



**el**  
**mejor**

LIMPIANTE  
SUPERIOR

2019

REPORTE DE  
SOSTENIBILIDAD





# 2019

REPORTE DE  
SOSTENIBILIDAD

# ÍNDICE

7	<b>MENSAJE DE LA ALTA GERENCIA</b>
10	<b>PERFIL EMPRESARIAL</b>
14	<b>GOBERNANZA Y GERENCIAMIENTO DE RIESGOS</b> GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIAMIENTO DE RIESGOS ÉTICA E INTEGRIDAD
20	<b>SOSTENIBILIDAD</b> MATERIALIDAD: AVANCES Y DESAFÍOS EL PACTO GLOBAL Y LOS ODS
26	<b>GESTIÓN SOCIAL</b> COLABORADORES CLIENTES PROVEEDORES COMUNIDAD Y SOCIEDAD
46	<b>GESTIÓN AMBIENTAL</b> COMPROMISO EMPRESARIAL CRECÉ RECICLANDO LIMPIEZA VERDE NUEVO SISTEMA DE REPASADO MESA AMBIENTAL DEL PACTO GLOBAL
52	<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO</b> VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO RATIO SALARIAL DICTAMEN DE AUDITORÍA EXTERNA
58	<b>DESAFÍOS PARA EL 2020</b>

***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.*



# PRESENTACIÓN DEL REPORTE

Llegamos a la publicación número 12 de nuestro Reporte de Sostenibilidad, en el que de forma continuada compartimos un extracto referencial de lo que hacemos desde El Mejor, como organización, como negocio y como empresa que apunta a ser socialmente responsable.

El contenido de este Reporte tiene cinco secciones; una institucional, otra comercial y las correspondientes a las tres dimensiones de la sostenibilidad: social, ambiental y económica. En forma transversal están incluidos los resultados alcanzados en los principios del Pacto Global, como parte del compromiso asumido con este acuerdo de carácter mundial, apuntando a sumar también al desarrollo sostenible de país y el mundo.

En cuanto a la metodología utilizada para la redacción de este Reporte, continuamos con la versión del Global Reporting Initiative (GRI) Estándar o G5, posicionándonos en el nivel auto declarado “de conformidad esencial”.

Respecto a la colecta y selección de las informaciones, en el proceso estuvieron involucrados los referentes de las distintas áreas funcionales de la empresa, incluyendo los gerentes generales.

La versión digital de este Reporte –y los anteriores- están disponibles en nuestro sitio web. Comentarios o consultas acerca de los contenidos pueden ser remitidos a la Jefatura de Comunicación y RSE: vera.martinez@elmejor.com.py.

## ALCANCE

**Periodicidad:** anual.

**Periodo que cubre:** 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

**Limitaciones y alcances:** las informaciones y datos de este Reporte de Sostenibilidad corresponden únicamente a El Mejor S.R.L. integrante del Grupo Baudelet.

**Contacto:** Vera Martínez, Jefa de Comunicación y RSE.

## DECLARACIONES INSTITUCIONALES Y COMPROMISOS ÉTICOS





# MENSAJE DE LA ALTA GERENCIA

Todo cambio genera expectativas y el cambio de gobierno produjo una importante respecto a las contrataciones públicas y la lucha contra la corrupción, que son temas que afectan más directamente a nuestro sector de operaciones.

En ese sentido, el 2019 nos dejó un sabor bastante amargo, pues continuaron los abusos y la explotación laboral. El esfuerzo de las instituciones responsables del control fue débil y poco efectivo, al punto de afectar el propio desempeño de varios entes públicos, en los que se tuvo que cancelar contratos por el incumplimiento de los compromisos adquiridos y detectar irregularidades en el trato de sus trabajadores, por citar solo algunas malas prácticas.

Entre tanto, aunque ese contexto persista, en El Mejor continuamos formando a nuestros equipos de trabajo en habilidades y capacidades para un desempeño efectivo; les proveemos insumos y maquinarias seguros, les formamos en principios y valores; en fin, tomamos las medidas necesarias para competir en el mercado con altos estándares de calidad, porque creemos que es posible un Paraguay diferente.

En nuestra operación, en reconocimiento a toda la tecnología existente, buscamos migrar a esquemas más simples, automatizados y livianos, facilitando la tarea del que la hace, sin perder de vista las expectativas del cliente y los desafíos que representa el desarrollo sostenible. Una de nuestras convicciones esenciales es que nuestros modelos de negocios deben permitir que todos ganemos, deben ganar nuestros clientes, deben ganar nuestros colaboradores y también los accionistas.

En el 2019 se inició un nuevo proyecto del grupo familiar, en este caso en el rubro de Vending (expendedoras de café y snacks) donde el empuje y dinamismo de la segunda generación se está haciendo notar y va ganando su espacio. El emprendimiento se llama “Pausa” y busca instalar una manera más flexible y tecnológica de ofrecer servicios de bebidas calientes de calidad superior a las empresas y a los consumidores finales.

En tal sentido, el cuidado del ambiente es motivo de preocupación constante; si bien aún no estamos realizando mediciones formales de nuestros impactos –tanto negativos como positivos–,

de todos modos, impulsamos prácticas que contribuyan a la mitigación del cambio climático. Ser parte de la Red del Pacto Global Paraguay es nuestro cable a tierra y nos mueve a buscar nuevas formas de mejorar procesos, herramientas y productos utilizados.

Los desafíos para el 2020, precisamente van en esa línea, de continuar investigando e innovando; muy enfocados a adaptarnos a las necesidades del mercado, para obtener una rentabilidad significativa; respondiendo de manera rápida y simple a los clientes, y agilizando los procesos que involucran a las personas en la empresa, con la incorporación de cada vez más tecnología y recursos ambientalmente sostenibles.

En nombre de El Mejor, me siento honrado de presentarles un año más nuestro Reporte de Sostenibilidad, agradeciendo el gran trabajo de nuestros colaboradores, sin quienes no sería posible esta labor.

**DANIEL BAUDELET**  
Gerente General







Este ejercicio de escribir nuestro Reporte de Sostenibilidad, para compartir con los públicos de interés con los que interactuamos, es verdaderamente muy valioso pues, mientras relevamos la información de lo actuado, nos damos cuenta de los avances, de aquellas situaciones en las que debemos poner más esfuerzo y del apoyo invaluable que brinda cada uno de nuestros trabajadores.

Los proyectos y programas que impulsamos cada año apuntan fundamentalmente a ellos, a sus familias; poco serviría a su crecimiento ocuparnos de temas que son de interés de otros, pues el equipo que logremos constituir en El Mejor es la carta de presentación de la empresa.

En ese sentido, la problemática de la violencia contra la mujer, la falta de oportunidades para la educación formal, el acceso restringido a agua y saneamiento, son los temas que nos siguen preocupando y movilizándolo.

Por ello nos involucramos con iniciativas como la Red del Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Red de Empresas Amigas de la Niñez, que representan espacios de intercambio para aprender de lo que otros están haciendo, para compartir buenas prácticas.

También nos motiva lo que estamos generando en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad (PcD). La apertura gradual de nuestros clientes, al permitirnos incorporar a una PcD en el equipo que asignamos a sus instalaciones, representa un beneficio real para la sociedad.

De la misma forma que las acciones en materia ambiental, volvernos aliados de empresas con altos estándares ambientales nos ayuda a asumir como propias muchas de sus buenas prácticas, y re transmitir las a nuestros clientes.

Tenemos el gran deber de seguir restando las situaciones que ponen en riesgo el futuro de las próximas generaciones y continuar profundizando en esta corriente de analizar “qué hace lo que hacemos” para anticiparnos a los efectos no deseados.

Este Reporte es un extracto de lo que hicimos en el 2019 y espero que su contenido sea de interés para los lectores y para estimular nuevas acciones para un Paraguay mejor.

**GRACIELA DIETRICH**  
Gerente General Adjunta

# PERFIL EMPRESARIAL

El Mejor es una empresa paraguaya de servicios especializados en limpieza y mantenimiento, para entidades privadas y públicas, que opera en prácticamente todo el territorio nacional.

Nuestro sistema de operaciones está organizado en segmentos, a partir de los cuales capacitamos y entrenamos a los colaboradores en las distintas habilidades requeridas por cada tipo de servicio.

Desde su creación a la fecha, a partir de las experiencias, necesidades y oportunidades de mercado detectadas, a través de El Mejor fueron desarrolladas otras tres iniciativas empresariales; estas son: Proactif Care S.R.L. (en 2007), creada como otra persona jurídica, inicialmente destinada a brindarnos la provisión exclusiva

de insumos de limpieza (actualmente, tiene una ampliada cartera de clientes); la segunda es una extensión de nuestra propia sociedad, denominada Los Especialistas (2017), constituida para brindar nuestros servicios al segmento no corporativo de empresas pymes y departamentos de vivienda.

Finalmente, nuestra más reciente creación es Pausa, otra nueva sociedad, fundada este mismo 2019. Su ámbito de negocios, siempre en el sector corporativo, es el expendio de bebidas calientes (una variedad de café y chocolate) y snacks. De esta forma vamos ampliando la gama de opciones para los clientes.

## PAUSA



**1991**

*Inicio de operaciones de EL MEJOR, como empresa unipersonal, funcionando en la casa del propietario, con un único servicio: el lavado de alfombras.*

**2007**

*Creación de PROACTIF CARE S.R.L., para provisión de insumos a EL MEJOR.*

**2019**

*Expansión 51 ciudades cubiertas, 15 departamentos; más de 1.500 puestos de trabajo. Creación de PAUSA S.R.L.*

**1993**

*Constitución de EL MEJOR en Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)*

**2017**

*Conformación de LOS ESPECIALISTAS; incorporación de segmentos no corporativos.*









# GOBERNANZA Y GERENCIAMIENTO DE RIESGOS

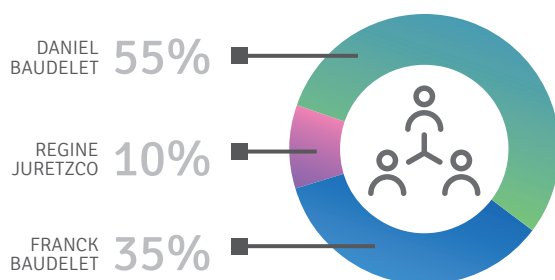
## GOBIERNO CORPORATIVO

Registrada bajo la figura de Sociedad de Responsabilidad Limitada, El Mejor es un emprendimiento empresarial de la familia Baudelet, constituido en 1992. Los mismos se reúnen en Asamblea de Socios, una vez al año, o cuando alguna situación lo requiera. Esta instancia constituye la principal autoridad y tiene a su cargo

la toma de decisiones estratégicas del negocio.

Por ser todos los socios miembros de la familia, la comunicación entre los mismos es permanente y fluida; además, la Gerencia General de la empresa es ejercida por uno de los socios, quien recibe de forma directa las inquietudes o propuestas.

### COMPOSICIÓN SOCIETARIA PORCENTAJE ACCIONARIO/ NOMBRE DEL SOCIO



El funcionamiento operativo de El Mejor se sostiene en un plantel gerencial, que está estructurado por áreas, con posiciones específicas que se complementan entre sí. Son cinco gerencias ejecutivas y una adjunta a la Gerencia General.

Cabe destacar que, este año, el área de Operaciones nuevamente volvió a contar con una gerencia, desprendiéndose de la Gerencia General Adjunta, adquiriendo autonomía y protagonismo propio. El 84% de la plana gerencial es de nacionalidad paraguaya.







