



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

5ª COMUNICACIÓN DE PROGRESO
PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS
2015

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL



Daniel Baudelet

Este año 2016 es bastante significativo para nuestra empresa, ya que se cumplen 25 años desde que decidimos convertir una idea casera en un emprendimiento de negocios. Así fue que iniciamos El Mejor, con el lavado de alfombras domiciliarias, pasando luego a diversificar y segmentar los servicios ofrecidos para todo tipo de empresa, sin dejar de lado los domiciliarios.

El Mejor es generador de más de 1.000 puestos de trabajos dignos y formales, siendo este último uno de los atributos que más buscamos destacar entre nuestros clientes, ya que queremos ser inspiradores en el sector empresarial, al mostrar con evidencias concretas que se puede prosperar y ser rentables cumpliendo la ley y trascendiendo la misma en lo social y ambiental.

En el 2015 logramos un crecimiento comercial del 11%, con relación al periodo anterior, habiéndonos planteado la continuidad del mismo en un promedio del 10%. Para el 2016 nos mantendremos en este mismo porcentaje, pues estamos identificando los escenarios posibles a partir de la puesta en funcionamiento de varios nuevos hoteles y shoppings en la capital y otras ciudades del interior del país.

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

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

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

El contexto local está lleno de oportunidades para crecer; sin embargo, no a cualquier precio.

Como empresa ratificamos nuestro compromiso en dar continuidad de los principios del Pacto Global, así como a tomar medidas y acciones que sumen a la sustentabilidad de la sociedad, porque año a año comprobamos que lo que le hace bien a la sociedad le hace bien a la empresa.

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

PRESENTACIÓN DE LA COP

Por quinto año consecutivo, El Mejor elabora y comparte su Comunicación Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas¹, que constituye una versión preliminar de su 8º Reporte de Sostenibilidad.

A lo largo de este documento se incorporan cuadros, tablas y gráficos comparativos para hacer alusión a la evolución en los distintos frentes de actuación, siempre manteniendo un lenguaje sencillo y accesible para todos los grupos de interés.

En esta edición, se da seguimiento a las iniciativas expuestas en la versión anterior (2014), iniciando con la Carta del Gerente General, seguida por el bloque de estructura de Gobierno Corporativo y el resumen de cada grupo de principios.

La COP de este año está adaptada a los requerimientos del G4 del GRI, con lo cual se incluye la sección de aspectos materiales resultante de los diálogos con los públicos de interés. La versión digital de la COP estará disponible desde el mes de junio, como parte del 8º Reporte de Sostenibilidad, en el sitio web de la empresa: www.elmejor.com.py. Los comentarios o consultas pueden ser dirigidos a la persona de contacto que figura en la ficha técnica.

❖ ASPECTOS MATERIALES

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

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

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

¹ Esta publicación constituye un anticipo del Reporte de Sostenibilidad, considerando el plazo de publicación de la COP. La versión completa del mismo estará disponible en la web desde el mes de junio.

- **Públicos y fuentes consultados**

PUBLICOS (Diálogo presencial)	FUENTES (Documentación interna)
Colaboradores (operarios y administrativos)	Encuesta de Satisfacción a Clientes
	Principios del Pacto Global
Org. Sociales y del Estado	Encuesta de Clima Organizacional
Clientes	Registro de Reclamos de Clientes
	Código de Ética y Valores institucionales

- **Temas materiales y contenidos GRI relacionados**

Nº	TEMA MATERIAL
1.	Calidad del servicio: empresa seria, confiable, eficiente.
2.	Buen trato a colaboradores.
3.	Buena presencia de operarios: pulcritud, higiene.
4.	Uniformes poco confortables para el tipo de trabajo realizado. En algunos casos, muy ajados, gastados.
5.	Trato a clientes: Se tiene un mejor trato con los operarios que con los administrativos.
6.	Fiscales, Supervisores y Coordinadores solo controlan. No parecen preocuparse por el bienestar de su equipo de trabajo.
7.	Liderazgo en su sector de operación.
8.	Modelo de gestión eficiente.
9.	Rendición de cuentas anual.
10.	Gestión administrativa desprolija: presupuestos con errores, cálculo de horas inexacto, etc.
11.	Inclusión laboral de personas con discapacidad.
12.	Igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.
13.	Colaboradores bien capacitados en sus labores.
14.	Rotación de colaboradores en contratos genera preocupación, inseguridad y molestia.
15.	Proyectos sociales y de formación para colaboradores.
16.	Alianzas con organizaciones para realizar proyectos.
17.	Escasa información sobre la empresa, solo de los servicios. Esto limita la valoración integral.
18.	Escaso conocimiento del Reporte, lo que impide realizar acciones conjuntas.
19.	Se nota la formación en seguridad e higiene del personal.
20.	Poca visualización comercial de las prácticas sociales.
21.	Cumple con la ley.
22.	Falta cumplimiento con las horas reales de trabajo. Es ineficiente el sistema de marcación.
23.	Insuficiencia de colaboradores en ciertas áreas administrativas.
24.	Salarios poco competitivos.
25.	Promoción de la VcM es muy importante.
26.	Deficiente comunicación interna en área administrativa.
27.	Mala comunicación interna con operarios.
28.	Existe oportunidad de crecimiento laboral.
29.	Baja inversión en tecnologías de la comunicación.
30.	Buena oportunidad de trabajo para poblaciones vulnerables.
31.	Alta rotación de operarios y administrativos puede afectar al

