



Reporte de Sostenibilidad 2017

El Mejor S.R.L.

7º Comunicación de Progreso



Índice

- I. Contexto**
Nuestra primera década reportando
- II. Mensaje del Gerente General**
- III. Perfil**
Historia
Perfil general
Declaraciones institucionales y compromisos éticos
Participaciones interinstitucionales
Resultados y reconocimientos
- IV. Gobernanza y gerenciamiento de riesgos**
Estructuras y prácticas de gobierno
Gerenciamiento de riesgos
- V. Desempeño económico y financiero**
- VI. Sustentabilidad**
Estrategia de sostenibilidad en los negocios
Materialidad de los temas
Relacionamiento, comunicación e involucramiento con grupos de interés
- VII. Gestión de vínculos con grupos de interés**
Colaboradores
Clientes
Proveedores
- VIII. Iniciativas por el Medio ambiente**
- IX. Desafíos para 2018**

Apreciado/a Lector/a:

En este documento adoptamos la terminología del masculino genérico para referirnos siempre a hombres y mujeres.

Este es un recurso que únicamente busca dar uniformidad, sencillez y fluidez a la composición del texto y a su lectura. No disminuye en absoluto el compromiso con el que EL MEJOR aborda la igualdad de género.

I. Contexto

Nuestra primera década reportando

Con la presente versión de nuestro Reporte de Sostenibilidad, El Mejor S.R.L. está cumpliendo su primera década reportando; lo venimos haciendo de forma continua desde el año 2007. Como cada año compartimos información relevante para nuestros grupos de interés, acercando una síntesis de los emprendimientos del año, sus objetivos, políticas y sistemas de gestión; así como las estructuras en las que se sostiene la empresa para lograrlos.

Esta décima publicación incorpora tanto los datos del 2017 como referencias de años anteriores. Su estructura en bloques expone informaciones y datos, en un lenguaje claro y coloquial, ordenados con base en la metodología internacional del Global Reporting Initiative (versión G4) y las disposiciones de la Guía Básica para Comunicaciones de Progreso (COP) del Pacto Global de las Naciones Unidas. Este Reporte constituye igualmente nuestra 7ª COP, manteniéndonos –de esta forma- como participantes activos del Pacto Global. (G4 -28) (G4 – 32)

Para la identificación de las informaciones requeridas por el GRI¹, incorporamos los códigos indicadores al lado de los textos vinculados. De la misma forma están indicados los principios del Pacto Global.

En el desarrollo de esta edición, como parte del contenido, se incluyó información destacada de los avances de los nueve años anteriores, cuyos documentos se encuentran disponibles en www.elmejor.com.py

Contáctenos

Sus comentarios y consultas sobre el contenido de esta edición puede remitirnos a la dirección de correo electrónico comunicaciones@elmejor.com.py (G4 – 31)

¹ Aunque este documento no se encuentra revisado por una instancia de una auditoría externa, la empresa cuenta con toda la documentación que evidencia los resultados del proceso iniciado en 2007 hasta la fecha.

II. Mensaje del Gerente General



Definitivamente llegar a la décima publicación representa un enorme logro, fuimos una de las primeras empresas en emitir un Reporte de Sostenibilidad localmente. Haberlo hecho año tras año, de manera ininterrumpida, nos llena de satisfacción y orgullo. Nuestra intención es seguir haciéndolo a lo largo del tiempo, compartir nuestras experiencias, vivencias y grandes disfrutes con la ejecución de todos los programas y acciones que apuntan a la sostenibilidad.

Hemos tenido muchos obstáculos, pero eso nunca impidió que siguiéramos avanzando en pos de nuestras creencias esenciales y profundas.

Siempre basándonos en valores y principios éticos, y enmarcados en lo que establece la ley.

El Mejor S.R.L. a través de acciones concretas da su apoyo continuo a los principios del Pacto Global, dentro del campo de acción que tenemos como empresa prestadora de servicios de limpieza. Estar adheridos a los principios del Pacto Global nos permite vincular nuestras buenas intenciones con la oportunidad de influir en determinados objetivos que son necesarios para el desarrollo del país.

Es por ello que ratificamos nuestro compromiso con este acuerdo de ciudadanía corporativa y con la continuidad de los procesos iniciados, para lo cual otorgaremos los recursos económicos, técnicos y humanos necesarios.

Detrás de cada Reporte hay un compilado de mucho trabajo, de lo avanzado en el ejercicio del año y de una auto-exigencia en mejorar año tras año. Hacemos muchas cosas y no estoy seguro de que logremos plasmar todo; incorporamos informaciones que buscan reflejar de la mejor manera lo que hacemos, contenido que queremos compartir y con el que esperamos inspirar a otras empresas, incluyendo a los colegas del rubro.

En este tiempo hemos integrado a nuestro organigrama funcional una estructura de RSE, que si bien no está consolidada en una sola área, permite poner foco en el tema y que se articulen las gestiones relacionadas. Resulta imprescindible el involucramiento del equipo de la alta dirección, pues la maduración se logra cuando la RSE se convierte en cultura, cuando esa es la manera en que se hacen las cosas, cuando la mayoría de las personas se sensibilizan e interesan.

Todos los programas requieren de un responsable que lo propulse, y es altamente satisfactorio ver que las personas involucradas vayan asumiendo liderazgo y logrando que los programas lleguen a tomar vida propia.

A lo largo de los años, en El Mejor la RSE tomó vida propia, poco a poco se convirtió en la manera en que hacemos las cosas y, hoy indudablemente, está siendo parte importante de nuestra cultura.

En lo personal, que gestionemos la empresa con criterios socialmente responsables me hace sentir que aportamos nuestro granito de arena con el desarrollo social y ético del País.

Lo que más me preocupa en nuestro sector de operaciones son las prácticas desleales de empresas colegas que buscan cautivar a los clientes solo por precio; finalmente ese costo lo termina pagando el empleado, tiene repercusión en la sociedad en su conjunto y representa un freno al desarrollo sostenible a nivel global.

Así que, finalmente celebro esta décima publicación y agradezco a todo el equipo por ser parte fundamental de este resultado. Les invito a leer esta nueva versión y a compartírnos sus comentarios.

Daniel Baudalet
Gerente General

III. Perfil

Historia

Hace veintiséis años el garaje de la casa familiar de los Baudalet se convirtió en el escenario que dio lugar a la creación de El Mejor; desde allí se comenzó a brindar el primer servicio, que fue el lavado de alfombras. La acogida favorable que tuvo este negocio y la demanda del mercado por servicios de limpieza in situ llevó al diseño de nuevas opciones, que además de segmentar la oferta, marcó el destino operacional de la empresa, llevándola a funcionar de manera totalmente externa, es decir, en las instalaciones de los clientes.

Casi tres décadas de un negocio que también desde sus inicios se propuso cambiar las condiciones de trabajo del personal de limpieza, volviéndola una opción laboral elegible, legal y digna.

Perfil general (G4 – 3 al 9)

El Mejor es una Sociedad de Responsabilidad Limitada, de capital nacional, inscrita en los Registros Públicos con la misma denominación, en el sector de Servicios de limpieza profesional. Al cierre del año 2017, cuenta con una sede principal en la capital del país contando con el soporte de una oficina administrativa en Ciudad del Este.

En términos de cobertura, El Mejor tiene presencia en Asunción y 50 ciudades de 16 departamentos del país. Su estructura organizativa se sostiene en una gerencia general (ejercida por el propietario), una gerencia general adjunta, cinco gerencias ejecutivas, un plantel técnico y administrativo y la línea de operaciones; esta última ocupa el 85% de la plana de colaboradores.