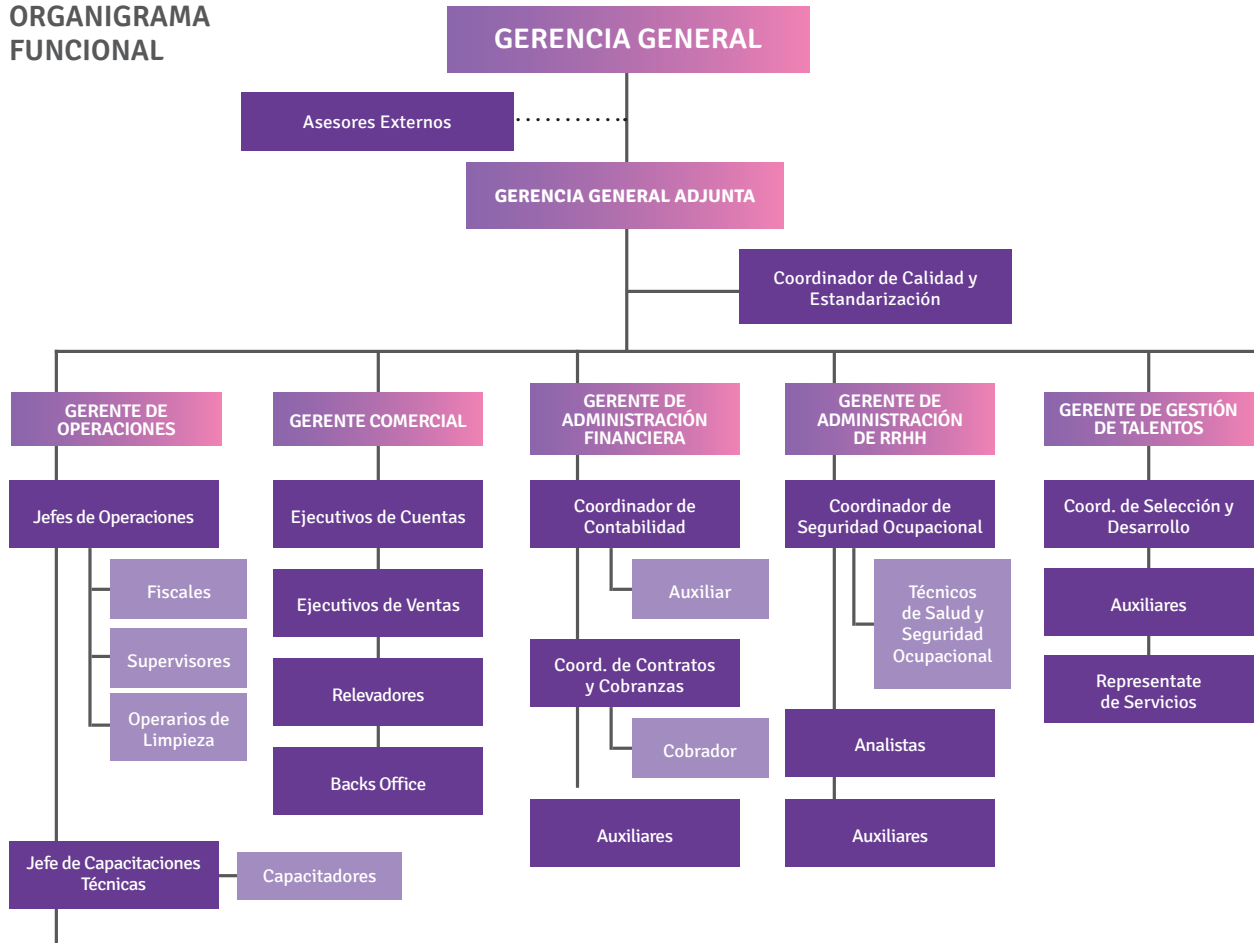
El equipo gerencial coordina y reporta los resultados de su gestión en forma semanal; esto favorece la resolución temprana de las situaciones que van ocurriendo, así como fortalece el trabajo en equipo. Todos los gerentes, al igual que los colaboradores de los demás niveles jerárquicos, son sometidos anualmente a evaluación de desempeño.

En la estructura funcional de la empresa, las posiciones y atribuciones de cada cargo están establecidas en un Manual de Cargos y Funciones, lo que favorece la diferenciación de roles y evita la superposición de funciones.

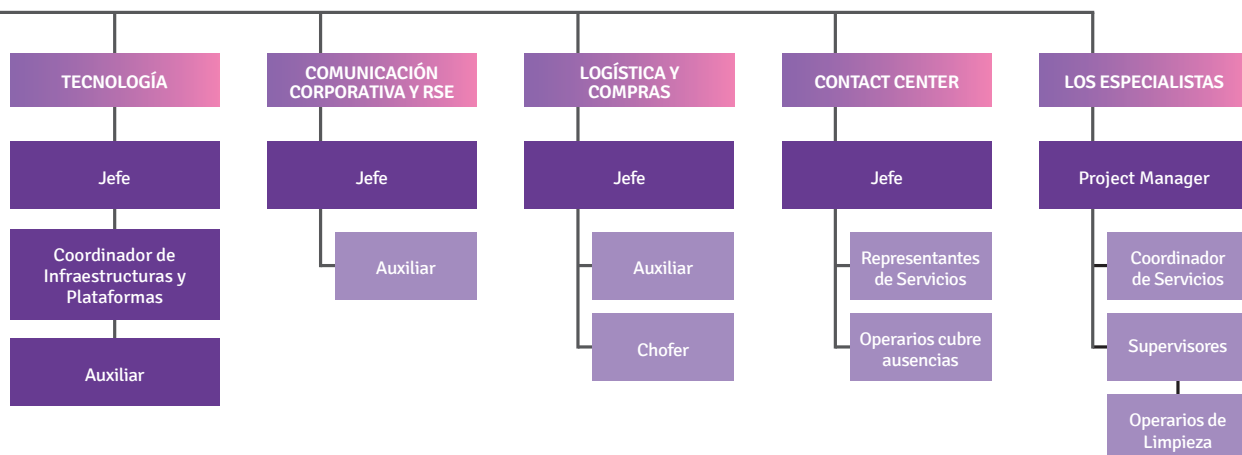
#### PLANTEL GERENCIAL

NOMBRE	CARGO
Daniel Baudalet. Graciela Dietrich. Rosario Cabrera. Violeta García. Javier Fernández. Rocío Franco. Fanny Domínguez.	General. General Adjunta. Comercial. Administración y Finanzas. Administración de Recursos Humanos. Gestión de Talentos. Operaciones.

## ORGANIGRAMA FUNCIONAL







## GERENCIAMIENTO DE RIESGOS

Como resultado del análisis realizado por los gerentes de cada área, pudimos obtener un listado con los riesgos (potenciales y reales) que pueden afectar el funcionamiento de la empresa. En esa línea, establecimos las estrategias que son necesarias de

implementar para prevenirlos, controlarlos y monitorearlos. Los tipos de riesgos identificados son cuatro: Operativos, Reputacionales, de Mercado y Ambientales y luego, por cada uno de ellos, se volvieron a definir aquellos con mayor probabilidad de ocurrencia:

### OPERATIVO

- A. ROTACIÓN DE COLABORADORES.
- B. FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO.

IMPACTOS	MECANISMO DE ACCIÓN
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Continuidad y nuevos contratos.</li> <li>2. Calidad de servicios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se trabajó en retención de colaboradores a través de mejora en las condiciones de trabajo en el aspecto económico.</li> <li>2. Se diseñaron programas de formación específicos dirigidos a operarios y supervisores, a medida de las necesidades de clientes.</li> <li>3. Se incentivó el plan de carreras a través de un plan de comunicación con mayor difusión.</li> <li>4. Se implementaron programas de mejora de calidad de vida de los colaboradores.</li> </ol>

## REPUTACIONAL

- A. PRÁCTICAS LABORALES.
- B. EXPOSICIÓN PÚBLICA.

IMPACTOS	MECANISMO DE ACCIÓN
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accidentes de trabajo, ausentismo, mal desempeño.</li> <li>2. Comunicación interna y externa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A través del comité denominado CIPA, que vela por la seguridad de nuestros colaboradores, se capacita, monitorea y da seguimiento a las iniciativas para mitigar el ausentismo y accidentes de trabajo.</li> <li>2. Internamente se implementó un plan de comunicación dando énfasis al plan de carrera y reconocimiento de logros.</li> </ol>

## RIESGO DE MERCADO

- A. PRÁCTICAS IRREGULARES EN EL RUBRO.
- B. AUMENTO DE LA COMPETENCIA.

IMPACTOS	MECANISMO DE ACCIÓN
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incidencia en los costos y calidad de insumos.</li> <li>2. Pérdida de mercado.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizamos apertura de la estructura de costos a clientes para visibilizar la implicancia de contar con un personal 100% legal.</li> <li>2. Ajustes de costos y utilidad para lograr precios más competitivos.</li> </ol>

## RIESGO AMBIENTAL

- A. USO DE RECURSOS NATURALES.
- B. USO DE INSUMOS Y EQUIPOS.
- C. GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS.

IMPACTOS	MECANISMO DE ACCIÓN
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consumo de agua.</li> <li>2. Desperdicio de insumos y estado de los equipos.</li> <li>3. Separación y disposición.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de productos con sello verde teniendo como resultado la reducción de agua y el cuidado del medio ambiente.</li> <li>2. Tratamiento para la disposición final de los insumos químicos desde su origen.</li> <li>3. Incorporamos programas de reciclado de papel, cartón y plásticos teniendo impacto en programas sociales.</li> </ol>

# ÉTICA E INTEGRIDAD

## COMPORTAMIENTO ÉTICO

Desde el año 2010 contamos con nuestro propio Código de Ética, que lo elaboramos de forma participativa, con base en la metodología del Pacto Ético Comercial. El mismo ya fue revisado y actualizado, incorporando nuevas cláusulas, para dar respuesta a los desafíos que nos plantean el mercado y la sociedad.

Su objetivo vigente es:  
Contribuir a la construcción de una cultura ética y de responsabilidad social en el Paraguay.

En atención a sus disposiciones, el Plan de Capacitaciones dispone de un módulo específico que compromete su difusión continua y su entrega en los procesos de inducción (para los nuevos colaboradores).

Este año, las horas de capacitación acerca del contenido del Código de Ética alcanzaron 725, lo que equivale a una hora por cada colaborador incorporado durante el año.

**Comité de ética:** Otra disposición del Código de Ética es la conformación de un Comité que se encargue de velar por su cumplimiento y de investigar y proponer las medidas ante los casos denunciados.

La Comisión Directiva, que dirige el Comité de Ética, se reúne en forma ordinaria cada mes, y para atender casos denunciados, cada vez que la situación lo requiera. Sus integrantes asumen el compromiso de ser fieles cumplidores y promotores del Código, así como de mantener la confidencialidad con los casos recibidos.

## CANALES DE COMUNICACIÓN DE DESVÍOS ÉTICOS

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

- Línea telefónica: (0972) 240 443
- Correo electrónico: [etica@elmejor.com.py](mailto:etica@elmejor.com.py)
- Carta impresa al Presidente del Comité de Ética
- Entrevista personal con el departamento de Gestión de Talentos (para los colaboradores).

Igualmente, está habilitado un buzón de quejas y sugerencias en nuestras oficinas administrativas, al que tienen acceso todos los miembros de la empresa. Si bien las denuncias son de carácter anónimo, se insta constantemente a la realización responsable de las mismas. Todos los denunciantes tienen la garantía de la confidencialidad en el manejo de la información.

## TIPOS DE DENUNCIA

DESCRIPCIÓN	2018	2019
Falta a uno de los valores institucionales.	46	50
Violencia contra la mujer.	17	5
Acoso laboral.	4	5
Acoso sexual.	5	6
<b>Total.</b>	<b>72</b>	<b>66</b>

# SOSTENIBILIDAD

## MATERIALIDAD: AVANCES Y DESAFÍOS

Dando cumplimiento a una de las metas que nos propusimos para este año, realizamos una nueva consulta sobre los temas críticos, que determinamos en el 2015, para analizar los avances, validar su vigencia e identificar la necesidad o no de incluir otros. Esta consulta se hizo de forma exclusiva con los gerentes de todas las áreas y referentes específicos de las acciones y/o medidas definidas.