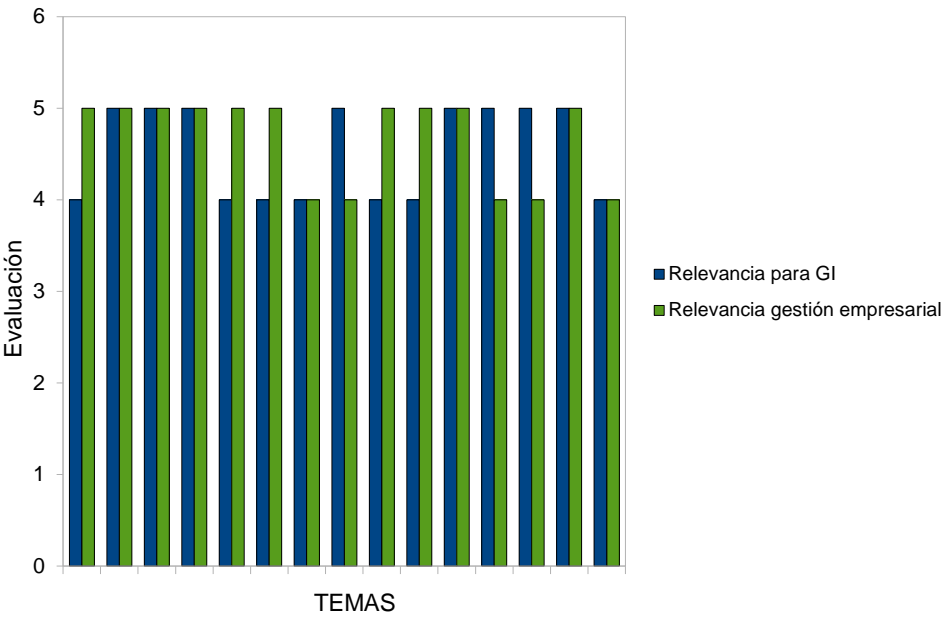
	negocio.
32.	Bajo sentido de pertenencia de colaboradores.
33.	Poca posibilidad de diálogo con niveles superiores de operarios: Fiscales, Supervisores, etc. "Si querés reclamar, ellos te retan".
34.	Tensión entre operarios y administrativos.
35.	Falta más coherencia entre lo que está por escrito y lo que se cumple con los colaboradores.
36.	Escasa apertura de las gerencias hacia niveles inferiores.
37.	Crecimiento comercial de la empresa no es acompañado con crecimiento del plantel ni con mejoras en los beneficios.
38.	Mucha burocracia administrativa. Falta más transparencia. Esto no es coherente con el Reporte.
39.	Es la primera marca en servicios de limpieza.
40.	La empresa proveedora principal debería estar alineada a los mismos principios de El Mejor. Caso contrario puede afectar su reputación.
41.	Baja conciencia ambiental entre operarios.
42.	No existen criterios formales de compras responsables o sustentables.

- **Priorización de temas**

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

Nº	TEMA MATERIAL	RELEVANCIA	
		GI	GE
1.	Cumple con la ley.	Relevante	Muy Relevante
2.	Formación en seguridad e higiene del personal.	Muy Relevante	Muy Relevante
3.	Cumplimiento con las horas reales de trabajo. Sistema de marcación ineficiente.	Muy Relevante	Muy Relevante
4.	Buen trato a colaboradores.	Muy Relevante	Muy Relevante
5.	Liderazgo en su sector de operación.	Relevante	Muy Relevante
6.	Modelo de gestión eficiente.	Relevante	Muy Relevante
7.	Top of mind en su rubro.	Relevante	Relevante
8.	Buena oportunidad de trabajo para poblaciones vulnerables.	Muy Relevante	Relevante
9.	Alta rotación de operarios y administrativos puede afectar al negocio.	Relevante	Muy Relevante
10.	Rotación de colaboradores en contratos genera preocupación, inseguridad y molestia.	Relevante	Muy Relevante
11.	Colaboradores bien capacitados en sus labores.	Muy Relevante	Muy Relevante
12.	Proyectos sociales y de formación extra-laboral para colaboradores.	Muy Relevante	Relevante
13.	Oportunidad de crecimiento laboral.	Muy Relevante	Relevante
14.	Promoción de Derechos de la Mujer y lucha contra la violencia hacia las mujeres.	Muy Relevante	Muy Relevante
15.	Baja conciencia ambiental entre operarios.	Relevante	Relevante