Al cierre del año, el plantel total de colaboradores lo componen 1.305 personas, de las cuales 34% corresponde a varones y 66% a mujeres. Integran este equipo 5 personas con discapacidad (PcD), como parte de la política de inclusión laboral de PcD que tiene definida la empresa.

El Mejor S.R.L. se encuentra operativa desde el año 1991 y, actualmente cuenta con las siguientes marcas y servicios:

- **MARCAS:** (G4 – 13)
EL MEJOR (1991), PROACTIF CARE (2007) y LOS ESPECIALISTAS (2017)

-PROACTIF CARE: Fue creada para proveer de insumos de limpieza a El Mejor y a empresas sus productos. Cuenta con productos químicos de limpieza de alto rendimiento, productos químicos para tratamiento de pisos, jabones y desinfectantes de manos, cuidado de las manos en el trabajo en general, herramientas de limpiezas, plásticos, basureros, carros de limpieza, mopas, líneas de papeles higiénicos, papel toalla y rollos de papeles.

-LOS ESPECIALISTAS: Es una nueva unidad de negocios, creada este año, con la intención de llegar al segmento de mercado de las pequeñas empresas, departamentos y casas. El servicio ofrecido es una limpieza integral, con frecuencias espaciadas (1 o 2 veces por semana). Está conformada por equipos de 3 personas, dos operarios y un supervisor.

- **SERVICIOS:**

La estructura comercial de EL MEJOR se compone de tres líneas de servicios, que son (i) mantenimiento de limpieza, (ii) especializados y (iii) mano de obra tercerizada.

-Mantenimiento de limpieza: Industrial, Instituciones Educativas y de Salud, sector Gastronómico, Oficinas Corporativas, Edificios de Vivienda y grandes áreas como Shoppings y áreas verdes.

-Servicios Especializados: Estos servicios son brindados para la Terminación de Obras, Eventos, Locales, Residencias, Ceiling Pro, Oficinas y Fachadas.

-Mano de obra tercerizada: La empresa provee mano de obra para áreas industriales y de producción, incluyendo la provisión de Equipos de Protección Individual (EPIs). El servicio abarca el monitoreo del técnico de seguridad para el cuidado y el control del área.

Declaraciones Institucionales y compromisos éticos

MISIÓN

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

VISIÓN

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

VALORES

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

CÓDIGO DE ÉTICA

Una de las primeras decisiones de la empresa, en línea con la adopción de una gestión socialmente responsable, fue plasmar en un documento escrito las distintas decisiones y compromisos éticos que El Mejor asumiría a lo largo del tiempo. Es así, que en el año 2008 publicó su primer Código de Ética, conformando al mismo tiempo un Comité de Ética que vele por su cumplimiento.

El Código de Ética fue revisado y ajustado ya en dos oportunidades (2012 y 2016), por recomendación del Comité, a los efectos de ir actualizando su contenido como resultado de las participaciones de la empresa en nuevos espacios sectoriales e intersectoriales y las tendencias sociales y ambientales, de lucha contra la corrupción y de lucha hacia la violencia contra las mujeres.

La difusión del mismo inicia con el propio proceso de inducción a los nuevos colaboradores; además, forma parte del Plan de Capacitaciones de la empresa que prevé las charlas en las propias sedes de los clientes. En todos los casos se dan a conocer los medios a través de los cuales se pueden realizar las denuncias, destacando que las mismas cuentan con todas las garantías de confidencialidad y manejo seguro de los datos del denunciante.

830 colaboradores participantes en charlas sobre El Código de Ética.

Casos denunciados y atendidos

Tipo de denuncia	Total 2016	Total 2017
Falta a los Valores Institucionales (Deshonestidad)	21	40
Acoso sexual	4	9
Violencia doméstica	11	14

Participaciones interinstitucionales

Entidades sectoriales:

- Cámara Paraguaya de Comercio y Servicios del Paraguay
- Unión Industrial Paraguaya
- Cámara Francesa de Comercio

Organizaciones de la Sociedad Civil:

- Asociación de Empresarios Cristianos
- Red del Pacto Global Paraguay
- Pacto Ético Comercial
- Club de Ejecutivos: Socio activo personal (Gerente General)

Reconocimientos y distinciones

“Empresas que apoyan la empleabilidad juvenil”

Reconocimiento otorgado por el Servicio Nacional de Promoción Profesional y el Programa NEO, implementado por el Centro de Investigación y Recursos para el Desarrollo – CIRD.

“No al trabajo infantil”

Reconocimiento de participación en el 5° Concurso de Dibujo, organizado por la Unión Industrial del Paraguay – UIP.

“Lucha contra el cáncer en niños”

Reconocimiento de participación, otorgado por la organización LUCHA.

“Maratón de Teletón”

Reconocimiento de participación en la edición del año 2017, otorgado por la Fundación Teletón.

IV. Gobernanza y gerenciamiento de riesgos

Estructuras y prácticas de gobierno

El gobierno corporativo de El Mejor se desarrolla a través de una estructura semi-vertical, en la que luego de la gerencia general, se disponen gerencias ejecutivas vinculadas horizontalmente. Si bien, recientemente se rehabilitó la Gerencia General Adjunta (2016) la misma es ejercida por la Gerente de Operaciones, que asumió esta nueva función, sin dejar de ejercer la anterior. Tal situación permite dar continuidad al vínculo relacional.

El funcionamiento de la sociedad empresarial está previsto en distintas políticas, que tienden al funcionamiento de un buen gobierno empresarial. Están promovidos por varios documentos, como el Reglamento Interno, el Código de Ética y otras disposiciones internas. En cuanto a la compensación, la misma es definida de común acuerdo entre los socios, así como auto regulan su comportamiento en torno su alineamiento a las declaraciones institucionales de la empresa (Visión, Misión y Valores).

Todos los miembros que integran la estructura principal del gobierno corporativo de El Mejor fueron incluidos como resultado de procesos de selección, remuneración y funciones establecidas claramente, sostenidos en criterios éticos y transparentes.

Composición Societaria

ACCIONES	PARTICIPACIÓN
DANIEL BAUDELET	45%
FRANCK BAUDELET	45%
REGINE JURETZCO	10%

Alta Gerencia (G4 - EC6) (G4 - LA12)

Se encuentra conformado por el Gerente General, cargo ejercido por uno de los socios, y los gerentes ejecutivos. Este Comité es responsable por la definición y toma de decisiones estratégicas de la

empresa; se encarga de la definición de las políticas, procedimientos y procesos; además, de realizar los controles necesarios en el funcionamiento y la gestión de riesgos.

GERENTE GENERAL	Daniel Baudalet, francés,
GERENTES EJECUTIVOS	Graciela Dietrich, paraguaya Violeta García, paraguaya Fátima Paredes, paraguaya Rosario Cabrera, paraguaya Rocio Franco, paraguaya

Todos los gerentes de El Mejor rinden cuenta al Gerente General y al Gte. Gral. Adjunto, tanto en cuestiones económicas, como sociales y ambientales. Su composición incluye profesionales de diferentes carreras, siendo el requisito fundamental la idoneidad, sin discriminación por raza, género, opiniones y culturas. (G4 – 36) (G4 – 40) (G4 DMA Diversidad e igualdad de oportunidades) (G4 – DMA No discriminación).