Como resultado de este ejercicio, reorganizamos los temas críticos por cada dimensión de la sostenibilidad, fruto de una reflexión más crítica respecto a lo actuado hasta ahora versus lo que podemos y debemos hacer.

1

### DIMENSIÓN ECONÓMICA

- *Cumplimiento de la ley, en lo laboral, fiscal y otras que apliquen al sector.*
- *Registro efectivo de las horas reales de trabajo.*
- *Sistema de marcación de horas de trabajo.*
- *Liderazgo sectorial.*
- *Modelo de gestión de negocios.*
- *Rotación de colaboradores.*

2

### DIMENSIÓN SOCIAL

- *Formación en Seguridad e Higiene ocupacional.*
- *Formación continua.*
- *Trato a Colaboradores.*
- *Puestos de trabajo dignos.*
- *Oportunidad de carrera interna.*
- *Programas de desarrollo personal.*
- *Promoción de los Derechos de la Mujer.*

3

### DIMENSIÓN AMBIENTAL

- *Comportamiento ambiental.*





<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 	<b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	<b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	<b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	<b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	<b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 
<b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA 	<b>14</b> VIDA SUBMARINA 	<b>15</b> VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 	<b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	<b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	 <b>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b>

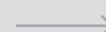
# EL PACTO GLOBAL Y LOS ODS

Nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas 2010 nos impulsa a ser cada vez más conscientes del rol que podemos desempeñar con una actuación social y ambientalmente responsable.






Al respecto, este 2019, con la presión de las metas que plantean los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) al 2030, comenzamos a revisar con más detalle nuestros procesos, a identificar la validez de los procedimientos y a determinar nuevas prácticas en la forma de hacer las cosas, desde la forma en que compramos y contratamos, cómo manejamos los residuos hasta el uso de agua.

Para determinar el alcance de cada ODS en nuestras operaciones, revisamos el Plan Estratégico vigente, como una primera medida. Luego, a finales de año, analizamos nuestro impacto en el ODS 1: Fin de la Pobreza, cuyo resultado de autoevaluación nos permitirá reflejar entre las metas para el 2020, la proyección de los resultados pretendidos. Entre tanto, para este Reporte, presentamos el listado de las iniciativas vinculadas a cada ODS.

ODS	INICIATIVA IMPLEMENTADA
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyecto El Mejor Solidario, que se basa en la construcción y mejora de baños modernos.</li> <li>2. Promoción de la salud financiera, a través del programa Ahorrar es Mejor, en el que se abordan los temas de diversificación de ingresos y cultura de ahorro.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de salud para colaboradores: Educación Preventiva Nutricional, Programa Tu Mejor versión promoviendo hábitos saludables tanto en la alimentación como la actividad física.</li> <li>2. Consultorio Odontológico para colaboradores.</li> </ol>
	<p>EDUCARSE con EL MEJOR programa dirigido a colaboradores que no culminaron sus estudios académicos; el mismo se lleva a cabo con el Ministerio de Educación y Ciencias.</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa denominado Vida Limpia de violencia contra las mujeres donde se trabaja en la erradicación de todo tipo de violencia hacia las mujeres, Prevención de Acoso y Masculinidades.</li> <li>2. Anive campaña externa.</li> <li>3. HE FOR SHE.</li> <li>4. Empresa segura libre de violencia contra las mujeres.</li> <li>5. Por ser niña.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa Aprendices.</li> <li>2. Política de no discriminación por sexo, raza, religión, orientación sexual.</li> <li>3. Plan de capacitación y acompañamiento.</li> <li>4. Plan de Pasantías.</li> <li>5. Diversificación de ingresos dirigido a familiares de colaboradores.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificación ISO 9001 de gestión de calidad.</li> <li>2. Adquisición de productos biodegradables y con sello verde.</li> </ol>





	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa de inclusión laboral de PcD “Inclúyeme”</li> <li>2. Política de No Discriminación.</li> </ol>
	<p>Reducción de uso del agua, a partir de la utilización de productos biodegradables y ecofriendly.</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reciclar es Mejor: Programa relacionado a la separación de papel y cartón desde origen.</li> <li>2. Decálogo Ambiental.</li> <li>3. Compensación de huella ambiental en impresiones.</li> <li>4. Recolección de tapitas, como parte de la separación de residuos.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contamos con un Código de Ética que orienta nuestra actuación y estimula la coherencia.</li> <li>2. Tenemos manuales de procedimientos y políticas que definen nuestras prácticas.</li> <li>3. Disponemos de Declaraciones Institucionales de Visión, Misión y Valores.</li> </ol>
	<p>Para el desarrollo de nuestras iniciativas, establecemos alianzas estratégicas con las instituciones especializadas en las temáticas seleccionadas.</p>









## PRÁCTICAS DE GESTIÓN



### Recertificación de la Norma

**ISO 9001 – 2015:** La primera recertificación de esta versión de la Norma se realizó en el 2018; su validación es bianual. En lo que respecta al 2019, realizamos dos auditorías de seguimiento, a través de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).



**Auditorías anuales:** El SGS prevé auditorías internas que complementan a la externa, e incluye otros ámbitos, además del financiero.



### Evaluación de Desempeño:

Mediante esta herramienta valuamos aspectos cualitativos y cuantitativos de la gestión de los colaboradores, cuyos resultados nos facilitan la toma de decisiones para promociones, alimentan el plan de capacitación general de la empresa y ayuda a que los líderes tomen acciones sobre las oportunidades de mejora detectadas. La aplicación se realiza de forma anual.



### Encuesta de Clima

**Organizacional:** Aplicar esta encuesta nos permite conocer el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores, respecto a algunos aspectos relacionados al ambiente de trabajo. Se aplica de forma anual a todos los miembros de la empresa; y, en forma mensual en determinados puntos de servicios para aplicar acciones más inmediatas que nos permitan retener a nuestros talentos.

### Empresa



**Encuesta Camino B:** Este año iniciamos el proceso para obtener la certificación como Empresa B. El modelo que plantea esta nueva forma de comportamiento en los negocios incluye la formalización de compromisos sociales y ambientales, además de los económicos.



### Reporte de Sostenibilidad:

Es nuestra publicación anual, en la cual rendimos cuenta de nuestra gestión en materia de sostenibilidad. El Reporte lo publicamos anualmente, de forma ininterrumpida, desde el año 2008.



Red del Pacto Global Paraguay

### Comunicación de Progreso al Pacto Global de las Naciones Unidas:

Suscribimos este acuerdo voluntario en el año 2010. Desde entonces venimos elaborando nuestra Comunicación de Progreso (COP), que es la herramienta seleccionada por esta iniciativa para mostrar los avances relacionados con los 10 Principios.

# DESEMPEÑO SOCIAL

## COLABORADORES

### NUESTRO EQUIPO

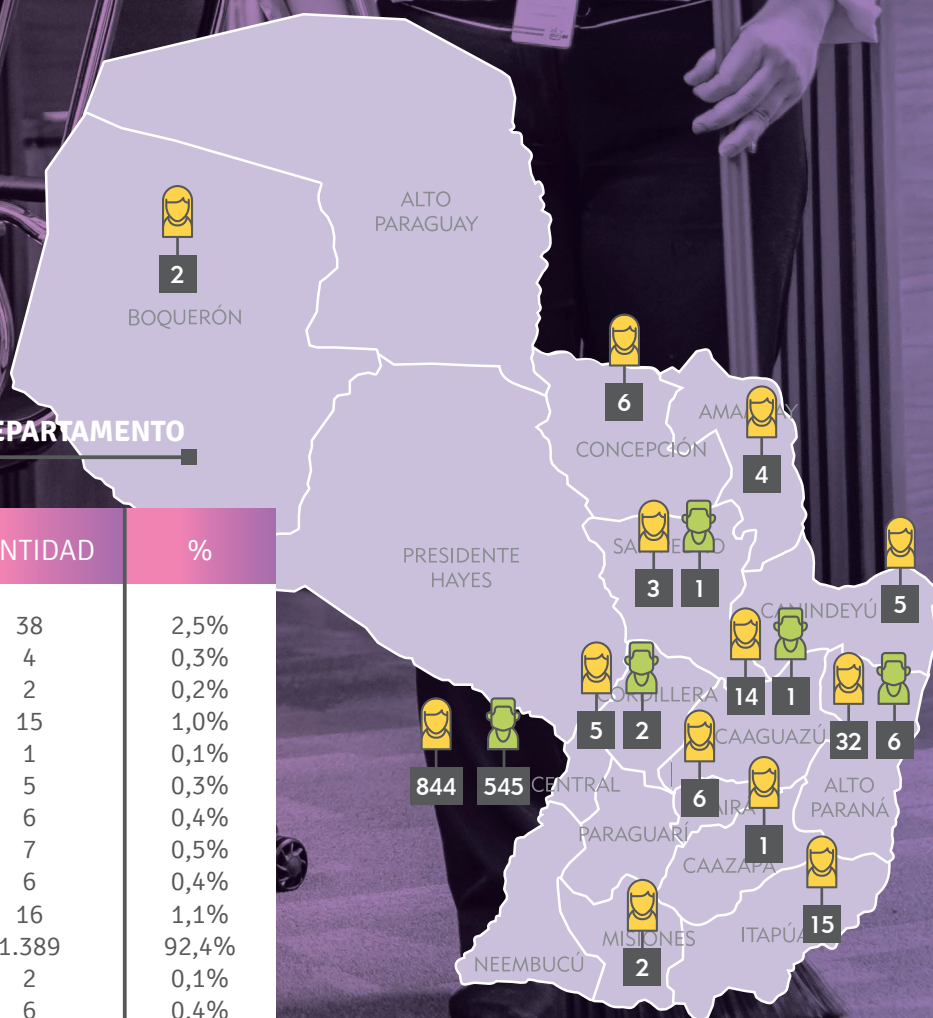
La esencia del negocio de El Mejor se sostiene en el equipo humano, por lo que el foco de nuestra actuación, más allá de cumplir con las disposiciones legales, está puesto en aportar a su calidad de vida.

Al respecto, el plantel de colaboradores de El Mejor está compuesto por un equipo bastante joven; de los 1.501 trabajadores, con que cerramos el año, 1.374 son menores de 50 años. Respecto al año anterior tuvimos un crecimiento del 5.7%. En lo que respecta al Primer Empleo, entendido como el primero formal, incorporamos 107 colaboradores.

Como otra característica del plantel, debemos destacar que las mujeres siguen ocupando la mayor cantidad de puestos, 942, reflejándose su presencia en todos los niveles, desde la Gerencia General Adjunta.

Colaboradores de El Mejor se encuentran realizando sus labores en todos los departamentos del país, incluyendo el Chaco y Asunción. En el siguiente mapa ilustramos su distribución en cantidad y por género.





## COLABORADORES POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
Alto Paraná.	38	2,5%
Amambay.	4	0,3%
Boquerón.	2	0,2%
Caaguazú.	15	1,0%
Caazapá.	1	0,1%
Canindeyú.	5	0,3%
Concepción.	6	0,4%
Cordillera.	7	0,5%
Guaira.	6	0,4%
Itapúa.	16	1,1%
Asunción y Central.	1.389	92,4%
Misiones.	2	0,1%
Paraguarí.	6	0,4%
San Pedro.	4	0,3%
<b>Total.</b>	<b>1.501</b>	<b>100%</b>

## DESARROLLO DE CAPACIDADES

### Formación continua

#### HORAS DE ENTRENAMIENTO POR NIVEL JERÁRQUICO

- Operarios: **25.539.**
- Administrativos: **2.018.**
- Gerentes: **567.**

#### INVERSIÓN

- En contrataciones externas: **G. 67.555.159.**
- En capacitaciones dictadas por los propios colaboradores: **G. 246.102.990** (cuantificación valor hora hombre).

Los cambios que produce este siglo requieren de un entrenamiento continuo, pues no solo cambian las expectativas del cliente; también lo hacen los equipos, en su forma de utilización, y los productos en su formulación. Todo esto es una clara evidencia de que el mundo se va alineando a los desafíos de la sostenibilidad.