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



NOSOTROS

Para nosotros elaborar este nuevo Reporte de Sostenibilidad representa evaluar las acciones que se habían definido dentro del plan de RSE para el año, pues, como cualquier otro Objetivo Estratégico de la empresa, para este ámbito también definimos uno. El publicar con periodicidad nos ayuda a entender que la RSE es un proceso que no debe detenerse y que debemos establecer sistemas de gestión para obtener resultados de valor que aporten a la sociedad, a través de nuestros distintos grupos de interés.

María Fátima Paredes Cabrera, Gerente de Recursos Humanos (9 años de antigüedad)



EL MEJOR: La empresa

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

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

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

A sus 25 años de fundación, El Mejor enfoca su ejercicio comercial en línea con criterios y prácticas socialmente responsables como estrategia para alcanzar una rentabilidad sostenible.

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

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

Nombre de la Empresa:

El Mejor S.R.L.

Marca comercial:

El Mejor

Sede Administrativa y Comercial:

Sucre esq. San Martin 5to piso.

Edificio San Martin – Asunción

1.067

Colaboradores

245

Clientes

19

Servicios especializados

793.648 m²

Espacios cerrados cubiertos por día

20.474 m²

Áreas verdes cubiertas por día

- **Servicios ofrecidos**

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

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

Servicios Permanentes

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

- Instituciones Financieras
- Industrias Pesadas
- Industrias Alimenticias
- Shoppings y Centros Comerciales
- Laboratorios y Centros de Atención Médica
- Oficinas y Comercios
- Embajadas
- Entes del Estado
- Instituciones Educativas
- Áreas Verdes
- Provisión de mano de obra



Servicios ocasionales

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



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

• Cobertura de servicios

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



- **Declaraciones Institucionales**

VISIÓN	MISIÓN	VALORES
Liderar, siendo el mejor, en el sector de servicios generales con fuerte especialización en limpieza	Brindar servicios especializados con responsabilidad social, enfoque profesional, procesos estandarizados y colaboradores eficientes, formados en principios y valores.	Honestidad Responsabilidad Compromiso Confidencialidad Respeto Disciplina Vocación de servicio

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

- Premios y Reconocimientos

MEJORES PRÁCTICAS DE RSE

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



PREMIO CADENA DE VALOR

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

RECONOCIMIENTO DE LA UIP POR PARTICIPACION EN CONCURSO “NO AL TRABAJO INFANTIL”

La Unión Industrial Paraguaya (UIP) organizó el concurso de dibujo “No al trabajo infantil”, bajo el lema Fomentemos la educación de nuestros hijos y formemos un Paraguay Mejor. La hija de uno de nuestros colaboradores que participó, Aylen Magalí Viedman, fue destacada por el dibujo presentado.

RECONOCIMIENTO DE LA FUNDACION PARAGUAYA POR LA APLICACIÓN DEL “SEMAFORO DE LA POBREZA”

El Mejor está aplicando la metodología del semáforo desde el año 2014. Por los esfuerzos realizados para mejorar los indicadores en “rojo”, la Fundación Paraguaya le otorgó un reconocimiento especial.

COMO FUNCIONAMOS

El Mejor es una empresa en crecimiento continuo desde sus inicios (1991), que arranco con un solo tipo de servicio y un operario. A lo largo de sus 25 años de funcionamiento ininterrumpido fue incorporando colaboradores y definiendo su estructura organizativa para atender los requerimientos del mercado y satisfacer las expectativas de los clientes.



GOBIERNO CORPORATIVO

El Mejor continúa siendo (1991) patrimonio de la familia Baudalet; se mantiene bajo la figura jurídica de Sociedad de Responsabilidad Limitada. En función a los Estatutos Sociales, que implica esta figura, define su estructura funcional. Actualmente, cuenta con tres socios accionistas, que mantienen una comunicación permanente y tienen la posibilidad de retroalimentarse e intercambiar información.

- **Estructuras de Gobierno**

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

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

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

Equipo Gerencial

Gerente Comercial y de Operaciones	Graciela Dietrich
Gerente de Recursos Humanos	Fátima Paredes
Gerente de Administración y Finanzas	Violeta García

El buen desempeño de las funciones del plantel gerencial se ve favorecido mediante el acompañamiento activo de Comités de soporte, que se fueron conformando a través de los años, para dar respuesta a las demandas que trae el crecimiento de la organización en términos de recursos humanos, cobertura y expectativas de los clientes.