Anualmente, se evalúa el desempeño de sus miembros a través de herramientas específicas aplicadas desde la Gerencia de Gestión de Talento. (G4 – 44)

Comités Auxiliares

Tipo de Comité	Objetivo
Comité de Ética	Difundir el Código de Ética; recepcionar, analizar y definir medidas ante denuncias por incumplimiento; mantenerlo actualizado; velar por su cumplimiento.
Equipo Impulsor	Tiene a su cargo dar seguimiento a la implementación del Plan Estratégico.
Comisión Interna de Prevención de Accidentes/CIPA	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
Comité de Calidad	Apoyar la implementación eficiente del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

Cada uno de estos Comités se ocupa de temas específicos, pudiendo participar puntualmente de las sesiones (en calidad de invitados) otros colaboradores o gerentes. Eventualmente, todos los comités pueden tomar decisiones que tengan implicancias en cuestiones económicas y sociales ambientales. (G4 – 34)

Gerenciamiento de riesgos

Tanto el equipo gerencial como los miembros de los comités realizan un monitoreo continuo de situaciones internas y externas que pudieran impactar en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa, afectar su Visión, Misión o las estrategias del negocio. Este ejercicio permite identificar los riesgos potenciales y reales para El Mejor, aunque cabe mencionar que las medidas de gestión no están plasmadas en un Plan de Gerenciamiento de Riesgos, sino que se establecen medidas más reactivas, ante la ocurrencia de los eventos. Sin embargo, para las acciones a tomar se aplica el principio de precaución. (G4 – 14)

Prácticas anticorrupción (G4 – SO4) (G4 DMA Lucha contra la corrupción)

Atendiendo la filosofía con la que fue creada El Mejor, las cuestiones vinculadas a la lucha contra la corrupción constituyen un aspecto de gran relevancia; el comportamiento de los miembros de la empresa, en tal sentido, está delimitado en varios documentos institucionales, como el Código de Ética, la Políticas y otros procedimientos internos en los que se especifican las prácticas desalentadas, sancionadas y hasta que pueden ser motivo de desvinculación o rescisión de contrato.

Las decisiones de la empresa, al estar puestas por escrito, pretenden contribuir a la formalización del sector y a las mejores prácticas para la construcción de una cultura de la integridad. De la misma forma, estimulan el autocontrol entre los colaboradores de todos los niveles y la implementación de canales de denuncia e iniciativas de concienciación.

Los Comités Gerencial y de Ética están a cargo de crear las condiciones necesarias para su conocimiento y velar por su aplicación efectiva.

El Conflicto de Interés es otro de los temas de combate a la corrupción considerado en el Código de Ética. Se especifica el alcance y lineamientos respecto a las actividades externas de los colaboradores –ya sea como propietarios o con participaciones (con o sin remuneración)- y de relación de parentesco que pueden generar conflictos en el ámbito laboral. (G4 – SO4) (G4 DMA Lucha contra la corrupción)

V. Desempeño económico y financiero

El Negocio

El Mejor, para su línea de servicios de mantenimiento, tiene organizada su oferta comercial en segmentos de especialización, por tipo de requerimiento del cliente y características del mismo (industria, oficinas corporativas, sector gastronómico, salud, grades áreas, instituciones educativas, edificios vivienda). Además, cuenta con el soporte de otra empresa del grupo (PROACTIF CARE) para la provisión de insumos: jabones, papeles, detergentes, papeles sanitarios, etc.

Respecto a la comercialización de los servicios, la misma es realizada por equipos comerciales que cuentan con materiales informativos y son entrenados continuamente para entender la necesidad del cliente y poder determinar con la mayor precisión el alcance de la propuesta.

En la sede principal, que funciona en Asunción, se llevan a cabo la mayor parte de los acuerdos comerciales y de operaciones. En la misma realizan sus tareas todas las gerencias –desde la general hasta las ejecutivas- contando con el soporte de una oficina administrativa en Ciudad del Este.

269
Clientes

568
Puntos de Servicio en total

93
**Puntos de servicio
en ciudades del interior**

938.540
M² cubiertos diariamente

Gs 9.040.753.084
Invertidos en pago proveedores

Gestión Comercial

Indicador	2008	2012	2017
Servicios especializados por Sector	14	17	20
Cobertura geográfica	160 Asunción	274 Asunción	327
	30 Gran Asunción	87 Gran Asunción	148
	27 Interior	84 Interior	93
Puntos de servicios	217	445	568
Sector Publico	5	0	1
Sector privado y/o ONG	212	445	567
M ² cubiertos diariamente Asunción	257.336	327.491	575.775
M ² cubiertos diariamente Área Metropolitana (AMA)	42.289	126.547	302.258
M ² cubiertos diariamente Interior	26.905	36.181	60.508
M2 cubiertos diariamente	326.530	490.219	938.540

Cumplimiento tributario

Concepto	2008	2012	2017
IVA	693.524.179	1.144.704.549	3.116.746.281
RENTA	117.605.504	302.456.290	453.785.488

Los montos están expresados en guaraníes y fueron proporcionados por la Gerencia Administrativa.

Cumplimiento de la legislación laboral

Concepto	2008	2012	2017
Salarios	6.128.110.386	12.733.040.955	30.597.897.487
Honorarios Profesionales	182.936.247	208.815.641	201.196.331
IVA	693.524.179	1.144.704.549	3.116.746.281
Renta	117.605.504	302.456.290	453.785.488
Cargas Sociales (IPS aporte patronal, aguinaldo, vacaciones).	1.712.858.891	5.523.577.653	10.456.295.103

**El IPS es pagado al 100% del personal, conforme al salario percibido, desde su vínculo en carácter de Aprendiz.*

La labor contable y financiera de El Mejor es auditada externamente, con periodicidad anual.

VI. Sustentabilidad

Estrategia de sostenibilidad en los negocios

El Mejor tiene definido un Plan de Negocios con objetivos estratégicos, que orientan las metas comerciales y organizacionales. Uno de los objetivos de este Plan está enfocado en la proyección de la gestión y las prácticas de responsabilidad social empresarial y el otro, no menos importante, que se relaciona con la gestión de la comunicación. Estos objetivos están definidos de la siguiente manera:

-“Promover el impacto positivo que la RSE genera en los distintos ámbitos con los que la empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa. Para ello se fortalecerán los programas y proyectos que se desarrollaron y se verá la posibilidad de que se abarquen más programas”.

-“Utilizar, mejorar y aprovechar los canales existentes para que la comunicación sea oportuna. Desarrollar un plan de comunicación para tener más impacto en la organización”.

Al respecto, fueron asignadas personas específicas de distintas áreas para coordinar los programas e iniciativas, internas y externas; además, de formalizarlas en procedimientos, políticas, planes y registrar la información.

El liderazgo del logro de este objetivo está a cargo de la Gerencia General Adjunta, con el acompañamiento principal de la Gerencia de Gestión de Talento, la de Administración de Recursos Humanos y la Coordinación de Comunicación y Marketing.

Las principales normativas y disposiciones que acompañan estos procesos son:

HERRAMIENTA	AÑO DE IMPLEMENTACIÓN
Código de Ética	2008, actualización 2012 y 2016
Política de General de Administración	2017
Política General de Conducta y Comportamiento	2010 actualizado 2017
Política General de Comunicación y Marketing	2016 actualizado 2017
Política General de Compras y Proveedores	2016
Política General de Gestión de Talentos	2016 actualizado 2017
Política de Recursos Humanos	2016
Certificación ISO 9001:2002	2002
Certificación ISO 9001:2008	2015
Certificación ISO 9001:2015	2018
Política Específica de Mantenimiento	2016
Política Específica de Servicios Especializados	2016
Política de Informática y Seguridad	Actualizado 2017
Suscripción a Principios del Pacto Global	2010
Decálogo Ambiental	2008 actualizado 2014

Materialidad de los temas

Durante el año 2017 se continuó trabajando en el listado de temas identificados en el año 2016. No se procedió a una nueva consulta externa considerando que la metodología del GRI fue actualizada, con lo que para el próximo Reporte estaremos ajustándonos a los nuevos requerimientos. De todos modos, a nivel interno sí se mantuvo un diálogo permanente, ya que el alcance material de cada tema es clave para el buen funcionamiento de la empresa.