Con tal motivo es que en nuestro presupuesto contamos con una asignación específica para diseñar el Plan de Capacitación e incluir en el mismo los temas relevados de las herramientas que aplicamos en el año.

**Curso de Operario Básico y Superior:** El contenido del Plan de Capacitación complementa

al curso de formación específica denominado Operario Básico y Operario Superior. Toda persona que quiera hacer carrera en la empresa debe participar de ambos módulos y obtener un resultado satisfactorio.

En cada módulo son desarrollados temas vinculados a los servicios, las maquinarias, el uso de los insumos y atención al cliente. Además, los contenidos del Código de Ética, que son transversales a todos los antes citados.

Este año, de nuestro programa de Operario Básico –de 4hs. de duración– y Operario

Superior –de 6hs.–, participaron 651 y 364 colaboradores, respectivamente.

### Programa de Aprendices:

Este programa se lanzó en el año 2011, fue homologado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y reconocido entre las opciones de la Ley de Primer Empleo. El aprendiz se obliga a prestar servicio a un empleador, a cambio de que éste le enseñe prácticamente, por sí o por otro, una profesión, arte u oficio, durante un tiempo determinado, percibiendo a cambio un salario que no puede ser inferior al 60% del salario mínimo. El Mejor, con el objetivo de incentivar este programa, define una retribución económica del 16% sobre el salario establecido para esta figura.

En el 2019, incorporamos 107 aprendices, que recibieron la formación en los módulos del curso de Operario Básico y se desempeñaron en nuestras instalaciones administrativas y de los clientes para adquirir las habilidades prácticas, siguiendo el cronograma de actividades y los módulos de aprendizaje.

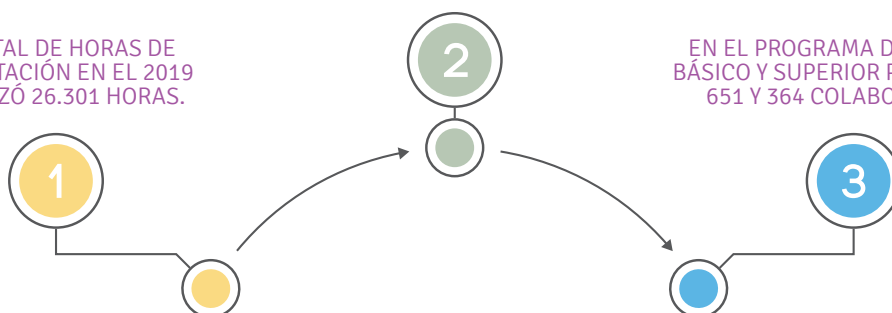
### Evaluación de desempeño:

Esta es una herramienta clave que contribuye a identificar el rendimiento de nuestros colaboradores y detectar los aspectos de su desempeño y de la empresa que deben ser fortalecidos.

DE ÉSTAS, 23.345 FUERON  
DICTADAS POR  
LOS FORMADORES  
INTERNOS.

EL TOTAL DE HORAS DE  
CAPACITACIÓN EN EL 2019  
ALCANZÓ 26.301 HORAS.

EN EL PROGRAMA DE OPERARIO  
BÁSICO Y SUPERIOR PARTICIPARON  
651 Y 364 COLABORADORES.





Este año, la Evaluación de Desempeño fue aplicada a 852 colaboradores, lo que representa el 73% de las personas que se encontraban dentro de la antigüedad de 1 año en la empresa, que es el parámetro para su aplicación.

Se evaluaron las competencias técnicas, actitudinales e indicadores de gestión de cada puesto. El promedio de rendimiento en la evaluación general fue de 82%. Como se mencionó anteriormente, las necesidades correctivas son incluidas fundamentalmente en formato de capacitaciones, tanto puntuales (con el equipo de los puntos de servicios) o generales.

**Promoción interna – Plan de Carrera:** Contamos con un Plan de Carrera (2003) que establece los indicadores para promocionar a un colaborador

de un puesto a otro, incluyendo las gerencias.

Difundimos el Plan de Carrera con la intención de estimular a los colaboradores a comprometerse con la empresa y obtener un alto rendimiento en su desempeño, ya que cada promoción implica –además del cargo– una mejora salarial.

En nuestro equipo registramos este año 14 promociones:

- 1 de Fiscal a Jefe de Operaciones.
- 1 de Fiscal a Jefe de Capacitaciones Técnicas.
- 2 de Fiscal B a Fiscal A.
- 2 Capacitadores a Fiscal B.
- 3 de Supervisores a Fiscal B.
- 3 de Supervisores a Capacitadores.
- 1 de Recepcionista a Back Office.
- 1 Operario de Limpieza a Auxiliar de Mantenimiento.

14  
COLABORADORES  
FUERON  
PROMOVIDOS  
EN EL 2019.

## SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

### *Sistema de gestión*

Por ser este otro de los temas materiales identificados, le dedicamos una atención preferencial al cuidado de cada colaborador, en este caso a través de la Comisión Interna de Prevención de Accidentes – CIPA–, conformada ya en el año 2010.











La Comisión cuenta con una estructura funcional constituida por un Coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional (S&SO), que es el capacitador principal, y un auxiliar que realiza tareas administrativas y recorre los puntos de servicios para verificar el uso de los equipos y relevar necesidades potenciales de capacitación en cada punto contrato.

Como resultado de los relevamientos, en el 2019 contratamos los servicios de un Asistente Social quien nos facilita las gestiones con el Instituto de Previsión Social, haciéndolos más accesibles a nuestros colaboradores.

#### **Registro de accidentes y medidas**

En la tabla siguiente se muestran datos de los dos

últimos años de accidentes de trabajo (accidentes en jornada de trabajo y en el trayecto -in itinere-) y los accidentes mortales. En el año 2019 se puede observar que hay un aumento del 0.03% respecto al año anterior; si comparamos los accidentes ocurridos durante la jornada de trabajo con los ocurridos "in itinere" se observa que este último es el de mayor cantidad.

Desde la Comisión implementamos acciones para la reducción efectiva de accidentes e insistimos en el uso obligatorio de los elementos de seguridad, contando con medidas de sanción. Los distintos tipos de accidentes registrados y sus consecuencias son:

**Accidentes en los Puntos de Servicio:** Verificación si el accidente fue por error humano o por algún desperfecto de las herramientas. En el primer caso, se hace un refuerzo en el sistema de trabajo, y un cambio de herramienta cuando fue a consecuencia de un desperfecto de la misma.

#### **Accidentes con motocicletas:**

- (1) Mayor concienciación respecto al uso correcto de este medio de transporte;
- (2) Acompañamiento al accidentado en caso de hospitalización y en el transcurso de su reposo, por si requiera algún medicamento o estudio.

#### **CLIMA LABORAL**

El análisis del clima laboral se realiza de forma anual y su finalidad es monitorear el ambiente de trabajo, entendiendo que éste representa un aspecto esencial para el buen desempeño y la permanencia de los colaboradores. Participan del relevamiento todos los colaboradores a partir de 6 meses de antigüedad.

La encuesta del año fue respondida por 674 colaboradores, de 1.221 habilitados, lo que representa un 55% de participación; la misma es respondida a través de formularios en línea y se podía acceder desde los celulares y desde notebooks.

#### **REGISTRO DE ACCIDENTES Y MEDIDAS**

DESCRIPCIÓN	2018	2019
Total Colaboradores.	1.420	1.501
Total Accidentes de trabajo.	27	29
Total Accidentes en moto.	12	17
Total Caídas.	2	6
Causas varias (accidentes automovilísticos, cortes, contusiones).	13	6
Consecuencias en 2019: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 deceso por arrollamiento.</li> <li>• 286 días de ausencia.</li> <li>• Costo: G. 24.120.096 hora/día perdido.</li> </ul>		



La encuesta del 2019 incluyó los temas: Liderazgo, Capacitación y Formación, Salario y beneficios, Orgullo y sentido de pertenencia, Atención al Cliente Interno, Calidad de vida laboral, Ambiente de trabajo, Colaboración y trabajo en equipo, Comunicación, y Mejora continua e innovación.

A partir de los resultados se establecieron como planes de mejora **(1)** gestionar la Comunicación Interna; **(2)** reacondicionar las oficinas, **(3)** generar actividades que posibiliten la sinergia entre las áreas, e **(4)** incentivar la cultura del “cliente interno”.

## DESARROLLO PERSONAL

### *Vida limpia de violencia contra la mujer*

Desde el año 2012, implementamos este programa –ComVoMujer– entre los colaboradores, como parte de la alianza establecida con la Agencia de Cooperación Alemana al Desarrollo –GIZ, que tiene a su cargo esta iniciativa junto con la Asociación de Empresarios Cristianos. El mismo apunta a erradicar todo tipo de violencia contra las mujeres.

Este programa, que el El Mejor adoptó con el nombre de “Vida limpia de violencia contra la mujer”, apunta a erradicar todas las formas de violencia hacia las mujeres, dando a conocer los distintos tipos de violencia; incluye un módulo adicional denominado “masculinidades” en el que se trabaja la cultura y los estereotipos del comportamiento del hombre.

## TEST DE ACOSO

*Se hace uso de las redes sociales para aplicar una encuesta acerca del acoso. De una muestra de 300 personas (77% mujeres), se destacan los siguientes datos:*

- 20% declaró que sufrió acoso en su oficina; 50% en la calle y 43% en el bus.
- Entre los tipos de acoso destacaron el acercamiento inadecuado, la persecución, piropos agresivos y tocamientos indebidos.
- En lo que respecta a si alguna vez se enfrentó a su acosador, solo el 22% respondió que sí.
- Con relación a la manera en la que lo enfrentaron, 23% señaló “con un insulto”, 8% lo golpeo y 14% llamó a alguna autoridad.

Presenta, igualmente, los distintos roles que tienen las personas relacionadas al hecho: víctima, victimario y testigo; así como permite diseñar la “Ruta de Apoyo”, que es la guía para direccionar a las víctimas o testigos de violencia.

Todo este proceso se viene trabajando en la empresa desde el año 2013 y cada año se pone énfasis en temas específicos. El 2019 lo dedicamos al acoso sexual y laboral, llegando a los propios puntos de servicio con las capacitaciones, que incluyen las disposiciones contenidas en el Código de Ética respecto a estos hechos.



De igual manera, se realizaron encuentros similares con Clientes y Proveedores. El año cerró con 2.220 horas de charlas y talleres, entre estos tres grupos de interés.

En el “Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres” (25 de noviembre), se organizó una charla especial que contó con la disertación de la Lic. Mariela Paniagua, Subgerente de Manufactura Pilar y Facilitadora de Programa Regional ComVo Mujer, quien habló sobre la prevención de Acoso Laboral y Sexual.

## EDUCARSE CON EL MEJOR

En el año 2014 decidimos aliarnos estratégicamente con el Ministerio de Educación y Ciencias (MEC), para implementar internamente su Programa de Alfabetización de Adultos, denominado EducaRSE. De esta forma nuestros colaboradores acceden a la posibilidad de concluir sus estudios secundarios.

Atendiendo que nuestro público interno es, en varios aspectos, una población vulnerable, nos animamos a proponerles esta iniciativa. Al principio costó, ya que evidentemente muchos tenían vergüenza y otros ya no tenían en su lista de deseos esta meta.



De todos modos, empezamos a conversar con ellos, a motivarlos y a establecer estímulos para que asistan a las clases con mensajes positivos, así como se estableció el servicio de merienda y devolución del pasaje para los estudiantes.

Desde el primer año de EducaRSE, logramos que unos 80 colaboradores continúen su formación secundaria. Este 2019 fueron 22 los colaboradores los que finalizaron la EEB (9° grado) y 12 los que recibieron el título de bachiller. Cabe recordar que las clases son dictadas por docentes debidamente habilitados por el MEC y son desarrolladas en las instalaciones de la empresa. Los estudiantes reciben el Kit escolar del ente estatal, que incluye los libros y cuadernos.

