla
	Mercedes Domínguez
	Cristina Navarro
	Liza Meza
	Agustín Alvarenga
	Irma Rodríguez
	Mercedes Acosta
Fiscales	Hermelinda Aquino
Limpia Barboza	Reinaldo Cortaza
Bernarda Barreto	Reinalda Lujan
Isabelina Cañete	Laura Maqueda
Luz Wilma Benítez	Benita Orrego
Mariza Cáceres	Virgilio Rodríguez
Gladys Candia	Cristian Sanabria
Gladys Fernández	Juana Sotelo
Ramón Galeano	Jorge Torales
Blanca González	Rosa Valdez
Edgar Martinez	Osmar López
Choferes	Walberto Ozorio
	Victor Melo
	Ovidio Orrabali



DIMENSION SOCIAL

La dimensión social es uno de los componentes fundamentales de la responsabilidad social empresarial (RSE), que precisa tanto de acciones como de decisiones estratégicas que, alineadas con el propio negocio, se instalen de forma transversal en los distintos procesos de la empresa e incluyan a los grupos con los que se relaciona (trabajadores, proveedores, clientes, comunidad, etc.). De esta forma la RSE se materializará en compromisos, sistemas e iniciativas que aportarán de forma significativa al desarrollo sustentable del país, en especial al de las poblaciones más vulnerables.



PÚBLICO

Interno

Los servicios que presta El Mejor implican un alto compromiso de la empresa con el cliente, pues estos confían sus bienes en las manos de cada uno de los colaboradores que asiste a sus instalaciones. Es por ello que en el entrenamiento de los mismos se incluye una cantidad destacada de tiempo para su formación en el Código de Ética, que contiene los Valores y Principios en los que se fundamenta y define el comportamiento con los distintos grupos de interés con los que interactúa la empresa.

● PERFIL DE LOS COLABORADORES

INDICADOR	2012	2013	2014
POR SEXO			
Cantidad de Hombres	319	347	322
Cantidad de Mujeres	423	555	645
POR EDAD			
De 18 a 29 años	331	423	444
De 30 a 49 años	378	447	488
Más de 50	23	32	35
POR FORMACIÓN ACADÉMICA			
EEB (9º grado)	181	172	169
Nivel Medio	526	613	654
Nivel estudiante universitario y graduados	31	117	140
Post graduados	4	4	4
POR CARGO			
Directivos	1	1	1
Gerencias/jefaturas	5	5	6
Administrativos	23	59	43
Ejecutivos de Cuenta	4	6	6
Coordinadores	5	5	7
Fiscales	17	20	21
Supervisores	93	116	116
Operarios	538	644	697
Aprendices	57	48	70
PERSONAS DISCAPACIDAD			
Total	3	3	4
ADMISION/DIMISIÓN			
Admisión	578	791	724
Dimisión	437	648	615
DESIGNACIONES/PROMOCIONES			
MUJERES EN CARGOS DIRECTIVOS y/ o GERENCIALES	4	3	3

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

● CONTRATACIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS

Los miembros del equipo de trabajo son seleccionados como resultado de convocatorias abiertas, realizadas con criterios de igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. Los postulantes al cargo de Operarios, antes de ser contratados, reciben instrucción en los distintos tipos de servicios a través de la Escuelita El Mejor. De esta forma los que tuvieron el desempeño requerido son incorporados a la empresa.

De la misma forma, continúa vigente el Programa de Aprendices cuya contratación comprende un periodo máximo de nueve meses. Este tiempo se encuadra en el marco de la Ley del Primer Empleo, percibiendo todos los beneficios establecidos. A los llamados también pueden postular personas con discapacidad, en cuyo caso se cuenta con el apoyo especializado de organizaciones de la sociedad civil, como el caso de la Fundación Sarakí, que se encarga de apoyar el proceso de selección e inducción laboral.



Para los cargos que demandan una calificación específica los concursos son hechos considerando la idoneidad y la experiencia, realizando la búsqueda en primer lugar a nivel interno, de tal forma a promover a los propios colaboradores y potenciar sus talentos.

En relación a los colaboradores que dimitieron y/o fueron dados de baja, este año el índice de rotación conforme a la “fórmula de rotación” fue de 5.99%, el cual se redujo en 0,88% con relación al periodo 2013.

Precisamente, un tema muy trabajado fue el sentido de pertenencia y la comunicación interna, ya que al estar asignados en lugares tan distintos se tienen pocas oportunidades para encuentros generales.

COLABORADORES POR LOCALIDAD Y GÉNERO				
Localidad	Total Colaboradores	% sobre Total	Cantidad Hombres	Cantidad Mujeres
Capital/Asunción	1.368	83.8	583	785
Alto Paraná	76	4.7	12	64
Amambay	9	0.6	1	8
Boquerón	2	0.1	0	2
Caaguazú	14	0.9	4	10
Caazapá	4	0.2	0	4
Canindeyú	72	4.4	26	46
chaco	1	0.1	1	0
concepción	10	0.6	0	10
Cordillera	11	0.7	6	5
Guaira	3	0.2	0	3
Itapúa	27	1.7	4	23
Misiones	1	0.1	0	1
Ñeembucú	1	0.1	1	0
Paraguarí	5	0.3	4	1
Pdte. Hayes	18	1.1	6	2
San Pedro	10	0.6	0	10
Total General	1632	100%	648	984

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

● MAS PARTICIPACION INTERNA

La expansión de la empresa a lo largo del territorio nacional requiere un aumento de la delegación de acciones de tal manera que la gestión sea más efectiva y menos burocrática, pero alineadas a los criterios organizacionales de calidad y ética. Es así que la responsabilidad por la ejecución de los planes de trabajo y la atención de los puntos de servicio desciende de las gerencias hacia la figura de los coordinadores, para quienes se delimita un área de intervención y monitoreo. Estos, a su vez, se sostienen en la labor de los fiscales, que se mantienen más próximos a los equipos conformados para atender a los clientes.