A continuación volvemos a compartir los temas priorizados, de los diálogos desarrollados con nuestros grupos de interés Proveedores, Clientes, Sociedad y Colaboradores.

Cumple con la ley.
Formación en seguridad e higiene del personal.
Cumplimiento con las horas reales de trabajo
Sistema de marcación deficiente.
Buen trato a colaboradores.
Liderazgo en su sector de operación.
Modelo de gestión eficiente.
Top of mind en su rubro.
Buena oportunidad de trabajo para poblaciones vulnerables.
Alta rotación de operarios y administrativos puede afectar al negocio.
Rotación de colaboradores en contratos genera preocupación, inseguridad y molestia.
Colaboradores bien capacitados en sus labores.

Proyectos sociales y de formación extra-laboral para colaboradores.
Oportunidad de crecimiento laboral.
Promoción de Derechos de la Mujer y lucha contra la violencia hacia las mujeres.
Baja conciencia ambiental entre operarios.

Publicaciones de avances en Sostenibilidad

Desde el 2007 la empresa viene publicando sus Reportes de Sostenibilidad, en el que da cuenta de sus proyectos y los avances respecto a las metas establecidas en las tres dimensiones de la responsabilidad social: la económica, social y ambiental. También, desde el año 2011 compartimos nuestros compromisos y resultados alcanzados, en formato de Comunicación de Progreso (COP), al Pacto Global de las Naciones Unidas, haciendo referencia a los principios que este acuerdo impulsa.

Estos documentos constituyen un caudal de gran valor para la empresa y la sociedad, ya que posibilita obtener datos de referencia para revisar el proceso y para facilitar a otras empresas que deseen incursionar en la gestión de la RSE, tanto interna como externamente.

Relacionamiento, comunicación e involucramiento con partes interesadas

La riqueza de las experiencias es fruto del vínculo con los grupos de interés. Es así que en El Mejor valoramos y propiciamos las relaciones con los mismos, tanto comerciales como interinstitucionales para alcanzar y potenciar el impacto de las iniciativas.

De esta forma, propiciamos iniciativas conjuntas e implementamos canales de comunicación para facilitarlas.

Para el público interno:

- Boletín interno, que se publica mensualmente
- Facebook interno.
- El área de Contact Center recepciona los llamados y los deriva a las áreas correspondientes.
- Reuniones por área y por equipos

Para públicos externos:

El área de Contact Center recepciona los llamados y los deriva a las áreas correspondientes. Los fiscales y coordinadores constituyen otra instancia de comunicación.

También ponemos a disposición los medios para realizar denuncias ante faltas que consideren de relevancia. Estos canales son:

- La línea telefónica: 0972-240443
- El correo electrónico: ética@elmejor.com.py
- Carta impresa al Presidente del Comité de Ética
- Entrevista personal con el departamento de Gestión de Talento, para los colaboradores.

Las mismas garantías de confidencialidad para los casos de denuncias son otorgadas a Clientes, Proveedores y demás grupos de interés.

VII. Gestión e iniciativas con grupos de interés

COLABORADORES

Nuestro equipo

El Mejor cerró el 2017 con 1.305 colaboradores, que prestan sus servicios en Asunción, 50 ciudades y 16 departamentos del país. El mayor porcentaje de colaboradores se concentra en Asunción y ciudades del departamento central (91,7%); los demás departamentos con mayor cobertura son Alto Paraná con 3,6%; Itapúa con 1,4% y Caaguazú y Canindeyú, con 0,6%.

Distribución de colaboradores por ciudad:

Año 2017				
Por Departamento	Cantidad total	Porcentaje	Mujeres	Hombres
Alto Paraná	47	3,6%	43	4
Amambay	3	0,2%	3	0
Boquerón	2	0,2%	2	0
Caaguazú	8	0,6%	8	0
Caazapá	1	0,1%	1	0
Canindeyú	8	0,6%	8	0
Chaco Paraguayo	1	0,1%	1	0
Concepción	3	0,2%	3	0
Cordillera	3	0,2%	3	0
Guaira	6	0,5%	6	0
Itapúa	18	1,4%	15	3
Misiones	2	0,2%	2	0
Paraguarí	3	0,2%	2	0
San Pedro	3	0,2%	5	0
Asunción y Central	1.197	91,7%	755	441
TOTAL	1.305	100%	857	448

Rotación y usufructo de beneficios legales

- Rotación mensual: 5,4% en promedio
- Total renuncias: 33% anual
- Desvinculaciones por despido: 22% anual
- Desvinculación por finalización de contrato: 8%
- Colaboradores en período de prueba, sobre el total de colaboradores: 4%
- Total de Jubilados en el año: 1
- Permisos por Maternidad: 49 colaboradoras
- Permisos por Paternidad: 29 colaboradores
- Feriados: 12
- Jubilación por invalidez: 2
- Vacaciones: 1.003 colaboradores
- Cargas sociales:
 - Bonificación Familiar: Gs. 258.270.537
 - Aporte IPS: Gs. 2.105.685.199

Procedimiento para contratación

El Mejor cuenta con un Procedimiento de Reclutamiento y Selección que asegura el cumplimiento de la política de Gestión de Talento, en la cual se establece la igualdad de oportunidades tanto a hombres como mujeres, sin discriminación por origen, religión, etc.

Además se establece el plan de carreras que permite que cualquier persona, teniendo en cuenta su formación y desempeño, pueda ir realizando carrera dentro de la empresa. De esta práctica ya contamos con

4 jefes de operaciones que se iniciaron como operarios de limpieza.

Libertad de Asociación

Si bien hasta la fecha no se concretó ninguna iniciativa de asociación interna, la empresa no impide ni coacciona para evitarlo. Más bien se trabaja en la comunicación interna, para que las inquietudes puedan llegar hasta los niveles gerenciales y, de esta forma, procurar una respuesta acorde.

Capacitaciones

El Mejor desarrolla sus actividades de capacitación con base en un Plan anual, que es el resultado de los distintos relevamientos realizados con los colaboradores de distintos niveles. En el mismo son incluidos temas que apuntan a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, abarcando también los que trascienden lo laboral, como la No Violencia hacia la mujer, Educación Financiera, Inclusión de personas con discapacidad, seguridad vial, por citar algunos.

En el año, estas acciones llegaron a un total de 8.185 horas, de las cuales 6595 hs. corresponden a capacitaciones facilitadas por los propios colaboradores internos.

Principales capacitaciones del 2017		
Tema	Participantes	Horas
Análisis y Resolución de Casos	28	28
Análisis y Resolución de Reclamos	59	59
Atención al Cliente y Relaciones Humanas	56	56
Política de Conducta, comportamiento y valores	58	61
Gestión de Personas	30	90
Manual de Funciones, Legales y Gestión de Personas	135	270
Uso y mantenimiento de Maquinas	50	100
Uso y mantenimiento de Vacuo-lavadoras	21	42
Carga de Horas	21	42
Ceiling Pro	29	232
Curso Operario Básico	211	1.526
Curso Operario Superior	134	796
Formación de Evaluadores del desempeño	78	112
Ahorrar es Mejor	32	64
Acoso laboral y Sexual	81	81
Taller de sensibilización sobre Inclusión Laboral	19	19
Charla sobre Valores de la empresa	172	196
Seguridad Vial	98	196
Difusión del Código de Ética	830	830
Formación de Colaboradores Formadores sobre Vida Limpia de violencia contra las Mujeres	32	48
Internalización 5 S	32	32
Charla sobre Vida Limpia de violencia contra las Mujeres para colaboradores	248	248

Medición de Clima Organizacional

Esta es una de las herramientas básicas para identificar las necesidades y oportunidades de mejora de la organización como empresa, así como las expectativas de los colaboradores. En el año participaron de esta edición 489 colaboradores, lo que representa el 46% del total de colaboradores habilitados (más de 6 meses de antigüedad).