## BENEFICIOS ADICIONALES

### *Creciendo con el mejor*

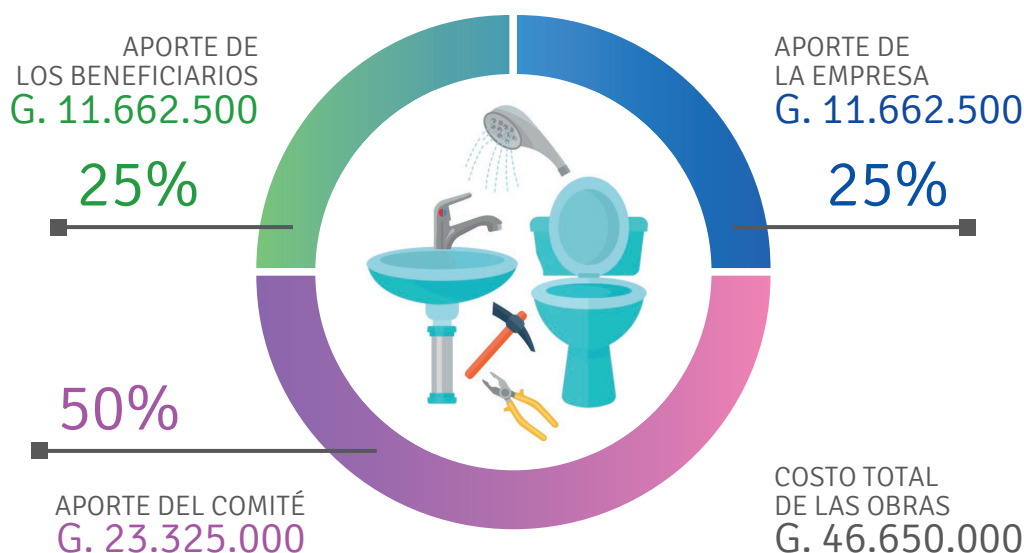
Al conocer los rojos, amarillos y verdes de la situación de los colaboradores, respecto a su situación de pobreza (definida en 5 grupos temáticos y 50 indicadores, por la metodología desarrollada por la Fundación Paraguaya: el Semáforo de la Pobreza), se pudo determinar con mayor precisión las necesidades de su día a día y seleccionar acciones de intervención conjunta entre ellos y la empresa. En este caso, modernización de los baños y educación financiera.

La problemática de la indisposición de baños modernos (muchos incluso con letrinas) fue identificada ya que está directamente vinculada al servicio que ofrecemos.

Es así que, hasta la fecha, llevamos 43 baños construidos –adaptados, ampliados o construidos de cero-. Este año 11 colaboradores fueron los beneficiados.

Cada año definimos una meta a cumplir, tomando como referencia las solicitudes de años anteriores. En promedio, venimos construyendo y/o adaptando entre 8 a 11 baños, anualmente. Su costo es co-financiado entre el beneficiario (25%), la empresa (25%) y el Grupo de Colaboradores Voluntarios, denominado El Mejor Solidario, que organiza actividades que generan los recursos (feria de comida, venta de ropas, rifas, etc.).

En cuanto al aporte del beneficiario, se realiza a través de cuotas sin intereses que pueden ser descontadas del salario, previo acuerdo.



### *Tu mejor versión*

En línea con los indicadores en “rojo” identificados de la medición del Semáforo de la Pobreza, este año se optó por trabajar en el tema

Salud, bajo el nombre de TU MEJOR VERSIÓN. Al respecto, se dispusieron espacios de aprendizaje sobre los siguientes contenidos:

- Alimentación Saludable.
- Pausa Activa.

- Diabetes: control de Glicemia.
- Depresión y manejo de frustraciones.
- Prevención de enfermedades cardiovasculares.



Para el desarrollo de estas actividades se contó con la cooperación de la UNASUR. Otros contenidos abordados fueron: Prevención de Cáncer de Mama y Próstata, desarrollados por el laboratorio Díaz Gill y Medcheck.

Complementario a estos encuentros informativos y de sensibilización, concretamos la prestación de los servicios del PREVIBUS (del Instituto de Previsión Social), que incluyen Jornadas de Vacunación contra la Influenza, a cargo de Salud y seguridad ocupacional y atención odontológica en la Clínica Comunitaria de la UNINORTE.

### ***Dona lo mejor de vos: tu sangre***

En nuestro país sigue siendo una problemática el abastecimiento del Banco de Sangre. Este año, desde El Mejor, se reanudó el compromiso de sensibilizar acerca de la importancia de ser donante, de la mano del Instituto de Previsión Social, a través de su Programa de Donación Voluntaria.

Los técnicos visitaron la empresa en dos ocasiones, en la primera se realizó un trabajo de sensibilización y aclaración de dudas e incluso mitos

relacionados a la donación. Luego, procedieron a la extracción (330 mililitros en promedio, por persona), alcanzando 26 volúmenes de sangre, resultado de 76 voluntarios.

#### **RECONOCIMIENTO DEL IPS**

*Por el Compromiso y aporte en el incremento de la cultura de donación voluntaria de sangre en Paraguay.*

### ***Celebración de días especiales***

**1**

#### **DÍA DEL TRABAJADOR**

*Se organizó un almuerzo, a cargo de "Asado Benítez", que contó con la presencia de 639 comensales, entre colaboradores y sus familias.*

*Para facilitar la participación de los colaboradores del interior del país, contratamos un servicio de transporte. El encuentro incluyó el sorteo de varios premios.*

**2**

#### **MES ANIVERSARIO**

*Como parte de los festejos por nuestro aniversario, realizamos nuestro tradicional Torneo "Copa El Mejor".*

*Compitieron 10 equipos masculinos y 4 femeninos. En la jornada inaugural entregamos premios a los equipos que se destacaron por la presentación e hinchada.*

**3**

#### **EVENTO DE FIN DE AÑO**

*Este año cambiamos la temática del cierre de fin de año y realizamos un evento de reconocimiento, en el restaurant O'Gauchó, dirigido a los colaboradores que se destacaron en ciertos aspectos de su desempeño. Asistieron 127 personas, entre quienes sorteamos premios.*

**4**

#### **DÍA DE LA MADRE Y DEL PADRE**

*Celebramos estos días agasajando a nuestros colaboradores con una merienda y la entrega de un obsequio alegórico.*

**5**

#### **OBSEQUIOS DE FIN DE AÑO**

*Con motivo de las celebraciones de fin de año, entregamos más de 1.500 obsequios, que fueron distribuidos a nuestros colaboradores en Asunción, Gran Asunción e interior del País.*



## CLIENTES

Una de las primeras acciones emprendidas en los inicios de la empresa (1991) fue la de ocuparse de cambiar la visión que se tenía del trabajador de limpieza; entendiendo que esto era clave para un progreso exitoso en el negocio.

### EL NIVEL DE CRECIMIENTO MEDIMOS POR EL MONTO DE FACTURACIÓN

Se propuso como meta dignificar al trabajador de este rubro y establecer vínculos con los futuros clientes desde el reconocimiento de un servicio profesional, prestado por personas entrenadas

especialmente para el cargo y que gozan de todos los derechos establecidos en el Código Laboral.

Este año 2019, al igual que hace casi tres décadas, se continúa firmemente con esa labor, que se ha constituido como una de las principales fortalezas de la empresa.

TOTAL CLIENTES		272	274
CIFRAS DESTACADAS		2018	2019
Nuevos Clientes.		2	27
Crecimiento.		7,7%	8,3%
Cantidad Puntos de Servicio.		605	654
Total m <sup>2</sup> cubiertos diariamente.		919.820	1.175.709
Total de ciudades con presencia.		55	51
Total departamentos.		15	15

## SEGMENTOS ATENDIDOS

Los clientes de El Mejor se encuentran principalmente en el sector privado, incluyendo organizaciones educativas, no gubernamentales, industrias, laboratorios, shoppings, edificios corporativos e instalaciones de empresas de mediano y gran tamaño. Para una gestión comercial más estructurada, se instauraron tres líneas de atención:

- (1) mantenimiento de limpieza,
- (2) servicios especializados y
- (3) mano de obra tercerizada.

Con base en las líneas de atención, se realizó una segmentación de la cartera de clientes para una mejor especialización de los equipos de trabajo, definición de presupuestos (que se realiza por m<sup>2</sup>) y necesidad de insumos y maquinarias.

SEGMENTO	2018	2019
Edificios de Vivienda.	9	10
Centros Educativos.	7	6
Locales Gastronómicos.	4	5
Hoteles.	3	3
Industrias.	9	4
Oficinas.	217	247
Salud.	8	6
Shopping/Centro Comercial.	13	14
Supermercado.	2	2
<b>Total general.</b>	<b>272</b>	<b>274</b>

## INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

### Participación en Ferias

Buscando innovar y ofrecer tecnología de vanguardia, El Mejor formó parte de la Feria Internacional de Productos y Servicios para Higiene y Limpieza, organizada en

la ciudad de Sao Paulo (Brasil). Esta feria reúne las principales tecnologías en cuanto a limpieza profesional de espacios como shoppings, hoteles, comercios y hospitales, entre otros.



Luego de participar de este encuentro, incluimos en nuestra lista de objetivos algunas iniciativas internas, tales como:

- Relevar las necesidades de la “Sala de entrenamiento”, para equiparla con todos los equipos que favorezcan la realización de actividades formativas.
- Implementar demostraciones para clientes –in situ- del grado de limpieza de áreas y superficies mediante el uso del medidor ATP (que mide la carga orgánica de superficies).
- Organizar un departamento de servicio técnico propio.

A mediano plazo, vemos una oportunidad en crear la primera escuela de entrenamiento de limpieza profesional del país.

### **Transformación Digital**

A los efectos de incrementar la seguridad de los datos de la empresa y de los clientes, desde el 2018 se vienen realizando inversiones importantes en la adquisición de tecnología, equipos y desarrollo de software. La implementación de estas medidas y los resultados arrojados, permite garantizar el manejo adecuado y más eficiente de la información y de nuestras distintas redes.

Su puesta en práctica al 100% está prevista para el 2020, pues incluye otros varios componentes, principalmente relacionados con la gestión de los colaboradores, específicamente el registro y carga de horas trabajadas.

## **POLÍTICAS DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN**

Para las acciones publicitarias, si bien es realizada en pocas proporciones, definimos una Política de Comunicación y Marketing Responsables, que guía la toma de decisiones en este ámbito, de manera a asegurarnos de cumplir –nosotros y nuestros proveedores de estos servicios- con los postulados del Código de Ética.

## **INVOLUCRAMIENTO EN PRÁCTICAS DE RSE**

Para lograr un mayor impacto, El Mejor entiende que la relación con los clientes debe ir más allá de hacer negocios, es así que se busca aliarlos a las iniciativas de RSE de la empresa y que se sientan parte de las mismas. Este año se hizo énfasis en dos temas: Inclusión laboral de Personas con Discapacidad (PcD) y Violencia contra la Mujer.

Se alcanzaron 75 horas de formación con las charlas, que fueron dictadas por nuestros colaboradores.

### **Inclusión Laboral de PcD (Personas con Discapacidad)**

De la mano de la organización INCLÚYEME.COM, se buscó sensibilizar a los clientes respecto a la discapacidad y a la oportunidad de incluir laboralmente a personas que tengan alguna, a los equipos que se asignan a los puntos de servicio; pues para materializar el compromiso de El Mejor con las personas con discapacidad (PcD), es preciso su consentimiento.