Una reunión mensual los convoca a la sede administrativa para elaborar sus planillas de servicio y para transmitir y compartir sus inquietudes, solicitar recomendaciones y recibir un retorno de las gerencias y las jefaturas. Estos encuentros son también aprovechados para las capacitaciones.

● BUEN AMBIENTE DE TRABAJO

La Encuesta de Clima Laboral, realizada anualmente, es la principal herramienta de relevamiento masivo para identificar los indicadores de satisfacción de los colaboradores de todos los niveles. Los resultados obtenidos permiten seleccionar aquellas cuestiones que a corto plazo requieren de atención, así como se constituyen en un aval para la continuidad o no de las distintas iniciativas emprendidas como parte del Plan de Responsabilidad Social de la empresa (RSE).

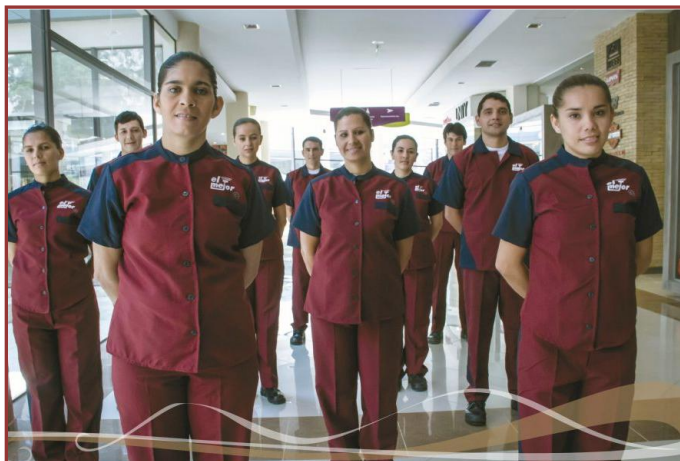
En tal sentido, a la Encuesta del 2014 fueron agregados indicadores específicos sobre RSE, cuyos resultados –que son compartidos en el siguiente gráfico- son altamente motivadores:

INDICADORES DE GESTION EN RSE	CARGO				
	Operario	Supervisor	Fiscal	Admin. / Coordinador	Gerencia
Aquí tengo oportunidad de participar en actividades que benefician a la comunidad.	75%	72%	81%	77%	75%
La empresa tiene prácticas que facilitan la asimilación de personas con discapacidad.	77%	80%	82%	85%	80%
La empresa tiene prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).	84%	82%	88%	90%	95%
Recibo información sobre RSE que me permite conocer y valorar lo que hace mi empresa.	80%	76%	88%	84%	80%
Estaría dispuesto a participar como Voluntario de los proyectos de RSE de la empresa.	78%	74%	80%	72%	85%

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

● CAPACITACIÓN PARA LA ACCION

Para la elaboración del Plan Anual de Capacitación se consulta con los distintos niveles, para determinar la priorización de los temas de interés, a los efectos que su contenido este lo más ajustado posible a las necesidades del plantel de colaboradores.



El Plan de Capacitación es el instrumento que guía los procesos de formación de los integrantes de la empresa, posibilitando su paso eficiente por los distintos cargos a los que puede acceder con base en sus conocimientos propios y adquiridos.

Al cierre del año se computa un total de 5.192hs. de capacitación, accediendo cada colaborador a un promedio de 5hs., lo que implicó una inversión de Gs. 28.762.074. Es

importante mencionar que en gran medida las capacitaciones son dictadas por los propios miembros de la empresa, lo que contribuye a potenciar las habilidades internas y a instalar nuevas capacidades.

● SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

En los servicios que presta El Mejor los temas de Salud y Seguridad Ocupacional son clave, puesto que la exposición al riesgo es un hecho concreto. Es así que de forma continua son formados, informados y concientizados los colaboradores, de tal manera a minimizar los accidentes de trabajo y de enfermedades por contagio o malas prácticas de higiene.

La Comisión Interna de Prevención de Accidentes (CIPA) es el principal referente en la temática y goza de la confianza de todo el plantel. Su conformación (2008) fue hecha con los propios miembros de la empresa, quienes se convirtieron en capacitadores especializados; incluso fue creado el cargo de Supervisor de Salud y Seguridad Ocupacional, para encargarse de recorrer todo el país, capacitando y evaluando los riesgos en cada punto de servicio.

Accidentes	2012	2013	2014
Registro de Accidentes de trabajo sobre total de colaboradores	11/742	21/902	22/967
Cantidad de colaboradores con discapacidad por accidentes de trabajo.	3	2	10

Aquellos colaboradores que durante su labor sufren algún accidente, además de ser debidamente atendidos, reciben la contención emocional necesaria para mantener su buen estado anímico hasta tanto se reincorpore a sus funciones o a otra labor, teniendo en cuenta que pueden darse accidentes que le impidan volver a sus mismas actividades.

● RSE CON COLABORADORES

El Plan de RSE de El Mejor está enfocado fundamentalmente en el público interno, y apunta a mejorar las condiciones de vida de los colaboradores en primer lugar, considerando que al afectar positivamente su bienestar se estará incidiendo también en el de sus familias y desde estas a las comunidades en las que viven.

El presupuesto destinado al Plan de RSE es consecuencia de una planificación, post evaluación de las acciones de cada año, con base a un cuestionario de autoevaluación con Indicadores de RSE (www.adec.org.py/rse) y a los resultados de la Encuesta de Clima Laboral. Este ejercicio viabiliza la selección de las iniciativas que deben ser priorizadas, potenciadas o dadas de baja. Integran este presupuesto las capacitaciones, los beneficios adicionales a los establecidos por ley y los programas y proyectos que son impulsados anualmente.

En los próximos párrafos son presentadas las novedades del año.

