



## 8ª COMUNICACIÓN DE PROGRESO



2018

# Índice

## 1. PRESENTACIÓN

## 2. IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLAVE

## 3. CARTA DE COMPROMISO

### 4. Perfil

Perfil general

Participaciones y Alianzas

Reconocimientos

### 5. Gobernanza

### 6. Sostenibilidad

### 7. Gestión de los Principios

Derechos Humanos

Derechos Laborales

Cuidado del ambiente

Prácticas anticorrupción

### 8. Metas para el 2019

#### **Coordinación General:**

Graciela Dietrich,  
Gerente General Adjunta

#### **Coordinación Editorial:**

PROYECTARSE. Agencia de  
Responsabilidad Social y  
Comunicación Organizacional

Asunción, Paraguay  
Mayo, 2019

2019® 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.

### **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

# 1. PRESENTACIÓN

Esta Comunicación de Progreso al Pacto Global de las Naciones Unidas constituye la 8ª publicación que realizamos, desde que nos adherimos en el año 2010 a este acuerdo voluntario de ciudadanía corporativa. En la elaboración de su contenido participa todo el equipo gerencial, que es el principal proveedor de información. Contamos con un área de RSE que se encarga de coleccionar los datos, así como de promover y dar seguimiento a los programas y proyectos.

## Para consultas:

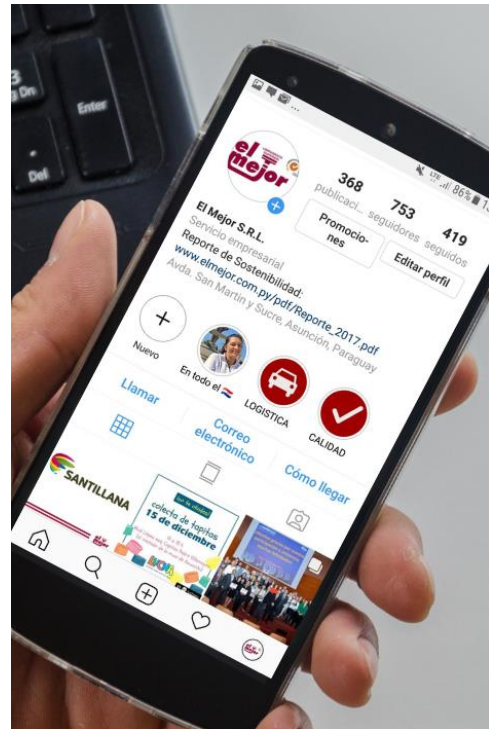
Sobre el contenido de esta COP o las anteriores, puede escribirnos a la dirección de correo electrónico [graciela.dietrich@elmejor.com.py](mailto:graciela.dietrich@elmejor.com.py)

Para la selección de lo que incluimos en cada número, utilizamos la matriz de base definida para las COPs, posicionándonos en el “nivel avanzado”, de auto definición. Su edición es realizada en forma externa, lo que

facilita una descripción

más objetiva de nuestra actuación; al igual que su redacción está hecha en un lenguaje coloquial, de tal forma que pueda ser comprendido por nuestros distintos públicos de interés.

La COP que presentamos es un avance de nuestro Reporte de Sostenibilidad que es remitido en forma impresa y dispuesto en nuestro sitio web, en su versión digital: [www.elmejor.com.py](http://www.elmejor.com.py)



## **2. IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLAVE**

El sector de los servicios de limpieza y mantenimiento se mantiene creciente desde hace un par de años, hecho que genera más oportunidades de trabajo, así como el reconocimiento formal a este oficio y, por lo tanto, digno del cumplimiento de todas las leyes laborales vigentes.

Datos de la Dirección General de Estadísticas, Encuestas y Censo, en su informe del 2011, muestran 25 empresas inscriptas en este rubro, evidenciando su potencial, ya que en promedio tienen un equipo de entre 50 y 1.500 colaboradores –como el caso de El Mejor.

Para el acceso a estos puestos incluso los postulantes tienen nuevas demandas, comenzando por el cumplimiento de la ley y otros beneficios como capacitación continua, oportunidades de carrera, buen clima y buen trato. Sin embargo, cabe destacar otros dos aspectos persistentes que impiden un mayor desarrollo del sector: (i) la informalidad, que sigue siendo una tarea pendiente, ya que el cumplimiento de la ley es parcial; y (ii) la falta de formación de los recursos humanos.

La contratación está condicionada indefectiblemente a un proceso de entrenamiento, desde aspectos básicos del sector hasta los de convivencia (como saludar, pedir por favor y permiso, así como agradecer). Recién después de esto se puede proceder a avanzar en los temas específicos de la función a desempeñar.

En cuanto a la gestión de los riesgos, contamos con una estrategia de prevención que nos facilita el control y monitoreo de ocurrencia de los mismos; incluye desde la planificación pasando por la operatividad de los procesos. La misma se encuentra registrada formalmente en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, contando con una Matriz de riesgos y oportunidades.