De esta muestra, los resultados obtenidos fueron:

INDICADOR	% OBTENIDOS	RESULTADO
Ambiente de Trabajo	88%	Alto nivel de satisfacción
Capacitación	91%	Nivel Superior de satisfacción
Colaboración	87%	Alto nivel de satisfacción
Liderazgo	86%	Alto nivel de satisfacción
Orgullo	92%	Nivel superior de satisfacción
Salarios y beneficios	88%	Alto nivel de satisfacción
RSE	92%	Nivel superior de satisfacción
Promedio General	89%	Alto nivel de satisfacción

■ Proyectos e iniciativas

En su gestión de la Responsabilidad Social, El Mejor se enfoca fundamentalmente en sus colaboradores y para lograr sus metas establece acuerdos de cooperación con distintos clientes, entes públicos y privados que permiten optimizar los recursos y potenciar los impactos. Así como lograr un servicio especializado, pues varios de los temas no son ámbitos de conocimiento de la empresa.

En el 2017, las organizaciones con las que mantuvimos distintos acuerdos fueron:

-UIP	-ADEC
-RED DEL PACTO GLOBAL	-ONU MUJERES
-Fundación SARAHI	-Fundación TELETÓN
-Organización LUCHA	-Fundación DEQUENI
-Fundación PARAGUAYA	-Agencia de Cooperación Alemana –GIZ
-Empresa CARTONES YAGUARETE	-UNINORTE
-DENIDE	-CLARO
-Fundación Naoyuki Toyotoshi, Colegio Japonés	-Ministerio de Educación y Ciencia
-Ministerio de la Mujer	-Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
-Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social	-IPS-PREVIBUS

APOSTAMOS A LA INCLUSIÓN

En el marco de la alianza con la Fundación Saraki, cuyo objetivo es *otorgar oportunidad laboral a personas con discapacidad*, organizamos un taller de formación para aprendices con discapacidad; del mismo participaron 5 personas con discapacidad auditiva. Los postulantes obtuvieron conocimientos de limpieza y uso de productos.

Cabe mencionar que este es un nuevo desafío para la empresa, pues hasta la fecha trabajó solo con personas con discapacidad intelectual.

EDUCARSE CON EL MEJOR

Este año egresó el tercer grupo de colaboradores del Programa de Educación Básica Bilingüe para jóvenes y adultos, implementado en cooperación con el Ministerio de Educación y Ciencia. Fueron 10 los colaboradores que accedieron a su título de Educación Escolar Básica, 9º grado.

Desde el 2016 ya contamos con el programa de Educación Media (1º a 3º de la Media); con lo cual los colaboradores pueden seguir y culminar sus estudios; así como tener la posibilidad de acceder a una carrera Universitaria.

El MEC habilitó El Mejor como un “Centro Educativo” y, como tal, podemos seguir avanzando en esta modalidad de educación, para que más colaboradores culminen sus estudios.



YETOMBOE
HA ARANDUPY
MINISTERIO DE
EDUCACIÓN
Y CULTURA



RESOLUCIÓN DGEP Nº 137/2016

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

POR LA CUAL SE AUTORIZA LA APERTURA DE UN CÍRCULO DE EDUCACIÓN MEDIA PARA PERSONAS JÓVENES Y ADULTAS EN LA CIUDAD DE ASUNCIÓN, Y LA HABILITACIÓN DE NIVELES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN MEDIA PARA PERSONAS JÓVENES Y ADULTAS, DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN DE ALFABETIZACIÓN, EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN PERMANENTE.

Asunción, 18 de agosto de 2016

Contamos con 4 Niveles, cada nivel tiene una duración de 6 meses y el colaborador puede culminar la media en 2 años, sería el 1º, 2º y 3º de la media. Actualmente en el Nivel 3 contamos con 22 participantes y en el Nivel 2 contamos con 12 participantes. Para el 2018 está previsto habilitar un Nivel más y estos dos niveles estarían culminando.

TESTIMONIO DE EGRESADOS

Cristian Sanabria Ruiz Díaz (Fiscal): "Hace 14 años que estoy en la empresa; inicie mis estudios desde la escolar básica y estoy muy feliz de terminar. Ahora me doy cuenta que con perseverancia y esfuerzo se puede llegar a este logro tan importante. Estoy muy agradecido con la empresa por darme esta oportunidad".

Mirian Isabel Vega Borja (Operaria): "Por medio de mis compañeros me entere que la empresa tenía este proyecto para sus operarios y no dude en acercarme e inscribirme. Me decidí a no desaprovechar esta oportunidad. Con el apoyo de la empresa y mis familiares pienso culminar mis estudios e ir avanzando".

VISITA DE ESTUDIANTES DEL CFP DE LAS COLONIAS MENONITAS DEL CHACO PARAGUAYO

Estudiantes del Centro de Formación Profesional de las Colonias Menonitas, del Chaco Paraguayo, visitaron las instalaciones de El Mejor con la intención de conocer empresas competitivas y con compromiso, orientadas a la excelencia y enfocadas en brindar calidad a sus clientes.

Fueron en total 18 estudiantes, a quienes recibieron los gerentes de la empresa y quienes conversaron con los mismos acerca del funcionamiento y prácticas de El Mejor, incluyendo los programas de RSE.

VIDA LIMPIA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

El Mejor participa de este programa de la Agencia Alemana para el Desarrollo – GIZ, desde sus inicios en el año 2012, siendo la primera empresa privada del país en adherirse a la iniciativa.

Este programa, denominado ComVoMujer, tiene como objetivo principal la erradicación de todo tipo de violencia contra la mujer. Para lograrlo se realizan charlas de formación de formadores, que son voluntarios en este caso de El Mejor, quienes a su vez capacitan a sus compañeros en la empresa.

Las charlas de sensibilización se realizan in situ en los contratos. Este año fueron 329 colaboradores que recibieron información sobre los temas vinculados a la violencia contra las mujeres.

En el marco de las capacitaciones, se implementó una encuesta de autodiagnóstico para la detección de casos de violencia intrafamiliar. Además, este año, se trabajó fuertemente en el tema del “acoso”, brindando información sobre el concepto, los tipos y donde acudir en el caso de recibir o tener conocimiento de personas que están atravesando tal situación.

ENTRE NOSOTRAS

“Entre Nosotras” se denomina un evento interno organizado en el marco de la conmemoración del Día Internacional de Violencia Contra las Mujeres. Este año se contó con la participación de la especialista Silvia Blasco, del Ministerio de la Mujer, quien compartió sus conocimientos acerca de los tipos de violencia, comportamientos del agresor, entre otros aspectos. Del evento participaron 45 colaboradoras.

CLUB DE DONANTES

Se realizó una nueva edición de la campaña del Programa Nacional de Donación de Sangre (MSPBS), que a través del Club de Donantes capta la colaboración de donantes voluntarios para mantener su banco de sangre con reserva.