CRECIENDO CON EL MEJOR



Como resultado de un acuerdo de cooperación con la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), la empresa inició su participación en el programa denominado “Empresas sin Pobreza”, que busca disminuir el nivel de pobreza del país a través de intervenciones específicas de las empresas con sus colaboradores. Este programa incorpora como mecanismo de evaluación una encuesta con indicadores

vinculados a salud, vivienda, educación, entre otros.

En El Mejor, la encuesta fue respondida por 100 colaboradores en total, seleccionados inicialmente como una primera etapa. En la empresa se denominó a este programa “Creciendo con El Mejor”.

Del informe de los cuestionarios fueron identificados aquellos hechos o situaciones con mayor porcentaje en “rojo” (método del semáforo); resultando dos frentes para ser trabajados en el año: instalar baños modernos y potenciar la cultura del ahorro.

-Para la Construcción de Baños Modernos se conformó un equipo de trabajo, “El Mejor Solidario”, que está integrado por un representante de cada área de la empresa. Su primera actividad del año consistió en la aplicación de una encuesta a posibles Voluntarios que tengan ganas y/o que sepan

de oficios como albañilería, plomería, electricidad. Lo siguiente fue presentar los resultados al Equipo Gerencial.



A partir del relevamiento, se definió el esquema de cobertura de costos, llegando al siguiente acuerdo: el 50% del total de la construcción de los baños queda a cargo de la empresa y el colaborador beneficiado, en partes iguales (25% cada uno) y el 50% restante a cargo del equipo El Mejor

Solidario. Igualmente, que los trabajos de la construcción estarían a cargo de los voluntarios, cada uno en su área de experiencia.

Para que el Equipo cuente con fondos se realizaron varias actividades de recaudación, entre ellas: feria de venta de ropas, rifas y feria de comidas. Asimismo, se decidió destinar a este fin el monto de las ventas del reciclado de papeles y cartones, iniciado con anterioridad, con la empresa Cartones Yaguareté. A la fecha se llevan contruidos y refaccionados 2 baños.

-Para potenciar la cultura del Ahorro.

Este proyecto lleva como lema “Ahorrar es Mejor”. El mismo se implementó con la colaboración de representantes del Banco Itau, quienes brindaron capacitaciones sobre “Cómo salir del Rojo” y “Cómo utilizar tu dinero”. Igualmente, se llevó adelante una campaña para que los colaboradores puedan acceder a la banca electrónica y puedan aprender a utilizar la herramienta de “control de gastos”, previo otorgamiento de un pin. Durante el 2015 está previsto seguir con las capacitaciones por considerar que esa es una de las formas más factibles de influir en los colaboradores para llegar al ahorro.

ZULMA MORAN (primera beneficiaria)

8 años y 8 meses de antigüedad.

Agradezco la ayuda de mis compañeros quienes de forma gratuita, y pudiendo utilizar su tiempo libre en descanso u otras actividades, decidieron sumarse a esta causa tan noble. Los cambios son notorios.

Mi familia y yo estamos muy satisfechos de contar con un baño dentro de la casa.

La seguridad hoy está presente y gracias a eso ya no necesito molestar a mi hijo para que me acompañe a la madrugada a cruzar el patio para ingresar al baño. Tampoco contábamos con una puerta en el baño anterior por lo cual el miedo era constante. No contábamos con electricidad lo que hacía que solo utilizáramos hasta cierta hora de la tarde antes que se escondiera el sol.

Gracias a Dios y a este programa hoy cuento con un baño adecuado, con todas las comodidades y que es seguro.

EducaRSE CON EL MEJOR



El Mejor fue aceptado para integrar el grupo de empresas que anualmente son adheridas al Programa Círculo de Educación Básica para jóvenes y adultos “EducaRSE”, del Ministerio de Educación y Cultura (MEC), que está orientado a la alfabetización de adultos.

Como parte del relevamiento realizado con los colaboradores de la empresa, se pudo notar un número importante de colaboradores (20%) que no concluyeron

el tercer ciclo de la educación escolar básica. De aquí la postulación de la empresa al programa del MEC, previa manifestación de interés de los potenciales beneficiarios del programa.

Las clases se desarrollaron, en las oficinas de la empresa, durante dos meses, los días lunes, miércoles y viernes, en el horario de 10:00 hs a 12:00. Durante estos meses el docente provisto por el MEC dictó los contenidos correspondientes a las áreas de Sociales, Lengua y Literatura Castellana y Guaraní, Matemáticas, Ciencias de la Naturaleza y Salud.

De forma transversal, en todas las materias se incluyó la perspectiva de género a través de contenidos y propuestas programáticas; de la misma forma se abordaron temas relevantes como la ética y la moral, la cultura, la tradición y sus manifestaciones. La división política del Paraguay, el Estado, el reconocimiento de las obligaciones y los derechos humanos.



Para el cierre de proceso se realizó la evaluación de aprendizaje final de los 11 estudiantes, quienes durante todo el programa demostraron interés, compromiso, dedicación y ganas de aprender.