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

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

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

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

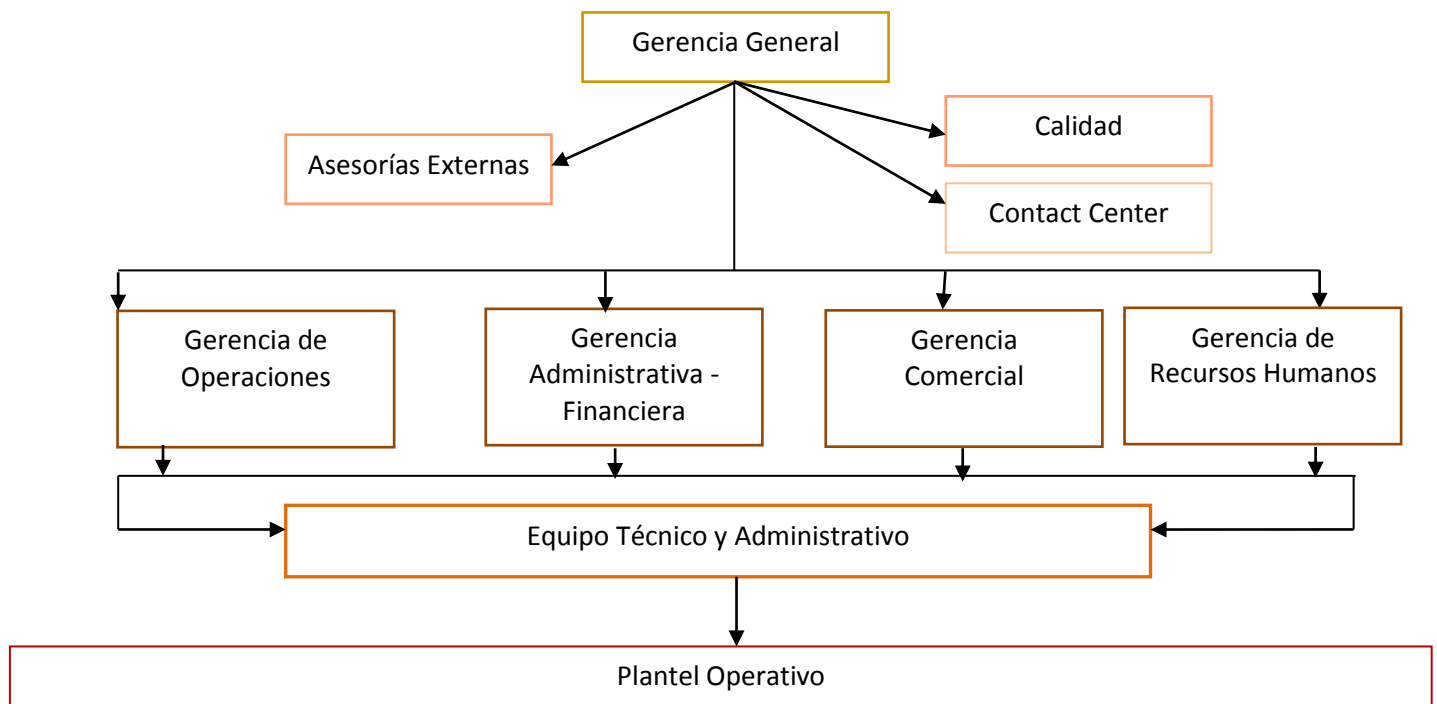
Comisión Interna de Prevención de Accidentes/CIPA: Está conformado por representantes de los distintos niveles de la empresa, y tiene como función principal “colaborar con la prevención o la reducción de los riesgos en los diversos puestos de trabajo y en la oficina central, tanto en las condiciones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

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

- **Estructura Societaria**

Accionista	% de Participación
Daniel Baudalet	45%
Franck Baudalet	45%
Regine Juretzko	10%

- **Organigrama Funcional**



- **Código de Ética**

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

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

Canal de Denuncias

Los canales habilitados para la recepción de denuncias son una línea telefónica (0972-240.443), una dirección de mail ([ética@elmejor.com.py](mailto:etica@elmejor.com.py)) y el envío de carta al presidente del Comité (en versión impresa). Todos son medios con garantía absoluta de confidencialidad para el denunciante, así como los de las personas vinculadas con la denuncia. Cada caso es tratado en forma individual y los resultados de la investigación son comunicados a las partes por medio del área de Recursos Humanos.

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

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

Tipo de Denuncia	Cantidad
Falta a los valores Institucionales	14
Acoso sexual	1
Contra las Normas de Convivencia	5
Violencia Domestica	6

NUESTRAS DECISIONES Y PRÁCTICAS

A 25 años de su creación, El Mejor busca consolidar el vínculo con sus distintos grupos de interés desde el establecimiento de acciones concretas que en primer lugar beneficien al público interno y luego se vayan proyectando hacia los demás. Para la implementación de los proyectos se establecen alianzas estratégicas tanto con entes privados como públicos.