Este año participaron como donantes voluntarios 34 colaboradores de la empresa, quienes de forma previa a la extracción, mantuvieron una charla con los técnicos del Programa. Los mismos compartieron algunos datos de interés respecto a la pérdida de vidas que ocurre por falta de sangre, buscando incidir en la cantidad de donantes.

Es importante destacar que la sangre donada constituye a su vez un Banco de Sangre propio para el personal de la empresa y su familia; esto implica una prioridad ante casos de necesidad.

ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Los colaboradores de El Mejor tienen acceso a atención odontológica gratuita, mediante la alianza establecida con la Facultad de Odontología de la Universidad del Norte. Las atenciones están a cargo de los estudiantes de último año. El servicio incluye extracciones, radiografías, limpieza, entre otros. Este año fueron atendidos 35 colaboradores de Asunción y Gran Asunción.

MESA DE DERECHOS HUMANOS

El Mejor, en el marco de su participación en la Red del Pacto Global Paraguay, participa activamente de la Mesa Temática de Derechos Humanos, que este año puso foco en los temas de inclusión laboral de personas con discapacidad.

Para ello, se realizó un WorkShop denominado “Inclusión y Sustentabilidad en las empresas”. En dicho evento se compartieron experiencias y estrategias positivas en las empresas sobre inclusión y la accesibilidad en el espacio laboral, así como orientaciones para replicar la propuesta al interior de la empresa.

Por otra parte, desde esta misma mesa temática, se elaboró y distribuyó -entre las empresas miembros de la Red- un material informativo con los tipos de violencia, el ciclo de la violencia y los números de teléfono a los que puede recurrir una persona para denunciar algún tipo de violencia.

POR SER NIÑA

El movimiento liderado por la organización Plan Internacional, impulsó una iniciativa en el “Día Internacional de la Niña”, que consistió en que las niñas -de diferentes comunidades de Asunción, Gran Asunción y ciudades del interior del país- puedan constituirse por un día en la máxima autoridad de alguna empresa u organización privada o pública.

Esta actividad, llevada a cabo en 60 países del mundo, fue implementada por primera vez en Paraguay. El Mejor se sumó al proyecto, constituyendo en el cargo de Gerente General a Verónica. En su jornada de gobierno firmó una declaración conjunta con el Gerente Propietario, en la que se estableció el compromiso de luchar por la igualdad y derechos de las niñas.

CONCURSO DE DIBUJO NO AL TRABAJO INFANTIL

Hijos e hijas de los colaboradores de El Mejor participaron del 5° Concurso de Dibujo “No al trabajo Infantil”, este año bajo el lema “En conflictos y catástrofes, protejamos a los niños y niñas del trabajo infantil”. Esta iniciativa está liderada por la Unión Industrial Paraguaya (UIP).

Los diseños del concurso fueron evaluados por un plantel de jurados, que estuvo integrado por: Osvaldo Campercholi (Artista Plástico), Verónica López (Abogada) y María Victoria Heisecke (psicóloga, especialista en educación a través del arte).

Dos de los hijos de los colaboradores de la empresa, Facundo David Vega (8 años) y Francisco Romero (9 años), fueron los ganadores del concurso de dibujo.

JUBILACION DE HERMELINDA AQUINO

Un hito del 2017 fue la Jubilación de Hermelinda Aquino, Fiscal de Contratos, quien al cumplir con la edad reglamentaria se acogió al beneficio de la jubilación. Como símbolo de gratitud ante el compromiso y la responsabilidad demostrada, en sus 19 años de labor, se le entregó una placa de reconocimiento y una medalla de oro.

Gerentes y compañeros de trabajo rindieron un homenaje a Hermelinda, quien estuvo acompañada de su familia en dicha ceremonia.

Al respecto, cabe mencionar que desde hace un par de años se cuenta con la presencia de representantes del IPS, desde su servicio de Previbus, para recibir información acerca de los beneficios con los que cuenta el IPS y los trámites requeridos para obtener la jubilación.

PAUSA ACTIVA

El Servicio de Protección a la Salud (SPS), que constituye una medicina prepaga de COOMECHIPAR, ofreció en las instalaciones de El Mejor una jornada de Pausa Activa, donde nuestros colaboradores participaron de una consulta con el staff de Diego López (NutriDiego), quien, a su vez, compartió consejos nutricionales y recomendaciones de algunos ejercicios para salir de la rutina del día a día en la oficina.

CRECIENDO CON EL MEJOR

Mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores es tarea fundamental; es por ello que a través de los Indicadores del Programa Empresas Sin Pobreza (promovido por la ADEC y la Fundación Paraguaya) aplicamos la encuesta de referencia. Los resultados obtenidos nos permitieron detectar la necesidad de contar con baños modernos, como uno de los temas críticos.

En el transcurso del año 2017 logramos la construcción de 8 baños modernos en las viviendas de nuestros colaboradores. Esta tarea fue liderada por el equipo denominado “El Mejor Solidario”, que también se encarga de recaudar fondos para solventar los proyectos.

Cabe destacar que como fruto de sus iniciativas realizaron la venta de la Rifa de Sonidos de Mi tierra, que redituó en 50% de los tickets vendidos; la recaudación obtenida fue de Gs. 6.000.000.

Resultados de la encuesta – 3ª medición, 136 muestras

-Nivel Rojo: 6 familias se encuentran en situación de pobreza extrema.

-Nivel Amarillo: 55 familias se encuentran en situación de pobreza, esto significa que no pueden solventar los gastos básicos de la canasta familiar no alimentaria, compuesta por otros bienes y servicios esenciales relacionados con vivienda, educación, entre otros. (DGEEC,2016).

Nivel Verde: 75 familias se encuentran por encima de la línea de pobreza en el indicador de ingresos superiores a la línea de pobreza (DGEEC,2016).

Este año se renovó el Convenio con ADEC y la Fundación Paraguaya para seguir con el programa Empresas Sin Pobreza.

Beneficiarios de los baños	Costo	Aportes		
		El Mejor 25%	Beneficiario 25%	Equipo El Mejor Solidario 50%
Carlos Miguel Noe Gaona	4.200.000	1.050.000	1.050.000	2.100.000
Miguel Angel Ferreira Agüero	4.000.000	1.000.000	1.000.000	2.000.000
Maria Nélida Benitez Pascua	7.000.000	1.750.000	1.750.000	3.500.000
Nidia Inés Ozorio Sosa	2.500.000	625.000	625.000	1.250.000
Maria Rossana Santacruz Vera	5.400.000	1.350.000	1.350.000	2.700.000
Porfiria Rios	3.800.000	950.000	950.000	1.900.000
Maria Cecilia Caceres Fleitas	5.800.000	1.450.000	1.450.000	2.900.000
Maria Ramona Diaz Sosa	3.600.000	900.000	900.000	1.800.000
	36.300.000	9.075.000	9.075.000	18.150.000

Me tocó muy de cerca este proyecto, ya que estuve trabajando voluntariamente en las actividades que se desarrollaron para generar 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 ferias de comida, posibilitó que 8 familias mejoren su calidad de vida con algo tan básico como es contar con un baño moderno. Gracias a todos por apostar a este proyecto.” Teresita Vera, miembro de El Mejor Solidario.

Inversión en Proyectos Sociales

En los distintos proyectos con impacto social, El Mejor invirtió unos Gs 34.575.000. Es importante mencionar que las iniciativas responden a un Plan de RSE anual, que es coordinado conjuntamente por las gerencias de la empresa, contando con el aval y la participación del gerente general en su implementación.