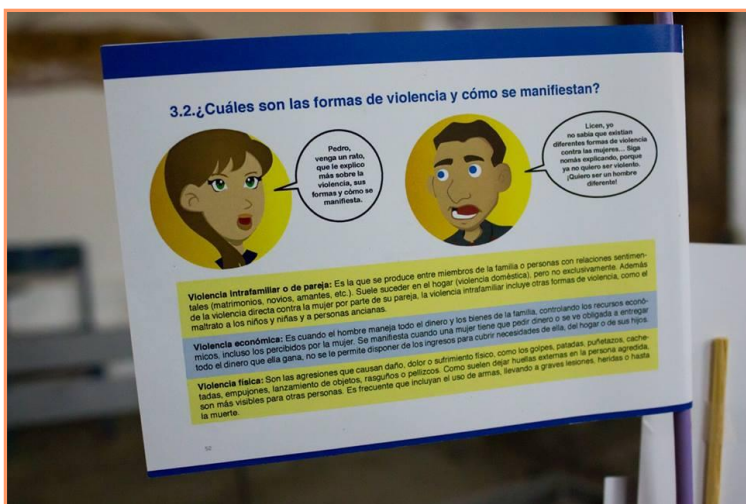
APOYO A LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA

Como parte del compromiso de El Mejor con la profesionalización de sus colaboradores, este año además se dio inicio al Programa de Apoyo Universitario, el cual tiene como requisito principal la antigüedad. Aquellos colaboradores que cuenten con 1 año de antigüedad, podrán acceder a un subsidio de hasta el 50% del costo de la cuota de la universidad escogida, la cual debe tener el reconocimiento del MEC y la acreditación correspondiente de la carrera, por parte del ente rector.

VIDA LIMPIA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Este año la empresa avanzó a la etapa II del proyecto “Vida limpia de violencia contra las mujeres”, promovido por el Programa Regional ComVo Mujer, de la Agencia Alemana de Cooperación al Desarrollo Internacional (GIZ). Este programa se propone erradicar la violencia contra la mujer en el ambiente de trabajo.

En tal sentido, la primera etapa fue de formación de formadores (realizada ya en el 2013) y la segunda, de sensibilización a pares, que incluyó la capacitación en el uso de la Guía de para prevenir la violencia de género, llamada “Una historia de hombres y mujeres”. La misma constituye una herramienta de apoyo para el trabajo de sensibilización interna.



El trabajo de los formadores se tradujo en charlas a sus compañeros y compañeras, que formaron parte del Plan de Capacitación anual de la empresa.

De las capacitaciones participaron en total 44 colaboradores, quienes en 4 talleres -de 4 horas cada uno- recibieron información vinculada a las formas de violencia, los sistemas de protección y denuncia, los derechos de la mujer, entre otros temas.

Uno de los ejes de trabajo para el siguiente año, es la concreción de la ruta de apoyo a colaboradoras víctimas de violencia. Consistiendo en la búsqueda de apoyo, contención psicológica además de aspectos legales que puedan derivarse de cada caso, teniendo en cuenta la situación.

Otra de las acciones con la GIZ fue la firma del Acuerdo de Cooperación para a realización de un estudio que estimará los costos empresariales de la violencia contra la mujer. Del estudio se obtendrán estimaciones de pérdidas económicas a causa del ausentismo, presentismo y rotación del personal, de víctimas, agresores, y personal que atestigüe.

Al finalizar el año, en el conmemoración al “Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la mujer” (25 de noviembre) se llevó a cabo un Cine Debate, en alianza con la GIZ, la Dirección de Políticas de Género (Municipalidad de Asunción) y el apoyo de Amnistía internacional y la Red local del Pacto Global.

TOT EXPRESS

Representantes de El Mejor, como única empresa paraguaya adherida al programa, participaron del TOT EXPRESS -Trainer of the Trainers, que tuvo lugar en la ciudad de Lima (Perú), a instancias de la GIZ. Este encuentro reunió a empresas de Ecuador, Bolivia, Perú y Paraguay. En particular, El Mejor presentó datos y resultados de la experiencia local del programa ConVo Mujer.

EL MEJOR CIERRE DE AÑO



Para dar cierre a las actividades del año, se decidió organizar una actividad diferente que pueda quedar en la memoria de los asistentes. Con esta misión se concibió el encuentro al que asistieron unos 300 colaboradores de todo el país, quienes fueron convocados en el auditorio del Banco Central del Paraguay.

Con la presencia de la artista paraguaya Clara Franco –y sus distintos personajes- se desarrolló el encuentro en el que se brindó un homenaje especial a los colaboradores y a los fundadores de la empresa, la familia Baudalet, que este año integró a su segunda generación al equipo de trabajo.



Fue una noche de sorpresas y emociones, en la que se agradeció a cada colaborador por ser parte del éxito de El Mejor y se hizo una mención especial al compromiso de sus fundadores con el país, que se materializa en fuentes de trabajo dignos.

PREVIBUS

Por segundo año consecutivo, fue organizada la visita del PREVIBUS, del Instituto de Previsión Social (IPS), el cual forma parte del Programa de Medicina Preventiva y está disponible para los asociados de las empresas.

El PREVIBUS es compuesto por un plantel de psicólogos, nutricionistas, cardiólogos y enfermeros. Además, técnicos del ente previsional realizan charlas informativas acerca del alcance de la cobertura y servicios que están disponibles y la forma en que deben ser utilizados, incluyendo orientación para los trámites de jubilación.

En las jornadas de este año recibieron asistencia en salud 82 colaboradores; en tanto de las charlas informativas participaron 87 colaboradores.

OTROS BENEFICIOS PARA COLABORADORES



Uno de los aspectos que caracteriza a la gestión de El Mejor es el cumplimiento total de la legislación laboral, que se traduce en el otorgamiento de los pagos y beneficios establecidos desde la incorporación formal del colaborador al plantel de la empresa.

Como forma de motivar la permanencia de los trabajadores se van definiendo acciones adicionales que forman parte del Plan de RSE, como son:



- TORNEOS DE INTEGRACIÓN, entre colaboradores.
- PRESTAMOS EXPRESS ADICIONALES SIN INTERESES, otorgados principalmente para cubrir gastos de educación y trámites para chapa de motocicletas.
- PRESTAMOS DE EMERGENCIA, para los casos de fallecimiento de algún familiar o compra de medicamentos.