GESTION CON COLABORADORES

Con 1067 colaboradores cerramos el año 2015 (63% mujeres), lo que nos llena de orgullo y satisfacción al estar generando esa cantidad de fuentes de trabajo, a lo largo de casi todo el país.

La formación que reciben en la empresa no se agota con el entrenamiento para el trabajo; realizamos, además, otras capacitaciones para su crecimiento personal y actividades que buscan mejorar su calidad de vida. Estos temas los estamos presentando a lo largo del Reporte.

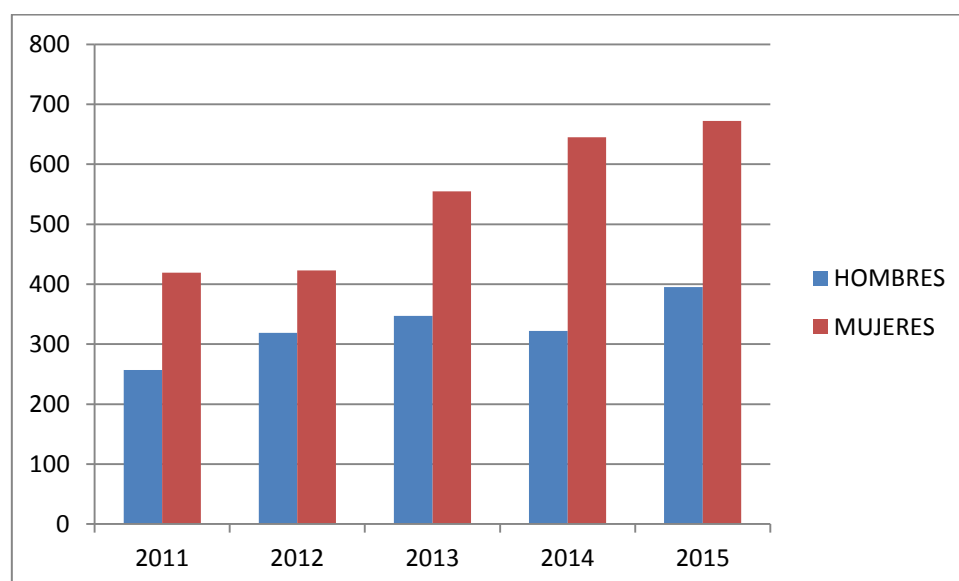
INDICADOR	2011	2012	2013	2014	2015
POR SEXO					
Cantidad de Hombres	257	319	347	322	395
Cantidad de Mujeres	419	423	555	645	672
POR EDAD					
De 18 a 29 años	340	331	423	444	488
De 30 a 49 años	316	378	447	488	538
Más de 50	20	23	32	35	41
POR FORMACIÓN ACADÉMICA					
EEB (9º grado)	312	181	172	169	159
Nivel Medio	339	526	613	654	745
Nivel estudiante universitario y graduados	21	31	117	140	158
Post graduados	4	4	4	4	5
POR CARGO					
Directivos	1	1	1	1	1
Gerencias/jefaturas	4	5	5	5	6
Administrativos	17	23	59	43	44
Ejecutivos de Cuenta	1	4	6	6	7
Coordinadores	3	5	5	7	6
Fiscales	13	17	20	21	24
Supervisores	76	93	116	116	142
Operarios	529	538	644	697	789
Aprendices	28	57	48	70	49
PERSONAS DISCAPACIDAD					
Total	2	3	3	4	4
ADMISION/DIMISIÓN					
Admisión	429	578	791	724	844
Dimisión	382	437	648	615	745
DESIGNACIONES/PROMOCIONES	3	15	7	14	8
MUJERES EN CARGOS DIRECTIVOS y/ o GERENCIALES	4	4	3	3	3

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

Distribución de Colaboradores por Departamentos y Género

DEPARTAMENTO	MUJERES	HOMBRES	Cantidad total
Alto Paraná	69	10	79
Amambay	9	1	10
Boquerón	5	0	5
Caaguazú	11	0	11
Caazapá	4	0	4
Canindeyú	19	12	31
Central	472	370	842
Chaco	0	1	1
Concepción ¹⁰	8	0	8
Cordillera	4	6	10
Guaira	3	0	3
Itapúa	22	2	24
Misiones	3	0	3
Paraguarí	2	4	6
Presidente Hayes	14	6	19
San Pedro	11	0	11
TOTALES	656	411	1067

Crecimiento del plantel de colaboradores – Últimos 5 años (2011 a 2015)



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

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

En cuanto al Índice de Rotación promedio anual del año 2015, la misma fue del 5,59 %, calculada sobre los movimientos de admisión y dimisión.

Este Índice de redujo en 0,4 % con relación al año 2014 (cuyo índice fue del 5,99 %).