Proyecto/Iniciativa	Inversión en Gs.
Inclusión laboral – Saraki	33.000.000
Vida Limpia de Violencia contra las Mujeres - GIZ	13.737.000
Educación de Jóvenes y Adultos – MEC	16.500.000
Creciendo con el Mejor – ADEC/Fundación Paraguaya	18.075.000
Total	81.312.000

CLIENTES

Servicio al Cliente

Contamos con diferentes plataformas donde el cliente y/o usuario del servicio puede realizar su reclamo, tales como central telefónica (021 688 6500), página web (www.elmejor.com.py) o de forma directa con el ejecutivo de la cuenta.

Los reclamos son registrados en nuestro sistema (BIZAGI) en donde los responsables toman conocimiento e implementan acciones correctivas; esto es comunicado al cliente para que también tome conocimiento de las soluciones a su reclamo. Una vez definida la acción correctiva, se realiza el seguimiento interno para asegurar el cumplimiento de lo propuesto. El circuito de este proceso se cierra con la verificación de conformidad del cliente, a través de su ejecutivo de cuenta o el área del Contact Center. Los reclamos son analizados, clasificados y asignados a quien correspondan desde el área de Calidad.

Al cierre del año, fueron registrados y atendidos 233 reclamos.

Incumplimiento de tareas según contrato	: 35
Baja calidad en las tareas	: 57
Falta de los insumos o productos	: 10
Calidad insatisfactoria de los insumos o productos	: 1
Ausencia del personal	: 27
Llegadas tardías	: 6
Comportamiento del personal	: 16
Falta supervisión	: 3
Deshonestidad	: 10
Daño a las instalaciones	: 23
Falta más relacionamiento con Ejecutivos de Cuenta y Gerentes de la Empresa/Cliente	: 1
Mala atención a clientes	: 26
Falta de maquinarias y equipos	: 3
Rotación del Personal	: 1
Falta de Comunicación al cliente	: 5
No definido	: 6

Publicidad y marketing justos

Nos interesa instalar negocios positivos y constructivos para alcanzar una sociedad mejor, respetando los valores morales y en línea con los nuevos desafíos sociales y ambientales que demanda la globalización.

Para ello, impulsamos la dignificación de la persona y del trabajo, así como buscamos posicionar nuestra marca por atributos de valor, creando condiciones de competencia que van más allá de los costos.

Establecimos el manejo de las campañas publicitarias con honestidad y transparencia. Comunicamos los servicios de manera clara y sencilla, evitando hacer alusiones a la competencia. Vendemos los servicios con responsabilidad y solo ofreciendo aquello que somos capaces de cumplir. Desarrollamos las acciones comerciales en un marco de competencia responsable y justa.

Somos transparentes en la comunicación de las actividades empresariales emprendidas con el público interno y externo. No empleamos en la publicidad elementos que exploten o agraven la imagen de las mujeres, atentando contra su dignidad. Promovemos mensajes de igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer.

En el uso del humor, como recurso creativo, no degradamos a las personas por su aspecto físico y/o capacidades intelectuales y buscamos que se entienda claramente como lo que es, un recurso creativo.

Protección de datos e información del Cliente

Evitamos comunicar a terceras personas sobre situaciones particulares o el estado financiero de nuestros clientes. Nos orientamos a servir a nuestros clientes, buscando siempre la satisfacción de los mismos al ejecutar los trabajos. Nuestras comunicaciones las realizamos con franqueza y honradez.

Trabajamos con foco en la mejora continua, innovando los procesos y las formas de hacer las cosas para aumentar la satisfacción y bienestar del cliente. Promovemos la atención de calidad, ofreciendo soluciones en servicios de mantenimiento de limpieza con el fin de identificar el relacionamiento y establecer lazos firmes.

Respetamos y cuidamos los bienes del cliente; atendemos de forma oportuna los reclamos y demostramos buenos modales, teniendo un trato agradable con todas las personas con quienes tenemos contacto.

Microfranquicias

Como parte de su acuerdo con la Fundación Paraguaya, estamos impulsando un programa de microfranquicias entre nuestros colaboradores, como estrategia para que los mismos puedan generar ingresos extras. Al respecto, Bernardo Martínez (esposo de una colaboradora) manifestó que vende los productos de "PMG" perfumes y "Magic Car" aromatizantes para autos, de manera regular. Comenta que le está yendo bastante bien y está muy satisfecho con las ganancias que obtiene. "Me ayuda a generar más ingresos y colaborar con las necesidades de mi familia", manifestó.

PROVEEDORES

Política o Código de Proveedores

Buscamos un beneficio mutuo en las relaciones con nuestros proveedores y terceros vinculados a la empresa. Nuestro compromiso, establecido en nuestro Código de Ética, establece:

- Respetamos la propiedad intelectual y no utilizamos productos falsificados
- No utilizamos software pirata
- Establecemos negociaciones transparentes que propicien beneficios para ambas partes

Para el efecto determina cuanto sigue:

- En las adquisiciones dará preferencia a aquellos proveedores que cumplan con las disposiciones legales, que no tengan empleada mano de obra infantil o realicen trabajo forzado y que lleven a cabo buenas prácticas sociales y ambientales.
- Cumplirá en tiempo y forma con todo lo acordado en las negociaciones (acuerdos escritos/ verbales, contratos, condiciones de pago pactadas, etc.)
- Realizara negociaciones justas y honradas con todos los proveedores siguiendo la política establecida para compras.

Selección y evaluación de proveedores

El Mejor desarrolla su actividad con estricto cumplimiento de la legalidad, así como, en toda la normativa y procedimientos internos que regulan la actividad de la empresa; del mismo modo, los Proveedores deben comprometerse en cumplir con la legalidad.

El Mejor valora especialmente aquellas empresas Proveedores comprometidas activamente con los principios de Responsabilidad Social Empresarial, y se reserva el derecho de comprobar los estándares de seguridad, cumplimiento laboral y medio ambiental las veces que sea necesario.

Principios de actuación con proveedores

- **Relación de largo plazo y rentable:** En las decisiones de compra El Mejor privilegia la relación comercial y de servicio sustentable en el largo plazo y rentable, tanto para El Mejor como para sus Proveedores, por sobre beneficios exclusivamente de corto plazo.
- **Cumplimiento de compromisos:** El Mejor garantiza y honra siempre el cumplimiento de los compromisos adquiridos con sus Proveedores. Con este propósito los colaboradores que efectúen estos compromisos, escritos o verbales, deben estar facultados para ello.
- **Transparencia y Objetividad en los procesos de compra:** El proceso de compra debe garantizar absoluta transparencia en la gestión de las compras y objetividad en la toma de decisiones.
- **Igualdad de oportunidades a los Proveedores:** Se debe garantizar la igualdad de oportunidades a todos los Proveedores para que oferten sus productos o servicios.
- **Formalidad en las relaciones con Proveedores:** La relación comercial con Proveedores debe

siempre ser formal y los acuerdos deben estar por escrito. A los Proveedores se les debe responder con prontitud y cortesía.

- **Oportunidad de los Pagos:** Se debe pagar a los Proveedores oportunamente, de acuerdo a las condiciones pactadas en los respectivos contratos, sin distinción de Proveedor, para agilizar y priorizar el proceso de pago que debe ser conocido por el proveedor.

Los Proveedores de El Mejor deben ser evaluados en su desempeño como tales, de acuerdo a criterios de evaluación definidos por la empresa en su Procedimiento de Evaluación de proveedores y aplicados en función de las características del producto adquirido o servicio contratado y su grado de criticidad, de acuerdo a los criterios establecidos en el POC 4.3 Evaluación de proveedores.

Se debe promover el mantener una cantidad óptima de Proveedores por rubro de compra y grado de criticidad que asegure una sana competitividad y diversificación del riesgo para la continuidad de la operación.