DATOS	2012	2013	2014
Cantidad de hijos que cuentan con bonificación familiar.	575	253	687
Cantidad personal que utilizó el préstamo de salud.	n/a	28	33
Cantidad personal que utilizó el préstamo escolar.	n/a	105	163
Cantidad de personal con ayuda para obtención de chapa de motocicletas.	n/a	10	40

PROVEEDORES

En El Mejor la adquisición de bienes y servicios de proveedores va en aumento, lo que implica una gestión socialmente responsable extensiva, que los incluya. Esto, a los efectos de una mayor garantía con la provisión y en la prevención de riesgos, tanto de operación como reputacionales.

Las experiencias demuestran que el manejo administrativo de los mismos es insuficiente si el vínculo es meramente transaccional, pues el nivel de relacionamiento no trasciende y afectan las posibilidades de desarrollo conjunto. Es por ello que en el 2014 se dio inicio a un proyecto de fortalecimiento de las capacidades empresariales de los proveedores.

GESTION DE PROVEEDORES

Al cierre del 2014, El Mejor cuenta con 62 proveedores, cuyos pagos ascienden a Gs. 5.305.410.542 (15,7% del presupuesto total anual). 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:

AÑO	INSUMOS	SERVICIOS	BIENES Y RESPUESTOS	AUDITORIA EXTERNA	TOTAL GENERAL
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
2012	55/3.561.002.087	14/154.281.834	34/583.659.259	2/33.170.450	105/4.335.113.630
2011	28/3.262.420.245	7/96.128.890	18/273.807.101	2/24.938.200	55/3.657.294.436
2010	40/2.582.016.276	8/76.002.307	4/123.260.956	2/32.784.500	54/2.814.064.039
2009	49/1.482.713.833	10/58.812.601	10/201.360.997	2/51.221.260	71/1.794.108.691
2008	46/1.922.089.340	6/32.526.310	8/361.403.260	2/38.305.850	62/2.354.324.760

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera

● EXTENDIENDO LA RSE

El proyecto de fortalecimiento de proveedores incluyó tres componentes básicos. El primero fue una actualización completa de sus datos, para lo cual se elaboró una ficha, que les fue remitida. Lo segundo fue la firma de una Carta de Compromiso con la Erradicación del Trabajo Infantil, que debían enviar con la ficha de actualización y, finalmente, el tercer aspecto fue participar de una charla informativa de y sensibilización sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

En ocasión de la charla se comentaron algunas de las iniciativas de El Mejor y se ofreció apoyo para intercambiar experiencias respecto a cómo iniciar una gestión socialmente responsable. Asimismo, se les entregó copia del Reporte de Sostenibilidad del año 2013 y del Código de Ética.



Los prestadores invitados (24) fueron seleccionados en función al tipo de servicio/insumo que proveen, el volumen de pago y la frecuencia de compra. De estos, asistieron 6, de los cuales 4 ya enviaron su Carta de Compromiso con la Erradicación del Trabajo Infantil.

CLIENTES

Desde sus inicios, hace más de dos décadas (1991), la cantidad de clientes de El Mejor fue en aumento, con un crecimiento sostenido que es acompañado con la incorporación de servicios especializados, tecnología de punta, insumos de calidad y mano de obra entrenada.

La participación en ferias y eventos de servicios, a las que asisten representantes de la empresa, permite conocer nuevas tecnologías en maquinarias y formas de uso efectivo de los insumos. También, y fundamentalmente, posibilita, saber lo que se está haciendo a nivel internacional para optimizar el uso de los recursos naturales, minimizar los riesgos ambientales negativos y potenciar los impactos sociales positivos.

● SERVICIOS COMERCIALES

La segmentación de los servicios que presta la empresa permite especializar la labor formativa de los colaboradores y, de esta forma, potenciar las oportunidades de satisfacción de los clientes.

Cada trabajo realizado es acompañado, además, con los equipos e insumos requeridos para el desempeño adecuado. Los servicios se dividen en permanentes y esporádicos.

SERVICIOS PERMANENTES

Los servicios permanentes consisten en la limpieza y mantenimiento continuo de los distintos tipos espacios, los que a su vez son segmentados por categorías; a saber:

- ✓ Instituciones Financieras
- ✓ Industrias Pesadas
- ✓ Industrias Alimenticias
- ✓ Shoppings y Centros Comerciales
- ✓ Laboratorios
- ✓ Centros de Atención Médica
- ✓ Oficinas y Comercios
- ✓ Embajadas
- ✓ Entes del Estado
- ✓ Instituciones Educativas
- ✓ Áreas verdes



El establecimiento de los presupuestos es establecido con base en la cantidad de metros cuadrados cubiertos por día, lo que permite determinar la cantidad de equipos, horas e insumos requeridos. Además, de la asignación necesaria de colaboradores, que representan para el Cliente la seguridad de contar con una persona que recibe el salario justo y que cuenta con la cobertura total de prestaciones y seguridad establecidas por ley.



SERVICIOS OCASIONALES O ESPORÁDICOS

- **Lavado de Alfombras, en seco con microesponjas:** Es un sistema de cepillado exclusivo y ecológico, para el lavado profesional e industrial. Este sistema extrae de manera altamente eficiente la suciedad de la alfombra, utilizando microesponjas totalmente orgánicas, humectadas con agua y una pequeña cantidad de solvente.
- **Restauración de pisos naturales:** Es un sistema de pulido con diamantes, que limpian y pulen los pisos mecánicamente, a través de millones de diamantes

microscópicos que integran los discos. Es ideal para pisos duros como el mármol y el granito natural.

- **Limpieza de vidrios altos y de difícil acceso.**
- **Limpieza de pisos:** Lavado con mantenedora de alta presión, con y sin encerado.
- **Lavado de alfombra con Bonnet:** Es el proceso de limpieza de alfombras, semi seco, para alfombras no tan sucias.