Un análisis de este indicador muestra tres factores clave para interpretar esta situación. El primero tiene que ver con la mujer fuera de la casa. Este hecho genera resistencia, principalmente en las ciudades del interior del país, lo que las lleva a renunciar. El segundo, tiene que ver con los trabajadores jóvenes; que más que un trabajo fijo buscan experiencias, con lo cual su movilidad es significativa. Y el tercero, está vinculado al endeudamiento. Muchos colaboradores destinan su salario en forma casi exclusiva a pagar sus deudas, situación que en su contexto de necesidades no es sostenible. Es así que prefieren abandonar el trabajo formal y ver otras formas alternativas informales de ingreso, dejando incluso de pagar sus deudas.

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

- **Inclusión laboral**

Este año se apostó nuevamente a la inclusión laboral de personas con discapacidad al plantel fijo de colaboradores. Se trata de Maria Jaoquina Giménez Garay, de 21 años



de edad, quien ha salido adelante en los últimos años desempeñándose como empleada doméstica. Participo del proceso de capacitación que brinda La Escuelita de El Mejor, acudiendo a los talleres de entrenamiento en los procedimientos básicos de limpieza y posteriormente en pruebas teóricas y prácticas.

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

Decisiones participativas

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

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

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

- **Comunicación interna**

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

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

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

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

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

- **Clima laboral**

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

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

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

- **Iniciativas con colaboradores**

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

Este compromiso está explícito ya en nuestro Código de Ética, viéndose reforzado con el acuerdo establecido, en el año 2014, con la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), a través del cual nos sumamos a su programa Empresas sin Pobreza (emprendimiento conjunto con la Fundación Paraguaya). Es así que, desde octubre de ese mismo año, luego del diagnóstico que mostró los “rojos” de la pobreza entre nuestros colaboradores, decidimos intervenir en dos temas: construcción de baños modernos y educación financiera.

EL MEJOR SOLIDARIO

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

Colaboradoras Beneficiadas	TOTAL	EM	Personal	Equipo
		25%	25%	50%
Sandra Benítez	3.846.529	961.632	961.632	1.923.265
Mirian Cristaldo	3.721.876	930.469	930.469	1.860.938
Mirta Galeano	3.372.000	843.000	843.000	1.686.000
Eladia Duarte	1.500.000	375.000	375.000	750.000
Teresita Vera	3.916.000	979.000	979.000	1.958.000
Mirian Moreno	2.210.000	552.500	552.500	1.105.000

Fuente: Equipo de El Mejor Solidario.

TESTIMONIOS DE BENECIADAS

MIRTHA GALEANO (Beneficiaria) – (Antigüedad 2 años)

Me entere por el boletín sobre esta iniciativa y no dude en inscribirme. Dentro del asentamiento donde estoy es muy difícil contar con las comodidades y privacidad. Las condiciones de mi baño eran pésimas, no contaba con paredes ni con el desagüe correspondiente. Estoy muy feliz con la empresa por ayudarme para que pueda mejorar mi calidad de vida y tener mayor comodidad y seguridad.

MIRIAN CRISTALDO (Beneficiaria) – (Antigüedad 5 años)

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

MIRIAN MORENO (Beneficiaria) – (Antigüedad 2 años)

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

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

TERESITA VERA (Beneficiaria) - (Antigüedad 13 años)

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

ELADIA DUARTE (Beneficiaria) - (Antigüedad 6 años)

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

EDUCACION BASICA BILINGÜE

Con éxito culminó la primera parte del Programa de Educación Básica Bilingüe para Jóvenes y Adultos. En total fueron 11 nuestros egresados, quienes desarrollaron las 5 áreas académicas del programa; cabe destacar que este programa se inició en el mes de abril con el fin de dar la oportunidad de culminar sus estudios a quienes no pudieron.



VIDA LIMPIA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES



Este programa lo venimos desarrollando desde finales del 2012, de la mano de la Agencia Alemana de Cooperación (GIZ) a través de su Programa Regional ComVoMujer. El año uno se trabajó en la formación de formadores; en el año dos elaboramos nuestro Manual de Vida Limpia de Violencia contra las Mujeres e iniciamos los encuentros de sensibilización; y, este año nos enfocamos en sensibilizar de forma más masiva a nuestros colaboradores y colaboradoras sobre las implicancias de la violencia de género.

A las charlas de sensibilización ya asistieron de nuestro plantel de colaboradores 347, lo que representa el 32,5 % sobre el total. Ya incluimos a colaboradores de Ciudad del Este.

Por la experiencia que venimos adquiriendo, fuimos invitados al encuentro organizado por la GIZ. Se trata del “II Encuentro Regional sobre la Violencia contra las Mujeres”, bajo el lema *Los Mundos Cambiantes* (realizado en Lima, Perú). En la ocasión, tuvimos un espacio para contar lo que venimos haciendo y los resultados alcanzados.