Esta Matriz es retroalimentada, siempre que sea aplicable, por los hallazgos o no conformidades detectadas durante el proceso o generadas a partir de auditorías internas, evaluación del desempeño de los procesos, cuestiones referidas al contexto de la organización, partes interesadas, revisión por la dirección, quejas o reclamos y resultados de las encuestas de satisfacción, entre otros.

### 3. CARTA DE COMPROMISO



Señores

**PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

Presente

Por octavo año consecutivo ratificamos nuestro compromiso con la promoción e impulso de los principios del Pacto Global en nuestra agenda de trabajo institucional y comercial. Con cada publicación comprobamos no solo el aporte orientador de los principios para apoyar el desarrollo sostenible, sino el impacto positivo que tiene en el reconocimiento de la gestión de El Mejor.

Desde que nos adherimos al Pacto Global hemos potenciado nuestros niveles de cuidado socioambiental y fortalecido nuestros distintos sistemas, adquiriendo una mayor conciencia de los impactos que estamos produciendo en el entorno, tanto interno como externo.

En este sentido, desde la próxima COP estaremos alineando las informaciones de nuestras prácticas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al Plan Nacional de Desarrollo 2030, de tal manera a volver más tangible la participación de la empresa en el logro de los mismos.

Celebramos la labor realizada por la Red del Pacto Global Paraguay, que constituye un espacio de gran valor para sumar a más empresas y organizaciones, y que facilita el intercambio de iniciativas que nos motivan e inspiran para evolucionar de forma continua.

En nombre de los más de 1.400 colaboradores que integramos El Mejor, agradezco la oportunidad de permitirnos ser parte de este emprendimiento.

**Daniel Baudalet**  
Gerente General

## 4. PERFIL

El Mejor es una sociedad de responsabilidad limitada, funcionando desde el año 1991 en el sector de los servicios de limpieza y mantenimiento. En estas casi tres décadas tiempo fuimos ampliando nuestro ámbito de operaciones, pasando de la limpieza de alfombras a la segmentación especializada, que a la fecha dispone de 17 diferentes servicios.

Contamos con unos seiscientos Puntos de Atención, que son atendidos por nuestros más de 1.400 colaboradores; esto nos da presencia prácticamente nacional. En la contratación de los mismos damos preferencia a la población local, lo que a su vez posibilita la reducción de ausencias, posibilitando la contratación de pobladores locales que son entrenados en el oficio previamente y de forma continua.

Adicionalmente, desarrollamos otras dos unidades de negocio: Proactif Care, en el año 2007, creada para la provisión de insumos de limpieza en forma directa, evitando así su falta y que el servicio se resienta. Y, en el año 2017, Los Especialistas, una réplica de El Mejor, pero que apunta a empresas de menor tamaño y a departamentos. Esto, para facilitar el acceso al tipo de servicios que ofrecemos, con el sello de garantía de El Mejor.

### • NUESTRO NEGOCIO EN NÚMEROS

Total Puntos de Atención	605
Total ciudades cubiertas	55
Total m <sup>2</sup> cubiertos diariamente	919.820
Cantidad de Colaboradores	1.420
Pago total salarios y honorarios	33.511.259.348
Pago total IPS	9.631.278.724
Pago de Cargas Sociales (IPS Aporte Patronal, Bonificación Familiar, Aguinaldo y Vacaciones)	11.836.276.880

### • PARTICIPACIONES Y ALIANZAS

Cámara Paraguaya de Comercio y Servicios del Paraguay  
Unión Industrial Paraguaya  
Cámara Francesa de Comercio  
Asociación de Empresarios Cristianos  
Red del Pacto Global Paraguay  
Pacto Ético Entidades Comercial  
Club de Ejecutivos

- ONU MUJERES •Fundación SARAKI •Fundación TELETON •LUCHA • Fundación DEQUENI
- Fundación PARAGUAYA •Agencia de Cooperación Alemana –GIZ •CARTONES YAGUARETE
- UNINORTE •DENIDE •Ministerio de Educación y Ciencias •Ministerio de la Mujer
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
- Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social

- RECONOCIMIENTOS



### **Reconocimiento como Finalista en los IX PREMIOS CORRESPONSABLES.**

La Fundación Corresponsables (España) organiza anualmente este concurso, al que deben postular las empresas y organizaciones que quieran dar a conocer sus prácticas. Inscribimos a El Mejor en la categoría “Grandes empresas y Fundaciones de empresas”, con nuestro programa: Creciendo con El Mejor. En esta categoría hubo 708 postulantes.

Los Premios Corresponsables reconocen a las iniciativas más innovadoras y sostenibles en Iberoamérica. El Mejor integró la lista de finalistas con empresas como: L’Oreal, Algues de Barcelona, Corporación Medcom, DKV Seguros, Fundación ENDESA, HENKEL, GADISA, SAP, Santa Lucía Seguros, Galletas Gullón, OTIS, EQUATORIAL, COCA COLA, Bottling Company, FORD, JUMBO y LATAM AIRLINES.