## **ENUNCIADOS DE LA POLÍTICA**

1. Manejamos nuestras campañas publicitarias con responsabilidad y transparencia.
2. Comunicamos nuestros servicios de manera responsable.
3. Exponemos nuestra marca de manera sencilla y clara.
4. Promocionamos nuestros servicios en un marco de competencia responsable y justa.
5. Somos transparentes en la comunicación de nuestras actividades empresariales con nuestro público interno y externo.
6. No empleamos en nuestra publicidad elementos que exploten o agraven la imagen de las mujeres, atentando contra su dignidad.
7. Promovemos mensajes de la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer.
8. Difundimos una imagen no discriminatoria de la mujer, libre de estereotipos sexistas.
9. Cuidamos que en el uso del humor como recurso creativo no se degrade a las personas por su aspecto físico y/o capacidades intelectuales y se entienda claramente como lo que es, un recurso creativo.
10. No utilizamos a los niños fuera del contexto estrictamente requeridos para efectos de la comunicación y que estos contenidos estén acordes a la edad y el género del menor.





La actividad consiste en una serie de charlas con los potenciales receptores de los colaboradores con discapacidad, el intercambio de inquietudes y la presentación de los beneficios de la inclusión en la cultura organizacional.

En materia inclusiva, INCLÚYEME.COM se encarga de empoderar a las organizaciones para que desarrollen capacidad y cultura que favorezca el éxito de la inclusión laboral, además de realizar los procesos de búsqueda; coordinando contacto con PcD, recibiendo currículums de postulantes y pre-seleccionando candidatos conforme al tipo de funciones que tendrán que desarrollar.

Cerramos el 2019, con 8 PcD incluidas; 2 de ellas se desempeñan en El Mejor y, las 6 restantes, se encuentran en las siguientes organizaciones, a las que reiteramos nuestro agradecimiento por este medio:



Es simple

Jobs

EMBAJADA  
AMERICANA



PALERMO S.A.



### **Violencia contra la Mujer**

En cada charla formativa sobre el programa “Vida Limpia de Violencia contra la Mujer”, incluimos a representantes de los clientes, aprovechando que las mismas son desarrolladas –por lo general- en sus instalaciones.

De esta forma se logra ampliar el alcance de la iniciativa, propiciando nuevas oportunidades de acción que contribuyan a reducir los índices de violencia y sus consecuencias. Igualmente, se está consiguiendo que varias de las empresas aborden el tema de manera formal, diseñando sus propias estrategias.

Este año gracias al apoyo de los directivos y colaboradores del Supermercado Gran Vía, logramos llegar a un promedio de 26 participantes.

## **PROVEEDORES**

El Mejor integra el grupo empresarial Baudelet, compuesto por otras tres unidades comerciales vinculadas al rubro, Los Especialistas, que forma parte de la misma sociedad, Proactif Care y Pausa que constituyen sociedades con personería jurídica propia. Las tres se complementan entre sí, posibilitando nuevas oportunidades laborales.

Proactif Care es la principal proveedora de insumos para la limpieza de El Mejor, mientras que Los Especialistas está enfocada en el sector de las

micro y pequeñas empresas, así como departamentos de vivienda. Su creación se generó a los efectos de atender un sector que estaba excluido. En tanto que Pausa responde a una nueva oportunidad identificada, como lo es el servicio de cafetería y snacks en las propias instalaciones de clientes corporativos, así como en otros espacios comerciales, como tiendas de conveniencia.

El desafío continuo del Grupo Baudelet es transferir e instalar las buenas prácticas de El Mejor como una característica de sus distintos emprendimientos.

## **GESTIÓN DE COMPRAS**

En las adquisiciones y contratos de servicios, se va incorporando con más fuerza el análisis socio ambiental y no sólo el aspecto económico. Se tiene un mayor enfoque en aquellos proveedores con valores y prácticas relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial, por lo que la empresa se reserva el derecho de contratación; incluyendo la verificación de cumplimiento fiscal, laboral y de seguridad.

Los principios respecto a este grupo de interés son los siguientes:

- Relación de largo plazo y rentable tanto para El Mejor como para sus Proveedores, por sobre beneficios exclusivamente de corto plazo.
- Cumplimiento de compromisos adquiridos.
- Transparencia y Objetividad en los procesos de compra.
- Igualdad de oportunidades a todos los Proveedores para que oferten sus productos o servicios.
- Formalidad en las relaciones con Proveedores; se les debe responder con prontitud y cortesía.
- Oportunidad de los Pagos, estableciendo y cumpliendo con las condiciones pactadas, sin distinción de Proveedor.

TIPO DE PROVEEDOR	2017	2018	2019
Total proveedores.	470	721	899
Servicios.	14	10	851
Insumos.	85	62	29
Bienes.	32	41	14
Auditoría externa.	2	2	3
Proveedores internacionales.	2	3	2
<b>Total pago.</b>	<b>14.265.807.361</b>	<b>12.991.679.364</b>	<b>14.900.850.232</b>

## COMUNIDAD Y SOCIEDAD

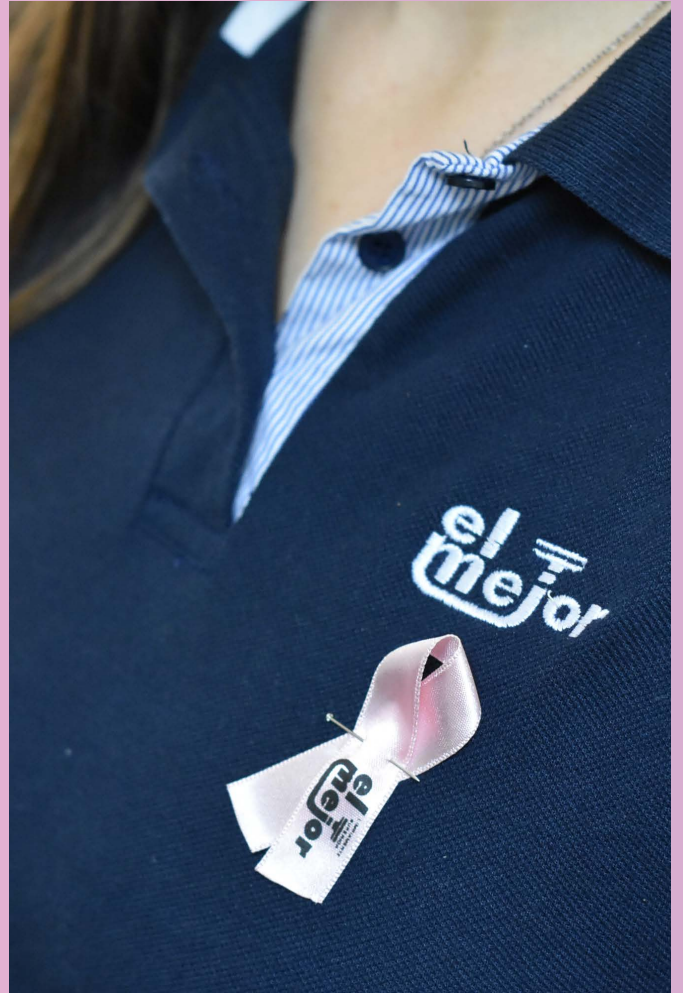
La primera comunidad en la que planteamos nuestras intervenciones y proyectos, es la de los colaboradores, pues a través de ellos llegamos a sus familias y generamos un impacto en su entorno inmediato.

Para que las iniciativas sean efectivas establecemos alianzas con organizaciones privadas y públicas, que tienen la misión de impulsar estos temas. Esto, a la vez potencia los resultados y beneficia a ambas partes, promoviendo una participación social activa.

### PARTICIPACIÓN SOCIAL







## PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS - DDHH

### *Estudio sobre iniciativas empresariales en DDHH*

En el marco de nuestra participación en el Pacto Global Paraguay, este año participamos de un relevamiento sobre Derechos Humanos, realizado entre las empresas socias.

Este estudio busca identificar las acciones que están siendo realizadas por cada una de las empresas que pueden contribuir con la promoción y el cumplimiento de los Derechos Humanos.

Con los resultados obtenidos se pretende definir oportunidades de mejora que incidan efectivamente en las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, vinculados a los Derechos Humanos.

### ODS VINCULADOS A LOS DERECHOS HUMANOS

- 1 *Fin de la pobreza.*
- 2 *Hambre cero.*
- 3 *Salud y bienestar.*
- 4 *Educación de calidad.*
- 5 *Equidad de Género.*
- 6 *Agua y saneamiento.*
- 7 *Energía asequible y no contaminante.*
- 8 *Trabajo decente y crecimiento económico.*
- 10 *Reducción de las desigualdades.*
- 11 *Ciudades y comunidades sostenibles.*
- 16 *Paz, Justicia e instituciones sólidas.*
- 17 *Alianzas para lograr los Objetivos.*

### *Protocolo de Prevención y Actuación con Perspectiva de Género*

Otra iniciativa desarrollada por la Mesa de Derechos Humanos fue el taller sobre Acoso Laboral (mobbing) y Acoso Sexual, organizado con el objetivo de proporcionar conocimientos, que permitan prevenir y abordar estas situaciones de violencia, y brindar herramientas que permitan a las empresas y organizaciones elaborar un protocolo de acción.

El encuentro estuvo facilitado por la Abog. Tannya Mongelós, consultora de ONU mujeres y la FAO; cuenta con una amplia trayectoria en los temas de igualdad de género, al igual que en la producción de manuales, protocolos y herramientas sobre la temática.

### BANCO DE DATOS DE PCD

En el 2018, iniciamos la alianza con la empresa Inclúyeme.com, que cuenta con un Portal de Empleo para personas con discapacidad (PcD). La misma nos aporta perfiles que pueden ser incorporados a la empresa y a los contratos de servicios.

Además, Inclúyeme.com constituye un Banco de Datos de PcD, en la que se van registrando. En su primer año, se registraron unas 600 PcD, lo cual alienta a continuar impulsando la consolidación de este Portal, que permite incluso conocer los tipos de discapacidad para una mejor elección, considerando el perfil del potencial puesto.

### SELLO EMPRESA SEGURA

#### *Sello Empresa Segura Libre de Violencia contra las Mujeres*

*El Mejor se presentó a la convocatoria de este Sello, que organiza -en su tercera edición- el Ministerio de la Mujer.*

*Los resultados de las postulaciones serán dados a conocer a finales del 2020.*

Del registro, algunos datos destacados son:

#### DISTRIBUCIÓN POR DISCAPACIDAD:

36% motriz, 24% auditiva, 19% visual, 16% visceral y 5% intelectual.

#### FORMACIÓN ACADÉMICA:

50% con nivel secundario completo y 25% cursando estudios técnicos o universitarios.

#### EXPERIENCIA LABORAL PREVIA:

53% de los casos.



Varios colaboradores de nuestro equipo participaron del taller organizado por Inclúyeme.com, en el cual se trataron temas como el rol del colaborador a la hora de incluir en la empresa y cómo comunicarse con las PcD; igualmente, se reforzaron aspectos de la convivencia.

También, cabe destacar que como resultado de nuestra alianza con la Fundación Sarakí, concretamos varias pasantías laborales para PcD en nuestra sede central, las cuales fueron acompañadas y monitoreadas por los técnicos de la Fundación.

## INICIAMOS EL CAMINO B

Con la intención de ser parte de la Comunidad de Empresas B en Paraguay, iniciamos el proceso de evaluación, denominado Camino B, que consiste en el llenado de un cuestionario que lleva a la autoevaluación en los distintos aspectos que considera este modelo de negocios.

Las Empresas B o B Corporations persiguen el beneficio social y ambiental, además del económico y buscan utilizar las fuerzas del mercado para dar respuesta a problemas sociales y/o ambientales de las comunidades en las que están insertas.

Este año concluimos el llenado del cuestionario; en el proceso pudimos detectar algunos indicadores en los que debemos trabajar para poder acceder a esta certificación. De esta forma, prevemos convertirnos en Empresa B en el 2020.

### ***Simposio sobre Experiencias de inclusión de PcD***

Nos invitaron a integrar un espacio de diálogo en el Simposio “Experiencias de Inclusión para Personas con Discapacidad en Paraguay”. La organización del mismo estuvo a cargo de la Comisión Permanente de los Derechos para las PcD, de la Cámara de Senadores.