RESUMEN DE GESTION COMERCIAL					
Indicador	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Total Puntos de Servicio	347	406	445	496	513
Total Clientes	s/r	s/r	s/r	208	307
Cobertura Geográfica, por zonas.	220 Asunción	253 Asunción	274 Asunción	300 Asunción	307 Asunción
	53 Gran Asunción	63 Gran Asunción	87 Gran Asunción	101 Gran Asunción	106 Gran Asunción
	74 Interior	90 Interior	84 Interior	95 Interior	100 Interior
Total m ² cubiertos x día	439.461	447.272	523.700	627.653	749.572
Total de maquinarias	160	494	512	622	659
Total implementos de limpieza	400	2.054	2.272	2.242	2.454
Total vehículos	3	5	5	8	8

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

● ATENCIÓN AL CLIENTE

La empresa dispone de distintos mecanismos para atender a sus clientes en el día a día, contando incluso en su estructura organizacional con personas asignadas. Al respecto, se destacan:

-El *Coordinador*, que recorre los puntos de servicio para monitorear el normal desarrollo de las tareas contratadas, así como para relevar de forma directa las inquietudes del cliente.

-El *Fiscal*, que está a cargo de cada equipo de trabajo y cuenta con un celular corporativo, que le permite resolver de forma rápida las situaciones que se presenten (ausencia del colaborador, falta de insumos, descomposición de equipos, etc.).

-El *Centro de Atención Telefónica*, a través del cual las personas a cargo reciben y derivan a las instancias correspondientes las solicitudes, procurando la mayor diligencia.

Mensualmente los ejecutivos de cuentas visitan a su cliente para dar un seguimiento a su satisfacción con el servicio.

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

Registro de Consulta a Clientes			
Tipo de registro	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Cantidad de encuestas aplicadas	709	1161	576
Reclamos identificados	412	646	602
Denuncias dirigidas al Comité de Ética	0	0	0

Fuente: Gerencia Comercial

● SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Si bien periódicamente se verifica la satisfacción del cliente, de forma anual se aplica con los mismos una evaluación de conformidad con los servicios y productos recibidos a los efectos de implementar los correctivos adecuados.

Las Encuestas de Satisfacción constituyen la principal herramienta de relevamiento y en cada versión se van especificando los indicadores, incluyendo por ejemplo indicadores de Responsabilidad Social Empresarial.

En el 2014 la muestra estuvo compuesta por 576 cuestionarios, enviados principalmente a los directivos, firmantes de contratos y contactos principales de cada punto de servicio, quienes conocen el alcance de la cobertura y pueden evaluar con mayor precisión el cumplimiento.

Algunos resultados fueron de la Encuesta del 2014 fueron:

Indicador	Resultado
Desempeño de los colaboradores.	87% entre MB y E.
Relación calidad - precio del servicio.	83% entre MB y E.
Evaluación general de la empresa.	91% entre MB y E.
Recomendaría a El Mejor a otras empresas.	93%, SI

Ref.: MB, Muy Bueno y E, Excelente

Fuente: Gerencia Comercial

COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

Para establecer contacto con el público, darse a conocer y disponer información de interés sobre los servicios y proyectos, El Mejor cuenta los medios convencionales de comunicación como los correos electrónicos, avisos publicitarios en revistas, página web y desde este año también está presente en la red social Facebook.

Por otra parte, pero en esta misma línea de comunicación y transparencia, cabe recordar 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 2014, además, se constituyó el área de Marketing como la instancia desde la cual se atenderán de forma especializada y focalizada las iniciativas vinculadas al fortalecimiento de la marca y a eventos públicos.

Entrevista a VERA LUCÍA MARTÍNEZ LUGO, Encargada de Marketing

1.Cuál es el principal desafío identificado en la gestión del MKT de El Mejor?

Uno de los desafíos más grandes fue potenciar los canales de comunicación existentes y desarrollar nuevos; sacarle provecho al 100% a cada herramienta de manera de mantener informado a nuestros colaboradores y clientes, pues la tarea asignada también incluye a la comunicación interna.

2.Cuál fue tu principal logro del año?

Haber logrado desarrollar los proyectos de comunicación y fundamentalmente que éstas hayan servido para motivar a los compañeros a involucrarse en los programas de Voluntariado Corporativo, que forman parte del Plan de RSE. También, haber incursionado en las redes sociales y estrechar los vínculos con los clientes, más allá de los trámites comerciales.

COMUNIDAD y SOCIEDAD

Como parte de su compromiso externo, El Mejor interviene fundamentalmente 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 2014:

● ACCIONES CON LA COMUNIDAD

EMPRESAS QUE CORREN



Bajo la coordinación de la Fundación DEQUENI, este año 20 colaboradores de distintas áreas y cargos, se sumaron a la 3ª edición de la corrida “Por la Educación de los Niños”. 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. El objetivo de este año fue instalar la propuesta de que el Presupuesto de Gastos de la Nación para el

2015 destine al menos 7% de los recursos a la Educación.

EMPRESAS AMIGAS DE LA INCLUSIÓN

En el marco de un Convenio de Cooperación Interinstitucional, El Mejor y la Fundación SARAKI establecieron un compromiso que apunta a la inclusión laboral de personas con discapacidad (PcD) en la empresa, que apunta a contar con al menos el 1% de PcD en su plantel. Para ello el soporte técnico de la fundación es clave, pues acompaña los procesos de selección e integración de las personas contratadas.



Al concluir el año fueron incorporados 2 colaboradores, en carácter de aprendices, que se sumaron al plantel de colaboradores.

Asimismo, cabe mencionar que representantes de la empresa participaron del II Congreso Internacional de Inclusión Laboral de PcD y RSE, organizado por la propia Fundación SARAKI. Con esta actividad se busca visibilizar las capacidades de este sector poblacional y su derecho a alcanzar su realización personal; igualmente, sensibilizar a las empresas respecto a su rol como generador de oportunidades laborales.

ESCUELITA EL MEJOR

El programa llamado ESCUELITA EL MEJOR ofrece a la comunidad capacitaciones en forma gratuita sobre procedimientos de limpieza. Este entrenamiento constituye una puerta de entrada a la empresa, así como otorga habilidades y competencias a los participantes buscar otras oportunidades laborales.