Nuestro programa Creciendo con el Mejor, incluye “Vida limpia de violencia contra las mujeres”, “Inclusión laboral de Personas con Discapacidad” y “EducaRSE”, alfabetización de adultos.

El Comité Evaluador estuvo conformado por 25 consultoras internacionales y un jurado compuesto por más de 70 académicos de 12 países; todo esto para reconocer las iniciativas más innovadoras y sostenibles en el ámbito de la Responsabilidad Social y Comunicación Responsable de todo tipo de organizaciones y tamaños (privadas, públicas y sin ánimo de lucro), así como a los profesionales implicados en su desarrollo tanto de España como Latinoamérica.

La Gala tuvo lugar el 7 de noviembre, en la Universidad IESE Barcelona; participaron, entre otras personalidades -además del Presidente del Jurado y profesor del IESE, Joan Fontrodona- Cristina Gallach, Alta Comisionada para la Agenda 2030 en España; María Antonia Pérez León, Directora General del Trabajo Autónomo, de la Economía Social y de la RSE; Martha Herrera, Presidente de la Red Mexicana del Pacto Mundial de las Naciones Unidas; Ángel Pes, Presidente de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas; Marta Subirá, Secretaria de Medio Ambiente y Sostenibilidad de la Generalitat de Catalunya; Frederic Ximeno, Comisionado de Ecología Urbana del Ayuntamiento de Barcelona; y Josep Santacreu, Presidente de Respon.cat.



## 4. Gobierno corporativo

Para el funcionamiento diario, en El Mejor contamos con un plantel gerencial que tiene a su cargo funciones específicas; la máxima autoridad recae en la Gerencia General, que a su vez se sostiene en una Gerencia General Adjunta, establecida en el año 2016, dando lugar a un proceso de descentralización gradual.

Como forma a garantizar las buenas prácticas de gobierno corporativo y prevenir actos de corrupción que atenten contra nuestro negocio, disponemos de varios documentos, como el Reglamento Interno, el Código de Ética y varias políticas en los que se explicitan aquellas acciones que se desalientan e incluso sancionan.

El Gerente General, que es uno de los accionistas, comparte los lineamientos de la Visión, Misión y Valores, lo que aporta a la autoregulación de la conducta.

- **COMPOSICIÓN SOCIETARIA**

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

- **PLANTEL GERENCIAL Y EJECUTIVO**

GERENTES	
General	Daniel Baudelet
General Adjunta & Operaciones	Graciela Dietrich
Administración y Finanzas	Violeta García
Administración de Recursos Humanos	Fátima Paredes
Comercial	Rosario Cabrera
Gestión de Talento	Rocío Franco
Tecnología de la Información y Comunicación	Cristian Cabanellas
Sub Gerente de Operaciones	Fanny Domínguez
JEFES	
Contact Center	Patricia Benítez
Logística y Compras	Antonio Cristaldo
Operaciones	Norma Amarilla, Cristina Navarro, Liza Meza, Mercedes Acosta
Capacitaciones Técnicas	Irma Rodríguez
Jefa de RSE y Comunicación Corporativa	Mara Soljancic

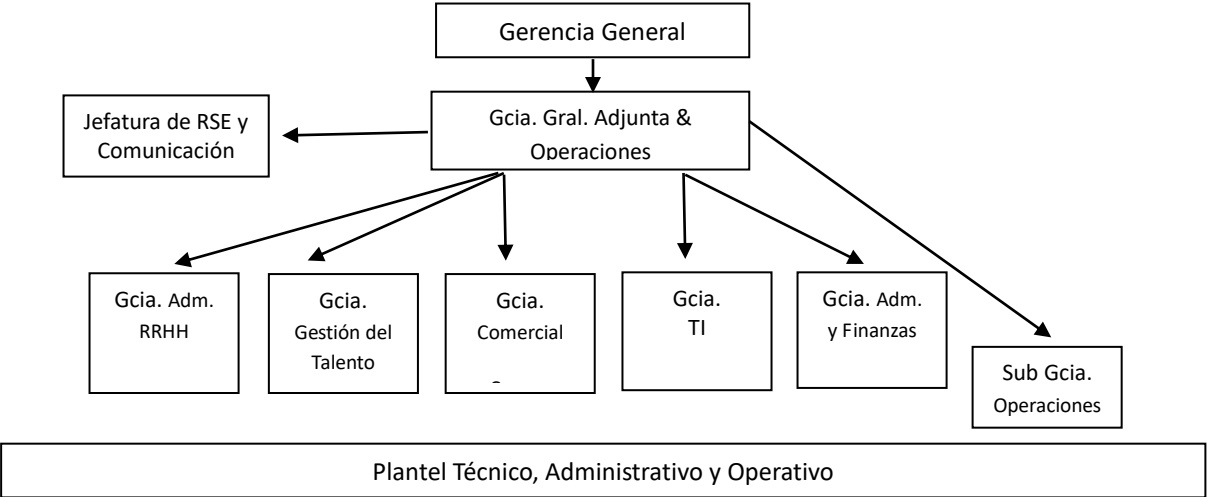
<b>COORDINADORES</b>	
Reclutamiento y Selección	María Apodaca
Calidad y Estandarización	Elsa Ríos
Contable	Susana Cabañas
Contratos, cobros y pagos	Luciana Jiménez
Sistemas	Santiago Yegros
Infraestructura y plataformas	Willian Galeano
Project Manager	Mirian Cubilla, Diego Arce
<b>EJECUTIVOS DE CUENTAS Y VENTAS</b>	
Gustavo Sosa	Guillermo Brítez
Claudia Bigorda	Tomás Lesme
Paulo González	Ezequiel Martínez
Alice Natalia Amarilla	Laura Benítez