Al respecto, como parte de los resultados obtenidos con las actividades de sensibilización, hemos recibido 6 denuncias por Violencia Doméstica, a través de nuestros canales de denuncias habilitados. Las mismas fueron recepcionadas en el área de Recursos Humanos que cuenta con una Ruta de Apoyo establecida.

Costos empresariales de la violencia contra las mujeres

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

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

Al respecto, nuestros colaboradores hombres y mujeres, en encuentros diferenciados y personales, respondieron los cuestionarios que formaron parte del estudio.

EL MEJOR ha realizado grandes avances



HE FOR SHE (EL POR ELLA)

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



CLUB DE CLIENTES

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

EVENTOS DE RECONOCIMIENTO E INTEGRACION

✓ DIA DE TRABAJADOR

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



Los colaboradores realizaron diferentes presentaciones que luego fueron premiadas.

✓ CIERRE DE AÑO

Otra actividad que ya se posiciono entre las más esperadas es la de cierre del año.

En la apertura, el Gerente General comento: Me puse a pensar que palabra puede ser más amplia que Gracias y realmente no encontré. Así que llegue a la conclusión de que lo puedo decirles es que El Mejor es lo que es mediante ustedes.

De la mano de la Profesora Julia Segovia y la artista Clara Franco, quien en el personaje del Supervisor Hugo Eusebio, realizaron la entrega de diplomas por capacitaciones a colaboradores a los que fueron ascendidos, concluyeron su carrera universitaria, y también a quienes se destacaron por la práctica de los valores de El Mejor.



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

Otro momento emotivo fue el acto de graduación del grupo de compañeros que se

encuentran dentro del programa “Circulo de Educación Básica para Jóvenes y Adultos” que está orientado a la alfabetización de adultos.



GESTION CON CLIENTES

El trabajo que realizamos con nuestros colaboradores apunta a beneficiar directamente al cliente, tanto en la calidad del servicio que brinda, como en el compromiso con la empresa. En tal sentido, implementamos varias herramientas y mecanismos que nos permitan medir su satisfacción en distintos aspectos.

RESUMEN DE GESTION COMERCIAL						
Indicador	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Total Puntos de Servicio	347	406	445	496	513	494
Total Clientes	s/r	s/r	s/r	208	307	***
Cobertura Geográfica, por zonas.	220 Asunción	253 Asunción	274 Asunción	300 Asunción	307 Asunción	295 Asunción
	53 Gran Asunción	63 Gran Asunción	87 Gran Asunción	101 Gran Asunción	106 Gran Asunción	108 Gran Asunción
	74 Interior	90 Interior	84 Interior	95 Interior	100 Interior	91 Interior
Total m ² cubiertos x día	439.461	447.272	523.700	627.653	749.572	793.651
Total de maquinarias	160	494	512	622	659	841
Total implementos de limpieza	400	2.054	2.272	2.242	2.454	2.713
Total vehículos	3	5	5	8	8	10

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

• ATENCIÓN AL CLIENTE

Uno de los mecanismos de atención al cliente que disponemos es el Coordinador del contrato. Este 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. Le sigue en este rol, 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.). Y, finalmente, los Ejecutivos de Cuentas, que realizan visitas de seguimiento a los clientes.

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

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

- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Este año no se realizó la encuesta de satisfacción de clientes de la manera en la que lo veníamos haciendo, nos focalizamos en desarrollar un proceso automatizado para identificar sus necesidades, definir e implementar las acciones correctivas en tiempo y forma, y dar seguimiento y cierre a las mismas.

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

REGISTRO DE CONSULTA A CLIENTES				
Tipo de registro	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Reclamos identificados	412	646	602	616



• COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

Para su comunicación externa y de transparencia El Mejor dispone de los medios tradicionales, como los correos electrónicos, avisos publicitarios en revistas, página web y desde el año pasado tenemos presencia en la red social Facebook e Instagram, las cuales nos permiten mostrar la información en tiempo real e interactuar con nuestros diferentes públicos²¹

Cabe mencionar, además, que el Código de Ética de la empresa contiene disposiciones claras y concretas de confidencialidad en el manejo de las informaciones del cliente. Todos los colaboradores reciben una copia del Código así como se les recuerda este aspecto en las charlas de entrenamiento y en la inducción

En el 2015, se fue fortaleciendo el área de Marketing, desde la cual se potencia el vínculo con el cliente.

❖ GESTION CON PROVEEDORES

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

El 2015 cerramos con 66 proveedores, cuyos pagos ascienden a Gs. 5.990.807.167. Considerando este volumen, el registro actualizado de los mismos y los resultados de sus prestaciones forman parte del sistema de gestión de calidad.