Este año asistieron se capacitaron 78 personas; que recibieron un total de 1.248 horas de capacitación y entrenamiento.



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

La labor social de El Mejor se inicia internamente, con sus colaboradores, extendiéndose luego, en forma gradual a sus demás grupos de interés

Partiendo de la consigna de que “la solidaridad es un valor que debe convocar a todos y multiplicarse para beneficiar a la mayor cantidad posible”, este año por medio de distintas acciones, como el programa Vida limpia de violencia contra las Mujeres, Creciendo con El Mejor, Empresas que corren, etc., se estimuló el denominado Voluntariado Corporativo; es decir, se propició el involucramiento activo de los miembros de la organización en actividades no remuneradas.

Otra acción Voluntaria destacada fue la emprendida con motivo de la emergencia nacional por la crecida del río Paraguay. Esto motivó a los colaboradores de la empresa a ayudar a sus compañeros que se vieron afectados por esta situación. En este marco, se juntaron ropas y dinero, para la compra de alimentos no perecederos. El monto recaudado fue duplicado por la empresa para aumentar la adquisición de alimentos. Igualmente, la empresa dispuso el otorgamiento de préstamos sin intereses para la compra de chapas y madera terciada. En total los colaboradores afectados fueron 66.

CONSTRUCCION DE CIUDADANÍA

Con la intención de brindar herramientas para la formación, fueron desarrolladas charlas sobre “Voto Responsable”, de la mano de la organización DECIDAMOS. Los encuentros permitieron analizar las actitudes y comportamiento del ciudadano en su rol de elector, discutir acerca de los criterios a tener en cuenta para que el voto sea responsable y, finalmente, la importancia y los beneficios de votar responsablemente.

Los técnicos de DECIDAMOS brindaron dos charlas de capacitación en las instalaciones de la sede administrativa de la empresa. En total participaron 45 colaboradores.

PARTICIPACION 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

PUBLICACIÓN DEL 6º REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

Un año más la empresa elaboró y presentó su Reporte de Sostenibilidad, en el que da cuenta de su compromiso con la sociedad, rindiendo cuenta de su labor comercial, social y ambiental. En esta edición, el reporte ya integró las informaciones requeridas en la Comunicación de Progreso al Pacto Global (COP), acuerdo voluntario al se suscribió en el año 2010.


Copias del Reporte de Sostenibilidad son distribuidas con una carta explicativa a los clientes y proveedores, así como es compartido internamente con los colaboradores, de tal manera a que ellos sientan que son parte de estos resultados y contribuya a afianzar su sentido de pertenencia a la empresa y a sus proyectos de RSE.



DIMENSION AMBIENTAL

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 la ofrecer servicios provenientes del uso de tecnologías ambientalmente 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.



COMPROMISO AMBIENTAL DE LA EMPRESA

En el Código de Ética se estableció el Compromiso Ambiental de la empresa, que se viene recordando e impulsando de forma continua. Proteger y conservar el medio ambiente son preocupaciones permanentes en El MEJOR, por tanto en todos los niveles se presta atención a la gestión, tanto en la prestación de los servicios como en la labor administrativa. La consigna es alcanzar la calidad respetando y cuidando los recursos naturales y el medio ambiente.

● DECALOGO ACTUALIZADO

Este año fueron actualizados los principios del Decálogo Ambiental. Para la revisión fueron convocados representantes del sector administrativo y coordinadores de contratos. Fruto de su reflexión y propuestas quedó compuesto de la siguiente forma:

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 calibramos 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

Por medio del convenio establecido con la empresa Cartones Jaguareté, este año se inició el proyecto de reciclado de papel y cartón, para lo cual se realizó de forma previa charlas de concienciación e importancia acerca del reciclado interno.



La iniciativa tuvo muy buena receptividad, llegando al final de año a los siguientes resultados: 1.340 kg. de papel y cartón, lo que equivale al ahorro de:

- ✓ 2,68 m³ de basura en los vertederos y rellenos sanitarios.
- ✓ 26.800 litros de agua en la producción.
- ✓ 1.206 kilos de dióxido de carbono.
- ✓ 18 árboles que no fueron talados para la producción de celulosa.

A su vez se fomentó esta práctica en el proveedor principal de la empresa, PROACTIF CARE S.A. que pertenece al mismo grupo empresarial y cuya creación permite centralizar la compra de insumos para las prestaciones de los servicios.

ECO ACCIONES

Una de las formas de concretar los principios del Decálogo y promover la conciencia ambiental con los 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 1.196 Kg, compensado por medio de proyectos de compensación de carbono certificados 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 de una buena alimentación. El proyecto se lleva a cabo en la ciudad de San Pedro.

INDICADORES DE CONSUMO						
Descripción	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Energía	39.170 Kwh	37.960 kwh	37.200 Kwh	47.083 Kwh	45.809kwh	57.945 kwh
Agua	599 m ³	392 m ³	542m ³	**	**	**
Papel en Resmas	140	160	240	211	225	270
Papel enviado a reciclaje	152.5 kg.	568 kg.	886 Kg	563 Kg	s/d ¹	1340 kg
Chatarra, plástico y cartón enviado a reciclaje	130 Kg	1077 kg.	1.487 Kg	563 Kg	208 kg	680 kg.
Gasolina	54.581.896	66.183.937	84.589.630	91.391.720	134.806.131	146.169.614
*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

● PRESENTES EN LA MESA AMBIENTAL

Representantes de El Mejor integran la mesa temática de Medio Ambiente, conformada por la Red Local del Pacto Global.

Como parte de su compromiso ambiental participa en esta mesa en la que colaboró activamente para la elaboración de la “Primera Guía de Reciclaje”, que es el resultado de una construcción colectiva de aportes e investigación de todos los miembros que la componen.