- **COMITÉS AUXILIARES**

A través de nuestros Comités Auxiliares apuntamos a la identificación de nuevos liderazgos, así como a la gestión participativa. En el 2018 no fue creada ninguno; se mantuvieron vigentes los mismos que el año anterior.

<b>TIPO DE COMITÉ</b>	<b>OBJETIVO</b>
Comité de Ética	Está integrado por representantes de todas las áreas, según lo establecido en nuestro Código de Ética. Tiene a su cargo difundir el Código de Ética y velar por su cumplimiento, además de mantenerlo actualizado; recepcionar denuncias y atender los casos, proponer medidas de sanción, entre otras.
Equipo Impulsor	Lo conforman los gerentes y jefes de todas las áreas. Tiene como función principal dar seguimiento a la implementación del Plan Estratégico.
Comisión Interna de Prevención de Accidentes/CIPA	En cumplimiento a lo dispuesto por el Ministerio del Trabajo, disponemos de esta Comisión, cuya labor es colaborar con la prevención o la reducción de los riesgos en los diversos lugares en que desarrollan sus funciones nuestros colaboradores; también en las oficinas administrativas.
Comité de Calidad	Apoyar la implementación eficiente del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

• ORGANIGRAMA FUNCIONAL



## 5. Sustentabilidad

Nuestro negocio está proyectado un Plan Estratégico (PE) que es definido en función a las características del mercado y a las tendencias del sector. En ese sentido, uno de los objetivos de este Plan está enfocado en la proyección de nuestras prácticas de responsabilidad social empresarial y otro, no menos importante, que se relaciona con la gestión de la comunicación. Ambos temas son considerados vitales para la sostenibilidad de El Mejor en el tiempo.

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”.

Este año, en particular, creamos en la estructura funcional la Jefatura de RSE y Comunicación, como estrategia para alcanzar los objetivos mencionados; reporta directamente a la Gerencia General Adjunta de tal manera a agilizar la toma de decisiones. Igualmente, asignamos funciones específicas de RSE a referentes de las áreas, como coordinadores de los programas e iniciativas, internas y externas.

## 6. Gestión de los Principios

### LOS DIEZ PRINCIPIOS de la Red Española del Pacto Mundial

DERECHOS  
HUMANOS

NORMAS  
LABORALES

MEDIO  
AMBIENTE

LUCHA CONTRA  
LA CORRUPCIÓN

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.



# Derechos Humanos



## PRINCIPIOS

**1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**2:** Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS

<b>1</b> Fin de la pobreza	<b>2</b> Hambre cero
<b>3</b> Salud y bienestar	<b>4</b> Educación de calidad
<b>5</b> Igualdad de género	<b>6</b> Agua limpia y saneamiento
<b>7</b> Energía asequible y no contaminante económico	<b>8</b> Trabajo decente y crecimiento económico
<b>10</b> Reducción de las desigualdades	<b>11</b> Ciudades y comunidades sostenibles
<b>16</b> Paz, justicia e instituciones sólidas	<b>17</b> Alianzas para lograr los objetivos

Contamos con una Gerencia de Gestión del Talento que tiene a su cargo identificar las necesidades de formación de nuestro equipo, así como detectar otras oportunidades que pueden contribuir a su desarrollo laboral y personal. Seguidamente, compartimos sus características y luego las iniciativas del año:

- CARACTERIZACIÓN DE NUESTRO EQUIPO**

Indicador	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Total Colaboradores	967	1.067	1.253	1.305	1.420
Total Mujeres	645	672	793	857	950
18 a 29 años	444	488	592	601	654
30 a 49 años	488	538	614	652	708
+ de 50 años	35	41	47	52	58

Total Colaboradores con Discapacidad	4	4	4	5	5
--------------------------------------	---	---	---	---	---

### Distribución por Departamentos y Sexo

Por departamento	Cantidad total	Porcentaje	Mujeres	Hombres
Alto Paraná	50	3.5%	43	7
Amambay	3	0.2%	3	0
Boquerón	2	0.1%	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	0.4%	6	0
Itapúa	20	1.4%	15	5
Misiones	2	0.1%	2	0
Paraguarí	3	0.2%	3	0
San Pedro	4	0.3%	4	0
Asunción y Central	1.306	92.0%	848	458
<b>Total</b>	<b>1.420</b>	<b>100%</b>	<b>950</b>	<b>470</b>

### FORMACIÓN CONTINUA

En el 2018 llegamos a 8.346hs. de capacitación en temas de formación general, lo que representa un promedio de 5.9hs. por colaborador. Adicionalmente, en temas de Salud y Seguridad Ocupacional, in situ, se desarrollaron otras 10.967hs.