Tipo de Proveedor	2016		2017	
	Cantidad	Inversión	Cantidad	Inversión
De insumos p/ servicios.	63	6.305.951.322	85	Gs. 8.265.628.516
De servicios (Consultores y Asesores).	28	309.971.177	14	Gs. 194.367.004
Auditoría Externa	2	29.256.300	2	Gs. 31.855.050
De maquinarias y repuestos específicos	31	720.075.723	32	Gs. 548.902.515
Proveedores del Exterior	No se tenían		2	U\$S 36.093
Otros proveedores y acreedores	No se registraban		456	Gs. 5.225.018.184
Totales generales	124	7.365.254.521	133	Gs. 9.040.753.084

VII. Iniciativas por el Medio ambiente

POLÍTICA AMBIENTAL

Nos ocupamos de cuidar el medio ambiente y los recursos naturales, entendiendo que nuestras acciones tienen un impacto en los mismos y que, por tanto, debemos evitar y/o reducir los negativos y potenciar los positivos, para evitar su deterioro.

Apoyamos activamente, con distintas iniciativas, el cuidado ambiental reduciendo, reciclando y reutilizando los recursos. Así como identificando las mejores prácticas que contribuyan a su cuidado y mejoramiento.

Para el efecto, gestionamos con responsabilidad ambiental el uso de la energía, el agua, el papel y todos los insumos provenientes de la naturaleza. Practicamos la separación de residuos en nuestras instalaciones y promovemos la misma acción en las del cliente.

Gestionamos las bajas de los activos de la empresa que pueden ser reciclables, así como aseguramos el descarte seguro de aquellos que no lo son.

Decálogo Ambiental

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 sobre esfuerzo 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.

Manejo de los residuos*

Se trabajó en la sensibilización de la separación de residuos de forma interna en nuestras instalaciones y promoviendo acciones con los clientes a través de nuestros colaboradores.

Materiales	Cantidad
Materiales reciclables (plástico)	562,5 kg
Materiales reciclables (cartón)	3.875 Kg
Papel (resmas x 500 hojas)	550 Unid.
Hidrocarburos (de los vehículos al servicio de El Mejor)	Gs. 223.516.920

**Realizado en las instalaciones*

RECICLAR ES MEJOR

Este año, se trabajó en la socialización del Decálogo Ambiental de El Mejor y en la concienciación para la separación de residuos desde su origen.

Una de las acciones emprendidas fue la renovación del convenio con la empresa Cartones Yaguareté para el reciclado de papel y cartón, que durante el 2017 alcanzó 3.875 kg. Con esta cantidad se logró una reducción del impacto ambiental negativo, obtenido del ahorro de procesos industriales de producción de celulosa y tratamiento de residuos que se traducen en:

- Ahorro en utilización de 77.500 litros de agua en producción.
- Ahorro de emisión de 3.488 kg. de dióxido de carbono.
- Se evitó la tala de 54 árboles.

Agendas con Sello Clima Neutral

Para potenciar el compromiso ambiental de la empresa, se dio continuidad a la impresión de las agendas institucionales con el sello de Clima Neutral, permitiendo así compensar los gases co2 resultantes de la impresión. En la producción de este año se evitó la emisión de 1.869 CO2 de este gas de efecto invernadero, según la certificadora Gold Standard/CCB/Carbon Fix.

Plan Vivo se denomina la organización que tiene a su cargo esta labor, cuyo mecanismo de compensación se realiza a través del proyecto La Buena Cocina, desarrollado en la ciudad de San Pedro.

El proyecto La Buena Cocina consiste en la construcción de fogones de ladrillo, al interior de las casas, con sistemas de ventilación externos, para familias en situación de vulnerabilidad y la enseñanza sobre buenas prácticas de alimentación.

LUCHA reciclaje de tapitas plásticas

Sensibles a la causa de los niños con cáncer, El Mejor se sumó a la recolección de tapitas plásticas (556 kg.), emprendida por la organización Lucha, que tiene a su cargo el mantenimiento de los albergues donde se hospedan los niños que provienen de ciudades del interior del país y que padecen esta terrible enfermedad.

Algunas de las acciones que la organización realizó con los recursos resultantes de las ventas de las tapitas fueron:

- Remodelación del albergue “Rocío Roga”.
- Entrega permanente de alimentos a los albergues atendidos.
- Remodelación de ASOLEU.
- Organización de Taller de Pintura.
- Entrega de Regalos de Navidad para cada niño internado.
- Entrega de artículos de librería para la escuelita de ASOLEU y el aula Hospitalaria del Hospital de Clínicas.
- Utensilios de cocina para el Hospital de Niños “Acosta Ñu”
- 60 mamaderas para el departamento de hemato-oncología del Hospital de Clínicas.

MESA AMBIENTAL

Como parte de la Mesa Ambiental, promovida por la Red del Pacto Global, se participó de la Expo Sustentable, en donde fue entregada la Guía desarrollada por los integrantes de esta Mesa temática, que incluyó bolsas para supermercados y cajas de cartón, de tal manera a evitar el uso de bolsas de plástico.

Otras actividades llevadas a cabo fueron:

- Seminario “Articulando esfuerzos ante el Cambio Climático”, que contó con la participación del Director Nacional de Desarrollo, Tecnología e Innovación (Argentina) Martin Guinart, entre otros invitados destacados del ámbito local.
- Conferencia “Liderando la Sostenibilidad desde la Empresa hacia su cadena de valor: La experiencia de Walmart Store Inc.”, cuya disertación principal estuvo a cargo de Abdías García Machado, Coordinador de Sustentabilidad de Walmart Brasil y Carlos Saviani Vicepresidente de Alimentos Sostenibles WWF-US.

DESAFÍOS PARA EL 2018

INSTITUCIONALES

- Fortalecer la gestión de la Comunicación, con énfasis en su dimensión interna.
- Estrechar y potenciar los vínculos con organismos privados y públicos para la implementación de proyectos conjuntos.
- Actualizar e innovar las herramientas informáticas.
- Fidelizar talentos internos. Rotación 3%

COMERCIALES

- Mantener la estabilidad del crecimiento de la cartera en 20%.
- Incrementar las ventas a través de nuevos servicios, logrando un 5% de crecimiento.
- Releva de forma continua los índices de satisfacción del cliente, incluyendo a aquellos ubicados en ciudades del interior del país.

SOCIALES Y AMBIENTALES

- Dar continuidad al Proyecto de Educación de Adultos, alcanzando un nivel de participación superior a 50 estudiantes, en ambos niveles (EEB y E. Media).
- Incentivar el voluntariado corporativo.
- Extender la sensibilización sobre los temas de Violencia contra la Mujer, Cuidado del Ambiente, Derechos de la Niñez e Inclusión de Personas con Discapacidad a nivel interno y externo, principalmente con los clientes y proveedores.
- Potenciar la implementación de las microfranquicias entre las familias de los colaboradores.
- Incentivar la buena salud financiera de nuestros colaboradores, a través de sensibilizaciones



Coordinación general
Gerencia General Adjunta

Coordinación de colecta de datos y redacción
Comunicación y Marketing

Coordinación Editorial
PROYECTARSE. Agencia de
Responsabilidad Social
y Comunicación Organizacional.

Diseño gráfico e ilustraciones
ENTREPARENTESIS.
Imagen e Identidad corporativa

Imágenes
René González y archivo de EL MEJOR

Asunción, Paraguay
Mayo, 2018

2018® Todos los derechos reservados.

Este documento es de propiedad de El Mejor S.R.L. No tiene fines de lucro, por tanto, no puede ser comercializado en el Paraguay ni en el extranjero.