Nuestro Gerente General, Daniel Baudalet, compartió la experiencia de la empresa. Participaron del Simposio referentes de las instituciones públicas vinculadas a la temática, representantes de organizaciones de PcD, familiares y trabajadores con discapacidad.

Una de las conferencias fue el “Rol de la familia”, en la que se destacó la necesidad de la reorganización de la familia, el apoyo mutuo y la distribución del trabajo y, por, sobre todo, buscar ayuda donde sea necesario, a fin de que las PcD, cuenten con mejor atención y educación de calidad.

A su vez, en la ponencia del Viceministro del Trabajo, se detalló el alcance de los programas de inclusión laboral llevados a cabo desde el gobierno nacional, a fin de inspirar a más empresas privadas a incluir PcD en sus distintos cargos.

## COMPARTIENDO EXPERIENCIAS

1

### **VISITA DE ESTUDIANTES CHAQUEÑOS**

*Estudiantes del Centro de Formación Profesional de la ciudad de Loma Plata (Chaco), nos visitaron en la sede administrativa de El Mejor, en el marco de un trabajo de relevamiento que realizan acerca de empresas competitivas y comprometidas con lo social, económico y ambiental. La bienvenida estuvo a cargo de del área de comunicación y rse, quienes explicaron el trabajo que realizamos y respondieron las consultas.*

2

### **VI CONGRESO REGIONAL DE CONTABILIDAD, MARKETING Y EMPRESA**

*Esta actividad académica fue organizada por la Universidad Autónoma de Encarnación –UNAE- y El Mejor fue una de las empresas invitadas a participar del panel dedicado al tema de la Sostenibilidad. Nuestra Jefa de Comunicación y RSE, Vera Martínez, estuvo a cargo de la disertación.*

## PASANTES DE LA COMUNIDAD

*Como empresa receptora de pasantes laborales, este año recibimos a estudiantes de colegios y de inclusión; ambos desempeñando funciones de entrenamiento en nuestra sede administrativa.*

**Rukmini Godoy Talavera (23)**, fue la pasante de inclusión. Ella es estudiante de la carrera de Contabilidad, por lo cual realizó su proceso de entrenamiento en las áreas de Administración de Recursos Humanos, Capacitaciones Técnicas y Gestión de Talento. Esto, como parte de la red de Empresas Amigas de la Inclusión del que formamos parte.

*Además, recibimos a seis pasantes del segundo curso de la educación media, que deben cumplir el requisito de la pasantía; las áreas receptoras fueron Talento Humano, Logística, Informática y Administración y Finanzas.*



## A TODA RAMPA

Nuestro compromiso con la discapacidad nos mueve a ver nuevas oportunidades de colaboración. Es así que, a instancias de la Fundación Teletón, nos sumamos a la iniciativa de construcción de rampas. Para el efecto, se conformaron dos equipos: naranja y azul, que se dedicaron a esta tarea, con la consigna de construir rampas –en las instalaciones de la Fundación– en el menor tiempo posible. Con tal motivo, este desafío se denominó A TODA RAMPA.

Para estas tareas, desde El Mejor aportamos G. 50 millones, que se invirtieron en la compra de materiales de construcción. Logramos concluir las dos rampas previstas, gracias al decidido apoyo e involucramiento de nuestros colaboradores voluntarios.

## TAPITAS CONTRA EL CÁNCER

Hace ya un par de años, venimos sumando tapitas al proyecto de la organización LUCHA, la cual, a través de la venta de las mismas, contribuye al mantenimiento de los albergues para niños con leucemia. A estos predios asisten y permanecen los niños que realizan su tratamiento de quimioterapia.

La colecta de las tapitas ya es una práctica que se instaló en El Mejor y que se extiende a los puntos de servicios, en los que también se van juntando y trasladando a la sede principal, para alcanzar la mayor cantidad de kilos posibles. Este año llegamos a 970kg.

## POR SER NIÑA

*Por tercer año consecutivo, El Mejor formó parte de la iniciativa “NiñasAlPoder”, emprendida por la organización Plan International Paraguay y que se desarrolla en el Día Internacional de la Niña.*

*A través del gesto simbólico de entregar la autoridad por un día a una niña en alguna empresa u organización, se crean oportunidades para que ellas participen en lugares donde tradicionalmente no son vistas ni escuchadas y les permita demostrar que pueden lograr más cosas de lo que se espera de las mismas.*

*Este año recibimos a **Paula y Chiara, de 16 años de edad**, quienes fue acompañadas por nuestra Gerente General Adjunta, asumiendo este cargo por un día.*





13 ACCIÓN  
POR EL CLIMA



15 VIDA  
DE ECOSISTEMAS  
TERRESTRES



17 ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



# GESTIÓN AMBIENTAL

## COMPROMISO EMPRESARIAL

En El Mejor entendemos que la calidad de vida de las personas es directamente proporcional al cuidado y respeto que se tiene hacia el medio ambiente y los recursos provenientes de él.

Como empresa de limpieza, alineada a los principios del Pacto Global y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, buscamos sumar con nuestras prácticas de uso consciente de los recursos y de los insumos, a través de la implementación del Decálogo Ambiental que definimos ya hace varios años y que lo vamos adecuando, conforme los desafíos que van surgiendo.

## CRECÉ RECICLANDO

Esta es una iniciativa ambiental que surgió como resultado de la separación de los residuos que realizamos en todos nuestros puntos de servicio, apoyando de esta forma los procesos de disposición final y buscando contribuir a la dignificación del trabajo de los gancheros de los vertederos y otros recicladores.

Enterados de que la empresa Cartones Yaguareté compraba los papeles y cartones, para utilizarlos como insumo en sus propios procesos de producción, entre los operarios decidieron discriminar esos materiales de los demás y venderlos para disponer de recursos que puedan ser utilizados en actividades internas. La idea fue aprobada por las instancias correspondientes, así como se comunicó a los clientes.



## 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 sobreesfuerzo del motor. Todos los que trabajamos en la empresa y tenemos vehículos también cuidamos el estado de los neumáticos.
- 10.** Promovemos campañas de educación ambiental que contribuyan a mejorar las prácticas internas y externas de la empresa a través de sus colaboradores.

Establecimos un acuerdo con Cartones Yaguareté para darle un sentido más formal a la iniciativa y comenzamos el operativo que incluyó charlas de educación ambiental e informativas respecto a las características que deben tener los cartones y papeles para ser aceptados para la compra.

La iniciativa fue muy bien recibida y se reflejó en el resultado al final de año, con la colecta y venta de 5.343 Kg de papel y cartón. En términos ambientales, esto significa:

**90.580**  
AHORRO DE LITROS  
DE AGUA EN LA  
PRODUCCIÓN DE  
PAPEL NUEVO.



**4.076**  
KILOS DE DIÓXIDO  
DE CARBONO NO  
EMITIDOS.

## LIMPIEZA VERDE

En El Mejor, además de buscar la rentabilidad del negocio, buscamos la sostenibilidad del planeta. Con tal finalidad, nos estamos enfocando en la preferencia de compra de productos amigables con el medio ambiente.

Nuestro principal proveedor de insumos – Proactife Care- nos proporciona productos que cuentan con el “sello verde”, desde su procedencia (Brasil, otorgado por la ABNT/ Asociación Brasileira de Normas Técnicas) para la gama de desodorantes y detergentes, lo que nos permite utilizar materiales biodegradables, que logran la desinfección, higienización y desodorización en un solo paso, con efecto bacteriostático de hasta 72 horas en una sola aplicación.

Además, realizamos el lavado correspondiente de los envases, que son devueltos para su reutilización. De esta forma, también cumplimos con ciertos criterios de las normativas ambientales.

## NUEVO SISTEMA DE REPASADO

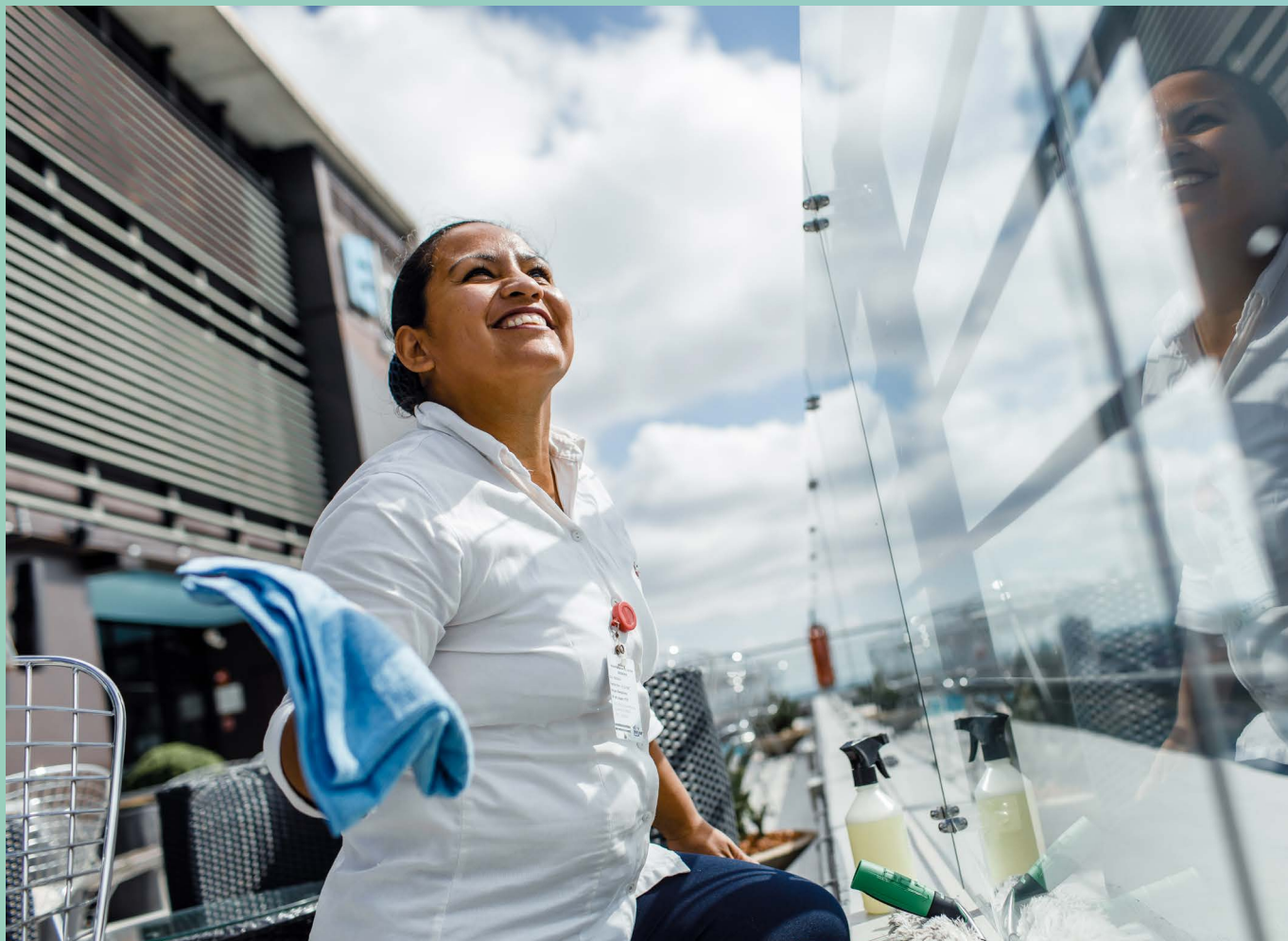
El 2019 nos pusimos como meta reducir el impacto ambiental de nuestros servicios, incorporando entre nuestras opciones de insumos la utilización de productos con sello verde.

Y así lo hicimos; implementamos un nuevo procedimiento, específicamente relacionado al sistema de repasado de pisos, cuya aplicación permite la reducción de hasta un 50% en el uso del agua y la reducción de aguas residuales con productos químicos. Igualmente, en términos de los colaboradores, ganamos en seguridad, ya que no manipulan directamente ningún tipo de químico; así como los clientes ven reducidos los riesgos de resbalones y caídas, pues el secado es casi instantáneo.