A continuación, compartimos los temas de las principales capacitaciones en temas de formación personal:

Tema	Horas	Participantes
<b>Formación personal</b>		
Vida limpia de violencia contra la mujer	216	216
Taller de Desarrollo de habilidades sociales	107	428
Seguridad en las rutas	17	39
Prevención y detección de drogas	20	20
Acoso laboral y sexual	198	198
Manejo de Finanzas Personales/Educación Financiera	362	352

## **CLIMA LABORAL**

Realizamos reuniones inter-áreas para conocer las necesidades de los diferentes departamentos, generar empatía entre sus miembros -como clientes internos y como compañeros de labor-, también para potenciar el trabajo en equipo.

Generamos varias actividades sociales, con componentes lúdicos, en fechas especiales como: Día del Trabajador, de la Juventud, de la Amistad, de la Primavera; fiesta de disfraces y cierre del año; al igual que el torneo deportivo.

## **INICIATIVAS INTERNAS**

- **PROGRAMA EDUCARSE CON EL MEJOR**

Integramos el grupo de empresas adheridas al programa Circulo de Educación Básica para Jóvenes y Adultos, denominado “EDUCARSE”, que es impulsado por el Ministerio de Educación y Ciencias (MEC). Iniciamos con este programa en el año 2015 y este 2018 tuvimos el primer grupo de graduados que participó del programa completo. Fueron 32 los egresados del Tercer Curso de la Educación Media.

Para lograr eso, cada semana en nuestras oficinas administrativas fueron recibidos los docentes del MEC y los colaboradores estudiantes. Los contenidos de las materias desarrolladas fueron de las áreas de sociales, lengua y literatura castellana y guaraní, matemáticas, ciencias de la naturaleza y salud.

Celebramos este logro de nuestros colaboradores con un acto especial de graduación, en el que recibieron sus títulos de bachilleres.

- **PROGRAMA DE LUCHA HACIA LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER**

En el año 2013 aceptamos la invitación de la Agencia Alemana de Cooperación –GIZ para recibir un entrenamiento en materia de Violencia de Género. Con nuestra aceptación pasamos a constituirnos en la primera empresa local en participar.

El programa ComVoMujer contiene una serie de módulos temáticos que van desde aspectos teóricos, tipos de violencia, mecanismos de prevención, acciones para atender los casos, entre otros. De las sesiones iniciales de capacitación (2013) a la fecha ya llevamos varias réplicas hechas a nivel interno, que fueron desarrolladas por nuestras colaboradoras que recibieron el entrenamiento como Formadoras.

El jueves 1 de marzo, se realizó el evento de cierre del Programa Regional ConVoMujer; fuimos convocados –junto con las demás empresas que se fueron adhiriendo a través de los años- para compartir las experiencias en la temática y su impacto en la empresa.



Cabe destacar que, como parte de este programa, el Ministerio de la Mujer, creó el Sello “Empresa Segura Libre de Violencia contra la Mujer”. Fuimos también la primera empresa en acceder al mismo.

Internamente, durante este año, continuamos con las charlas de sensibilización de “Vida Limpia de Violencia Contra la Mujer”, llegando a 216 colaboradores. Dictamos, igualmente, charlas sobre prevención de acoso laboral y sexual, siendo sensibilizados 198 colaboradores. Cabe destacar que estas actividades son llevadas a cabo en los contratos donde prestan servicios, para garantizar que la información llegue.

- **PROGRAMA CRECIENDO CON EL MEJOR**

Este es otro de los programas que venimos impulsando desde hace varios años, con la intención de mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores. El programa se sostiene metodológicamente en el Semáforo de la Pobreza, diseñado por la Fundación Paraguaya, que fue promovido por la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), a través de su programa Empresas Sin Pobreza.

La metodología consiste en la aplicación de una encuesta, con 50 indicadores, cuyos resultados permiten identificar las áreas con mayores necesidades o críticas (rojo), y determinar las acciones que la empresa considera claves para impactar en su mejora, desde sus posibilidades.

Es así que se definió trabajar en dos temas críticos: la necesidad de dotar de baños modernos a nuestros colaboradores, pues muchos de ellos cuentan con letrinas y acceden a duchas comunitarias de los asentamientos en los que viven; y, educarlos financieramente, ya que se encuentran con altos niveles de endeudamiento.