En el cuadro siguiente se muestra una breve descripción de los prestadores:

AÑO	INSUMOS	SERVICIOS	BIENES Y RESPUESTOS	AUDITORIA EXTERNA	TOTAL GENERAL
2015	28/5.321.352.007	14/277.102.122	21/347.477.788	3/44.902.250	66/5.990.807.167
2014	21/4.691.024.159	12/162.577.400	27/429.355.074	2/22.453.909	62/ 5.305.410.542
2013	35/4.586.394.550	6/130.816.571	19/223.418.961	2/22.434.890	62/4.963.064.972
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

GESTION CON LAS COMUNIDADES Y LA SOCIEDAD

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

- **EMPRESAS QUE CORREN**

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



- **ESCUELITA EL MEJOR**

Este año desde la ESCUELITA EL MEJOR se ofreció nuevamente oportunidades a las personas de la comunidad interesadas en aprender el oficio de la limpieza. Este entrenamiento constituye una puerta de entrada a la empresa, así como otorga habilidades y competencias a los participantes buscar otras oportunidades laborales.

Este año se capacitaron 248 personas; que recibieron un total de 3.968 horas de capacitación y entrenamiento.

- **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

❖ COMPROMISO AMBIENTAL

• DECALOGO ACTUALIZADO

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

Este año estuvo vigente el convenio establecido con la empresa Cartones Yaguareté, que establece un proyecto de reciclado de papel y cartón. Para esto se 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: 5.276 Kg. de papel y cartón, lo que equivale al ahorro de:

- ✓ 11 m³ de basura en los vertederos y rellenos sanitarios.
- ✓ 105.520 litros de agua en la producción.
- ✓ 4.748 kilos de dióxido de carbono.
- ✓ 74 árboles que no fueron talados para la producción de



• 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 1.808 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	2015
Energía	39.170 Kwh	37.960 kwh	37.200 Kwh	47.083 Kwh	45.809kwh	57.945 kwh	80.249kwh
Agua	599 m ³	392 m ³	542m ³	**	**	**	**
Papel en Resmas	140	160	240	211	225	270	300
Papel enviado a reciclaje	152.5 kg.	568 kg.	886 Kg	563 Kg	s/d ¹	2650 kg	5.276 kg
Chatarra, plástico y enviado a reciclaje	130 Kg	1077 kg.	1.487 Kg	563 Kg	208 kg	680 kg.	951Kg
Gasolina	54.581.896	66.183.937	84.589.630	91.391.720	134.806.131	146.169.614	135.203.077
<p>*El consumo de energía corresponde a las oficinas administrativas y el depósito.</p> <p>**El consumo de agua, desde 2012, está incluido en las expensas del edificio, por lo que no se puede determinar el consumo.</p> <p>Ref. s/d: Sin datos</p> <p>El año 2013 no se envió papel ni cartón a reciclaje por no disponer en la nueva sede administrativa lugar para el almacenamiento.</p>							

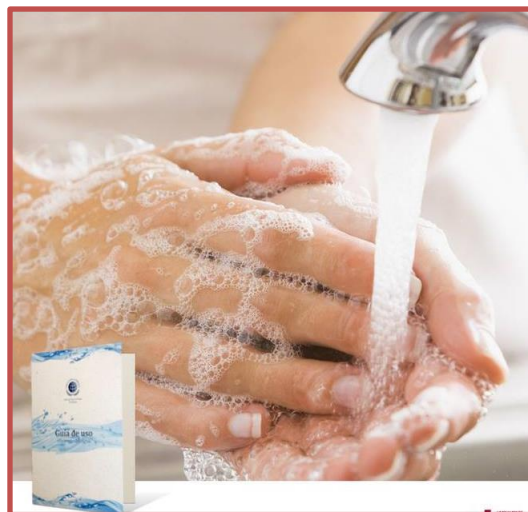
Fuente: Elaboración propia. Gerencia Administrativa y Financiera

• MESA AMBIENTAL

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

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

La Guía del Agua contiene información y consejos acerca de la situación Actual del Agua en el Mundo y en el Paraguay, impactos ambientales de una mala gestión del agua, las legislaciones ambientales locales, buenas prácticas para optimizar el uso del Agua en las empresas, indicadores del Uso eficiente del Agua, indicadores absolutos y relativos. La versión digital de la Guía se encuentra disponible en: www.elmejor.com.py



FICHA TÉCNICA

Coordinación General: Gerencia de Recursos Humanos.

Coordinación de Colecta de Indicadores: Vera Lucía Martínez Lugo, Asistente de Marketing.

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

Contactos:

Fátima Paredes, Gerente de Talento Humano.

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

Tel.: (595 21) 610 817

Asunción, Paraguay

Mayo de 2016

2016® Todos los derechos reservados.

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



AVDA SAN MARTIN Y SUCRE 620 5TO PISO EDIFICIO SAN MARTIN



FACEBOOK: EL MEJOR SRL



INSTAGRAM: @elmejor_srl

www.elmejor.com.py