La Guía de Reciclaje es una herramienta que pretende orientar la gestión ambiental con propuestas de soluciones sencillas, la implementación de buenas prácticas de reciclaje en las empresas, y la sistematización de información sobre proveedores locales, procesos y valorización de residuos. Esto último con el objetivo de poder contar con datos que permitan analizar el impacto.

La Guía de Reciclaje contiene información y consejos acerca del reciclaje de Papel y Cartón, del Plástico, de los equipos electrónicos y las pilas. La versión digital de la Guía se encuentra disponible en: www.elmejor.com.py



DESEMPEÑO ECONÓMICO FINANCIERO

En una gestión socialmente responsable, la ética y la transparencia constituyen factores clave. En El Mejor la gestión económica y financiera es evaluada de forma continua por auditores de gestión internos y auditores externos. Este hecho representa un ejercicio permanente que busca detectar de forma temprana los factores que puedan poner en riesgo la sostenibilidad de la empresa y el cumplimiento de los compromisos asumidos con sus colaboradores y demás grupos de interés.



CUADRO DE INVERSIONES			
CONCEPTO	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014
Auditorías Externas	30.154.955	22.434.890	22.353.909
En Capacitación	23.375.405	42.545.410	28.762.074
En Comunicación Externa (producción de materiales y publicidad).	25.483.363	151.168.696	84.562.626
En Comunicación Interna (elaboración de boletín informativo y otros materiales).	27.258.000	42.054.333	67.064.550
Donaciones y Contribuciones.	42.298.000	25.591.294	64.021.396
En actividades de integración (festejos, canastas, torneos, etc.).	87.976.723	103.396.259	110.132.047
Servicio de Ambulancia para casos de emergencia.	7.091.500	6.600.000	10.537.500
Obsequios empresariales	8.576.573	7.693.218	3.409.091
Inversión en de equipos de comunicaciones, maquinarias y accesorios.	109.632.397	110.800.708	93.761.662
Inversión en Mobiliarios y Otras adquisiciones	312.794.055	424.025.092	588.792.627
Inversión en equipos informáticos y software.	459.379.098	494.532.528	493.821.859
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.	1.836.743.085	1.978.750.507	2.179.245.356

*Expresado en Guaraníes.
Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera*

CUADRO DE PAGOS

CONCEPTO	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014
IVA	1.144.704.549	1.457.803.487	2.004.611.515
Renta	72.107.854	0	66.502.284
Anticipos Impuesto a la Renta	230.348.432	302.456.292	183.979.092
Volumen de compras a proveedores PROACTIF CARE S.A.	2.720.051.598	3.657.014.315	3.908.661.031
Salarios	12.733.040.955	16.336.994.884	20.945.928.867
Honorarios Profesionales	208.815.641	117.477.015	162.229.187
Cargas Sociales (IPS aporte patronal, bonificación familiar, aguinaldo, vacaciones).	5.523.577.653	5.454.941.706	6.577.972.362

Expresado en Guaraníes.

Fuente: Gerencia Administrativa y Financiera

RESUMEN DE CUMPLIMIENTO

DE METAS 2014

-Dar cumplimiento a las metas pendientes del 2013, tanto institucionales, como comerciales y socioambientales.

Se trabajaron en todos los pendientes, cuyos resultados se encuentran a lo largo del Reporte.

-Mantener el nivel de crecimiento comercial, potenciando la venta de los servicios con Valores.

Se logró la meta con relación al porcentaje establecido de crecimiento se llegó al 21%, además los clientes van tomando conocimiento de los programas de RSE que impulsa la empresa, mediante la presentación del Reporte de Sostenibilidad y las visitas de los ejecutivos de cuenta.

-Mejorar el nivel de formación académica de los colaboradores en los distintos niveles.

Se identificó el estado de formación académica de los colaboradores. Luego se procedió a la firma del Convenio con el MEC, para acceder a su programa de Educación permanente, con el cual se apoyará la conclusión de la Educación Escolar Básica de los colaboradores. Al mismo tiempo fue lanzada la Política de Apoyo a la Educación Universitaria.

-Implementar al menos un proyecto con enfoque de RSE con proveedores críticos.

Fueron identificados los proveedores críticos de la empresa, los cuales fueron posteriormente invitados a participar de una charla introductoria sobre RSE y a firmar una Carta de Compromiso con la Erradicación del Trabajo Infantil. En esta misma línea, se incorporó a la empresa Proactiv S.A. al proyecto con Cartones Yaguareté, adhiriéndose de esta forma a esta práctica.

METAS 2015

INSTITUCIONALES

- ✓ Mejorar el clima laboral y la comunicación interna.
- ✓ Fortalecer las relaciones institucionales.

COMERCIALES

- ✓ Mantener el nivel de crecimiento comercial.
- ✓ Sensibilizar a los clientes y proveedores sobre la importancia de la inclusión laboral de personas con discapacidad.
- ✓ Propiciar charlas y talleres sobre los programas 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 al plantel de colaboradores.
- ✓ Fortalecer y ampliar los programas de Educación ya implementados.
- ✓ Potenciar los programas Creciendo con el Mejor y Voluntariado Corporativo.
- ✓ Implementar la ruta de apoyo del programa de Vida Limpia de Violencia contra la mujer.

FICHA TÉCNICA

Coordinación General:

Gerencia de Recursos Humanos.

Coordinación de Colecta de Indicadores:

Vera Lucía Martínez Lugo, Encargada de Marketing.

Coordinación Editorial:

PROYECTARSE. Gabinete de Responsabilidad Social y Comunicación Organizacional.

Fotografías:

Fotos de archivo de la empresa.

Contactos:

Fátima Paredes, Gerente de Recursos Humanos.

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

Tel.: (595 21) 610 817

Asunción, Paraguay

Mayo de 2015

2015® 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.



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