Para llevar adelante estas tareas, conformamos un equipo de trabajo denominado “El Mejor Solidario”, con la misión de recaudar fondos para financiar las obras. Los costos se dividen de la siguiente forma: 25% el beneficiario, 50% El Mejor Solidario y 25% la empresa.

Este año entregamos 11 nuevas obras, que alcanzaron la suma de G. 48.500.000. Cabe destacar que, en el proceso de construcción, participan los propios colaboradores con otras habilidades que poseen como: plomería, electricidad, pintura, etc.

- **ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**

Continúa vigente nuestro acuerdo con la Universidad del Norte, específicamente con su carrera de odontología. Los estudiantes de la carrera deben completar una cierta cantidad de horas de práctica y nuestros colaboradores requieren de ese servicio. Es así que este proyecto resulta beneficioso para ambas partes.

Esta iniciativa favorece el tratamiento dental sin costo para nuestros colaboradores e incluso para sus familias. Las atenciones están a cargo de los estudiantes de último año. El servicio incluye extracciones, radiografías, limpieza, entre otros. Este año recibieron atención 42 colaboradores.

La difusión de este beneficio se realiza a través de los medios de comunicación internos: Facebook Interno, Boletín Informativo, Contact Center, mensajes de textos y en los paneles que están instalados en nuestras oficinas.

- **CLUB DE DONANTES**

**11.700**  
**cm<sup>3</sup>** de  
sangre donada  
por nuestros  
colaboradores

En el 2017 constituimos nuestro Club de Donantes, que es una campaña impulsada por el Programa Nacional de Sangre, del Ministerio de Salud Pública, con la finalidad de sensibilizar acerca de la importancia de la donación de sangre y captar nuevos donantes voluntarios.

Una característica del Club es que la sangre colectada pasa a formar parte de un Banco de Sangre de El Mejor; por tanto, en caso de necesidad, la sangre está disponible, con reserva constante.

De esta convocatoria participaron 26 colaboradores como donantes. Una persona puede donar 450 centímetros cúbicos de sangre, un poco menos de medio litro, lo que permite preparar tres componentes: glóbulos rojos, el plasma y las plaquetas. Esto no debilita a la persona donante porque está medicamente comprobada esta cantidad para que una persona promedio entre 65 y 70 kg de peso puede donar.

- **PROGRAMA POR SER NIÑA**

A iniciativa de la organización Plan Paraguay, en el mes de octubre, recibimos en nuestras oficinas a dos niñas, Giuliana y Sofia, ambas de 16 años, respectivamente, en el marco del programa “Por ser Niña”. Esta iniciativa tiene por objetivo “visibilizar la situación de las niñas en Paraguay y el mundo, creando oportunidades para que las niñas participen activamente en la creación de un cambio duradero hacia la igualdad”. Para lograr esto se busca el involucramiento de diferentes sectores y de los garantes de derechos, para que puedan proporcionar espacios políticos y económicos donde las niñas aprendan, lideren, decidan y prosperen.

Es así que el 11 de octubre estuvieron a cargo de la Gerencia General Adjunta, y compartieron toda la jornada laboral junto con el equipo gerencial. En el cierre de la jornada compartieron su reflexión respecto a su visión de la niñez y de las mujeres.

Nos interesó apoyar esta iniciativa ya que está alineada a nuestra visión de igualdad de género y de propiciar las condiciones necesarias para que las niñas y jóvenes desarrollen su pleno potencial.



# Derechos Laborales



<b>PRINCIPIOS</b>			
<b>3</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	<b>4</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	<b>5</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	<b>6</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
<b>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS</b>			
<b>1</b> Fin de la pobreza. <b>3</b> Salud y bienestar. <b>5</b> Igualdad de género. <b>8</b> Trabajo decente y crecimiento económico. <b>9</b> Industria, innovación e infraestructura. <b>10</b> Reducción de las desigualdades. <b>16</b> Paz, justicia e instituciones sólidas. <b>17</b> Alianzas para lograr los objetivos.			

## **TRABAJO DECENTE**

Uno de los motivos que más nos enorgullece como empresa es poder decir que cumplimos con lo que establece la legislación laboral. Nuestros colaboradores, desde el día uno, son integrados al sistema previsional (IPS), incluso en su etapa de aprendices.

En el proceso de contratación, además de promover la igualdad de género, damos preferencia a los pobladores de la zona, así como valoramos la experiencia de las personas en edad adulta. Les

brindamos entrenamiento continuo, de tal manera a facilitar sus labores con el conocimiento necesario para su desempeño efectivo.

Todos nuestros colaboradores cuentan con la vestimenta, equipos e insumos para el desarrollo de sus funciones en condiciones de seguridad.

## SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

**10.967hs.**

De entrenamiento in situ

Desde el año 2012, contamos con un Capacitador Técnico en Salud y Seguridad Ocupacional que desarrolla de forma continua capacitaciones in situ sobre los distintos temas vinculados a su seguridad física, uso de equipos, prevención, primeros auxilios, riesgo eléctrico, clase de producto químico, trabajo en altura, espacio confinado, riesgo biológico, etc.

En el puesto se desempeña un colaborador con 20 años de antigüedad, quien se inició como operario de limpieza y a través del Plan de Carrera, con que contamos en la empresa, tuvo la oportunidad de acceder a este puesto.

- **ACCIDENTES DE TRABAJO**

Este año tuvimos un leve aumento porcentual en el número de accidentes de trabajo con relación al 2017 (1,45% sobre total de colaboradores) y 2018 (1,9% sobre el total de colaboradores). Tal resultado refleja, en cierta forma, el efecto de las actividades de entrenamiento y concienciación.

Sin embargo, también se requiere del compromiso personal de cada colaborador, ya que hay prácticas que requieren de su decisión y compromiso, como el uso de casco y chaleco reflectivo, para los conductores de motocicleta; el consumo de alimentos bajos en sal y grasa, así como la disminución del consumo de bebidas alcohólicas. Esto, considerando que un porcentaje de accidentes ocurre in itinere y por problemas de salud.

Indicador	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Total Colaboradores	967	1.067	1.253	1.305	1.420
Total accidentes de trabajo	22	25	48	19	27
Accidentes en moto	10	10	23	8	12
Caídas	5	5	2	7	2
Causas varias (accidentes automovilísticos, cortes, contusiones)	6	4	13	4	13

## FORMACIÓN CONTINUA

Tema	Horas	Participantes
<b>Formación laboral</b>		
Capacitación 5 S	259	264
Gestión de Personas	119	196
Inducción	854	854
Máquinas y productos	165	461
Operario Básico	666	1.926
Operario Superior	422	1.126
Técnicas de Limpieza	59	132
Código de Ética	853	853
Norma de Conducta y Valores	189	189
Política de Conducta y Comportamiento	533	533
Uso y dilución de productos	147	147
Atención al cliente	159	159

- **PROGRAMA DE INCLUSIÓN LABORAL**

Con el objetivo de ampliar el alcance de nuestro programa de inclusión laboral, generamos alianzas con la Embajada Americana para la inclusión de Nathalia Fernández, colaboradora con discapacidad intelectual, y con Jobs para la inclusión de Ana Celia Samaniego, colaboradora con discapacidad auditiva.

Asimismo, continuamos apoyando el programa de pasantías de la Fundación Saraki; este año recibimos a Isaac Sánchez, quien posee una discapacidad auditiva, para realizar su pasantía laboral de 3 meses de duración en nuestras oficinas.

# Cuidado del ambiente



<b>PRINCIPIOS</b>		
<b>7:</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	<b>8:</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	<b>9:</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
<b>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS</b>		
<b>2</b> Hambre cero.	<b>6</b> Agua limpia y saneamiento.	
<b>7</b> Energía asequible y no contaminante.	<b>9</b> Industria, innovación e infraestructura.	
<b>11</b> Ciudades y comunidades sostenibles.	<b>12</b> Producción y consumo responsables.	
<b>13</b> Acción por el clima.	<b>15</b> Vida de ecosistemas terrestres.	
<b>17</b> Alianzas para lograr los objetivos.		

Contamos con un Decálogo ambiental que orienta nuestras decisiones de iniciativas en este ámbito. Seguidamente, presentamos las acciones del año.

- **MESA AMBIENTAL DEL PACTO GLOBAL**

La Red del Pacto Global Paraguay creó mesas temáticas de trabajo para atender de forma más específica las acciones que requieren los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una de esas mesas es la ambiental, que enfoca sus acciones en la sensibilización y visibilización de los indicadores contenidos en la Agenda Global de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo de París y la Convención de Diversidad Biológica.

El Mejor integra esta mesa y este año estuvimos presentes en charlas como la de “Paraguay como plataforma de inversiones verdes”, “Una experiencia de sustentabilidad a nivel global” y “Caso de éxito local en compensación de huella de carbono”, ésta última dictada por Simmon Bennett, Director General de Desarrollo Sustentable de Swire Pacific Offshore (SPO) y The China Navigation Company.

- **CRECE RECICLANDO**

Se trata de un convenio con la empresa Cartones Yaguareté que busca concienciar sobre el cuidado de los recursos ambientales a través del reciclado de papel y cartón. Apoyamos este proyecto realizando la separación de papel y cartón, en las oficinas y puestos de servicio; lo colectado es pesado y recibimos un pago por los kilos entregados.

Todo lo recaudado por la compra de los papeles y cartones se destina al proyecto “Creciendo con el Mejor”. Este año llegamos a 5.900 kilogramos.

Si bien este proyecto genera recursos económicos, el principal valor que vemos en la iniciativa es el ambiental, ya que facilitamos el ahorro de procesos industriales de producción de celulosa, al igual que en tratamiento de residuos sólidos, que se traduce en:

- Ahorro de 118.000 litros de agua en la producción.
- Ahorro de emisión de 5.310 kilos de dióxido de carbono.
- Evitar la tala de 83 árboles para la producción de celulosa.

- **PROGRAMA LUCHA PARAGUAY**

Este programa es una iniciativa similar a la anterior, que en este caso se trata de la colecta de tapitas, cuyas ventas producen ingresos a la organización LUCHA, la cual que se encarga del mantenimiento de los albergues de niños con cáncer, mientras realizan su tratamiento de quimioterapia.

LUCHA se creó con la finalidad de atender esta necesidad identificada, ya que el tratamiento lleva varios días y, muchos niños junto con algún familiar provienen de ciudades del interior del país, y en general se encuentran en situación de escasos recurso.

- **COMPORTAMIENTO AMBIENTAL DE PROVEEDORES**

Como parte de la identificación de nuestros temas materiales, definimos que el vínculo con los proveedores es clave, ya que su estilo de gestión puede afectar al nuestro.

Al respecto, y con base en nuestro Código de Ética, trabajamos en el establecimiento de criterios sociales y ambientales en la selección de nuestros proveedores.

Al mismo tiempo, buscamos conocer más sobre su estilo de trabajo, tratamiento de sus residuos y comportamiento ambiental en general.

**AGENDAS CLIMA NEUTRAL**

Contratamos nuevamente los servicios de impresión de AGZ para la producción de nuestras agendas empresariales, impresas en hojas recicladas y en cantidad de 1.200 copias. Este proveedor nos ofrece el Sello “Clima Neutral” con el que compensamos nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>.

# Prácticas anticorrupción



<b>PRINCIPIO</b>
<b>10:</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.
<b>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS</b>
<b>3</b> Salud y bienestar. <b>10</b> Reducción de las desigualdades. <b>16</b> Paz, justicia e instituciones sólidas. <b>17</b> Alianzas para lograr los objetivos.

## CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestro Código de Ética constituye la principal herramienta orientadora en materia de anticorrupción, y es aplicable tanto interna como externamente. A partir del mismo, vamos definiendo políticas y normativas, tales como las que desalientan las prácticas como el soborno, la coima, el abuso de poder y el acoso, por citar algunas disposiciones.

Para garantizar su comprensión en todos los niveles, su difusión forma parte desde la propia incorporación del colaborador, además de estar incluida en el Plan de Capacitación.



- **COMITÉ DE ÉTICA**

Una de las disposiciones del Código es la conformación de un Comité de Ética; éste se encuentra activo y tiene a su cargo recibir y analizar los casos denunciados, y proponer las medidas correctivas. También, tiene entre sus funciones mantener actualizadas sus disposiciones e implementar los canales para la recepción de las denuncias.

### **Canales de comunicación de desvíos éticos**

Para el público interno y externo se encuentran disponibles los siguientes medios:

- La línea telefónica: (0972) 240 443.
- El correo electrónico: [ética@elmejor.com.py](mailto:ética@elmejor.com.py)
- Carta impresa al Presidente del Comité de Ética.
- Entrevista personal con el departamento de Gestión de Talentos, para los colaboradores.

Igualmente, contamos con un buzón de quejas y sugerencias, en nuestras oficinas administrativas, al que tienen acceso todos los miembros. Si bien las denuncias son de carácter anónimo, se insta constantemente a la realización responsable de las mismas.

Todos los denunciadores tienen la garantía de la confidencialidad en el manejo de la información.

### **Casos denunciados y atendidos**

<b>Tipo de denuncia</b>	<b>Cantidad</b>
Falta a uno de los Valores institucionales (deshonestidad)	46
Acoso	9
Violencia contra las mujeres	17
Total	72

## **PROTECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN DEL CLIENTE**

Tenemos establecidas las siguientes practicas:

- Evitamos comunicar a terceras personas sobre situaciones, estado financiero de nuestros clientes.
- Nos orientamos a servir a nuestros clientes, buscando siempre la satisfacción de los mismos al ejecutar 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.

## **GESTION DE LOS PROVEEDORES**

- **SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

En nuestro Código de Ética definimos:

EL MEJOR S.R.L. 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 S.R.L. 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.

# DESAFÍOS PARA EL 2019

**-PROMOVER** la importancia de una buena salud financiera por parte de nuestros colaboradores, a través de talleres, charlas y capacitaciones que ayuden con la sensibilización.

**-ESTABLECER** las alianzas para mejorar el bienestar y la salud de nuestros colaboradores.

**-AMPLIAR** la cantidad de colaboradores estudiantes que participan del programa EducaRSE con el MEC.

**-POTENCIAR** el reciclaje y el cuidado del medio ambiente a través de prácticas que generen impactos medibles.

**-CONTINUAR** el programa “Vida Limpia contra la Violencia de la Mujer”, incluyendo, las actividades de prevención de acoso sexual y laboral.

**-FOMENTAR** la inclusión laboral de personas con discapacidad entre nuestros clientes.

**-DEFINIR** metas de actuación a partir de las metas de los ODS.