En materia económica, igualmente es beneficioso, pues gracias a esta tecnología se consigue una mayor productividad de los operarios, una mayor rentabilidad de la inversión y un menor costo por metro de repasado.

Este servicio, al cierre del año, fue contratado por cinco de nuestros clientes, resultando en la reducción del uso mensual de agua de 2.358 litros.









# MESA AMBIENTAL DEL PACTO GLOBAL

## RECONOCIMIENTO VERDE

Como miembros de la Red del Pacto Global, también participamos de la Mesa Ambiental; en este caso, acompañando la organización del Reconocimiento Verde, proyecto que busca la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 13 “Acción por el Clima” y 15 “Vida de Ecosistemas Terrestres” entre las empresas.

Este Reconocimiento Verde es el primero en su tipo que estimula y reconoce a las empresas por su aporte ambiental. Se consideró esta estrategia como un mecanismo potable obtener resultados tangibles en los ámbitos de los mencionados ODS.

Para recoger los proyectos que fueron postulados, se elaboró una Memoria que contiene los 60 proyectos postulados, en la primera edición del Reconocimiento.

## LA CADENA DE VALOR EN LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Esta fue otra actividad promovida desde la Mesa Ambiental del Pacto Global (de la que somos parte), que buscó promover los ODS 13 y 15. La misma contó con la participación protagónica de la WWF Paraguay, que tuvo a su cargo el desarrollo del taller.

Su objetivo, en este caso, fue brindar información y herramientas para alinear la gestión de la cadena de valor a la estrategia de sostenibilidad de las empresas.

William Alves, Director de la Cadena de Suministros de Danone Ltda., Brasil (en sus 3 unidades de negocio para dicho país), fue el invitado internacional convocado para compartir sus experiencias.

## Navidad sustentable

Con la intención de sensibilizar sobre la importancia de Reducir, Reciclar y Reutilizar, organizamos un concurso interno denominado “Navidad Sustentable”. A través del estímulo de los premios,

buscamos mejorar la conciencia ambiental de nuestros colaboradores, que debieron presentar una decoración navideña a partir de materiales reciclados -como botellas de plástico, papel, cartón, tapitas entre otros-.

De la iniciativa, participaron 10 proyectos navideños, de las distintas áreas de nuestra sede administrativa, resultando ganador del primer puesto el departamento de Contact Center, y en segundo lugar el dpto. de Administración de Recursos Humanos quienes recibieron vales de compras. La calificación estuvo a cargo de un jurado, compuesto por representantes de la alta gerencia de empresas del grupo.

MATERIALES	CANTIDAD UTILIZADA
Agua (por metros cúbicos).	727 m <sup>3</sup>
Energía.	KW 108.654
Combustible (diésel y nafta).	Gs. 344.017.130
Papel (en cantidad de resmas).	450
Cartuchos de tinta y tóner.	s/d
Focos y fluorescentes.	s/d
Computadoras (pc, notebook, tablet).	146.684.760
Equipos de comunicación.	1.697.436

s/d sin datos.





# DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

## VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

Con relación al valor económico distribuido (VED), el mismo fue de Gs. 72.176.584.810. Presentamos las distintas partidas presupuestarias:

VALOR	2019
Pago a proveedores.	14.900.850.232
Salarios y cargas sociales.	52.471.901.488
Impuestos.	4.710.375.619
Inversiones en RSE (donaciones).	93.457.471
<b>Total.</b>	<b>72.176.584.810</b>



FLEITAS DE ESTUARIAS, HILARIA  
OPERARIA  
C.I. 769137  
Fecha Nac. 21-10-1960  
Grupo Sanguíneo B+  
Nº de Legajo 92  
EN CASO DE EMERGENCIA  
LLAMAR A EPES  
TEL. 235 860  
el mejor

PC 9.5 - 11.4  
Comité Nacional de Toxicología  
Teléfono 1011  
Buenos Aires  
Precaución: En caso de contacto con los ojos  
lavarse con agua  
Evitar provocar el vómito y acudir  
al médico

## RATIO SALARIAL

Todos los colaboradores de El Mejor, tienen iguales oportunidades de acceso al empleo, independientemente a su condición de género; también, a recibir los beneficios establecidos en la ley y los demás otorgados por

la empresa, así como a participar de las actividades de formación que llevamos adelante.

Los salarios otorgados siguen la reglamentación del Ministerio del Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS), teniendo como parámetro el mínimo establecido.

### CUMPLIMIENTO DE LEGISLACIÓN LABORAL (EN GUARANÍES)

CONCEPTO	2018	2019
Salarios.	37.350.999.686	40.959.290.403
Cargas sociales (IPS aporte patronal, aguinaldo, bonificación familiar, vacaciones).	10.480.449.291	11.512.611.085
Indemnizaciones.	356.490.785	181.381.565

#### *Proporción del gasto en proveedores locales:*

De un total de Gs.14.900.850.232 el 92.53% corresponde a Proveedores de Servicios e Insumos, 5.42 % a Proveedores de Bienes, 0.38% aplicado a Auditoría externa y 1.68% a Proveedores del Exterior.

### DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PROVEEDOR

DESCRIPCIÓN	DATOS EN GS.		DATOS EN CANTIDAD	
	IMPORTES	%	CANT. PROVEEDORES	%
Proveedores de Servicios e Insumos.	13.787.038.564	92,53%	880	97,89%
Proveedores de Bienes.	807.144.747	5,42%	14	1,56%
Auditoría Externa.	56.170.921	0,38%	3	0,33%
Proveedores del Exterior.	250.496.000	1,68%	2	0,22%
<b>Totales.</b>	<b>14.900.850.232</b>	<b>100%</b>	<b>899</b>	<b>100%</b>

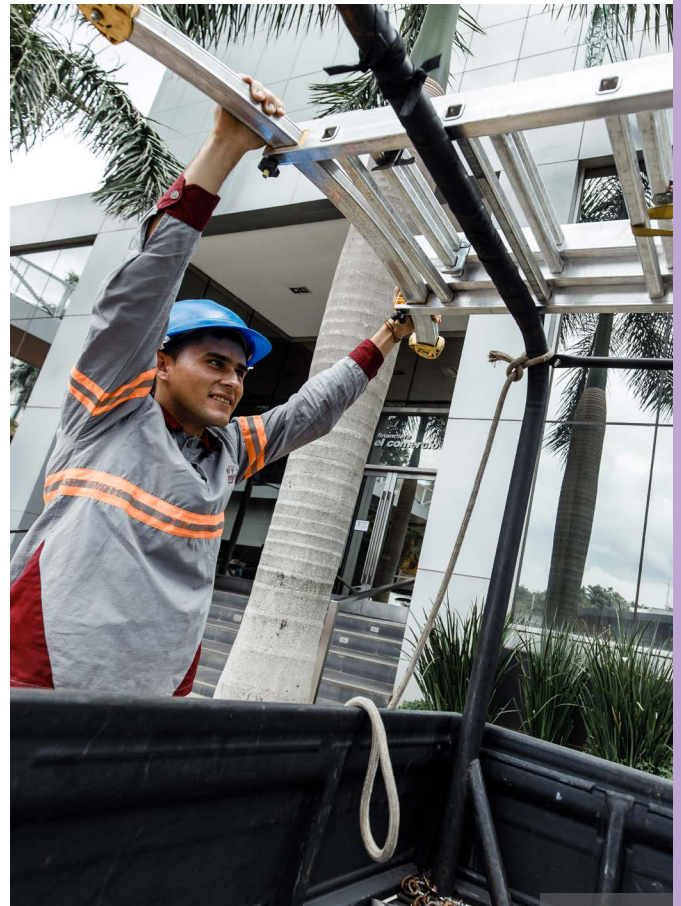


**Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción:** No tuvimos situaciones, a nivel de Software / Licencias podemos decir que todo lo que compramos y/o utilizamos se adquieren directo de los representantes autorizados.

**Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia:** No recibimos ninguna acción jurídica vinculada.

## CUADRO DE GESTIÓN FINANCIERA

INDICADOR	2018	2019
Pago IVA.	3.682.694.179	4.284.941.526
Pago Renta.	523.155.600	652.012.077
Inversión en programas e iniciativas de RSE.		241.602.000
Donaciones y contribuciones.	98.218.102	93.457.471
Pago total a Proveedores.		14.900.850.232
Total Activo.	20.990.292.029	24.914.760.365
Total Pasivo.	5.014.547.986	5.641.006.782
Patrimonio Neto.	11.825.401.935	14.069.585.207







RUC: 1137537 - 0

**Opinión del Auditor Independiente**

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la posición financiera de la "EL MEJOR S.R.L.", al 31 de diciembre de 2019, de su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas Contables Vigentes en la República del Paraguay.

**Énfasis en asuntos que no afectan la opinión**

- 1) Énfasis sobre los efectos negativos de la pandemia de COVID-19 en las actividades de la Sociedad y arrastres de saldos fiscales.  
Sin modificar nuestra opinión, queremos enfatizar la información, que describe los efectos negativos que la pandemia de COVID-19 ha tenido y se espera que siga teniendo en los próximos meses sobre las actividades operativas y financieras de la Sociedad, y que los accionistas se han comprometido a efectuar aportes que resulten necesarios para permitir el normal desarrollo de las operaciones. Las circunstancias descritas indican la existencia de incertidumbres no significativas que no pueden generar duda sustancial sobre la capacidad de la entidad para continuar como empresa en marcha.

**Informe sobre otros requisitos legales y reguladores**

En cumplimiento de disposiciones legales vigentes y en la aplicación de los procedimientos establecidos en la DPA 1020 emitida por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay, informamos que:

- a) La Empresa "EL MEJOR S.R.L.", mantiene sus registros de acuerdo con lo establecido en la Ley 125/91, Ley 2421/04 y sus reglamentaciones,
- b) A la fecha del presente informe, la empresa ha cumplido con los pagos y/o ha provisionado sus obligaciones impositivas relacionadas con el año finalizado el 31 de diciembre de 2019;
- c) Hemos dado cumplimiento a lo establecido en la Resolución General N° 30/2019 y complementarias de la Subsecretaría de Estado de Tributación, que reglamentan el artículo N° 33 de la Ley N° 2421/04, no habiendo surgido en el curso de nuestro trabajo aspectos impositivos de significación que mencionar.
- d) En cumplimiento del artículo 13 de la Resolución General N° 29/19 de la Subsecretaría de Estado de Tributación, hemos verificado la consistencia del crédito fiscal del IVA de la Empresa "EL MEJOR S.R.L." y los saldos de pagos a cuenta, anticipos y retenciones a su favor existentes al 31 de diciembre de 2019, registrados en las cuentas pertinentes. Dichos saldos deberán ser transferidos por el contribuyente a partir del 1 de enero de 2020 en concordancia con la Ley N° 6.380/19 y las reglamentaciones vigentes.

Los estados financieros al 31 de diciembre del 2018 se acompañan a los efectos meramente comparativos, fueron auditados por nosotros, que emitimos un dictamen sin salvedades en fecha 20 de mayo del 2019.

  
Lic. Gustavo Ulises Galeano M.

Director

RUC 1.137.537-0

Registro Auditor Res. 29/14 en la SET N° 020/15

Villa Elisa, 25 de junio de 2020

**GG Y ASOCIADOS**

Consultores, Contadores y Auditores de Empresas

Lic. Gustavo Ulises Galeano M.

RUC 1.137.537-0, Registro Auditor SET N° 20/15

Reg. INCOOP 43/08 - Reg. SEPRED N° 402/16

Director

Antequerá 126 c/ Unión, Villa Elisa, Paraguay • Telefax: (595 21) 944 320 / (595 21) 931 285 • [www.ggyasociados.com.py](http://www.ggyasociados.com.py)



# METAS 2020

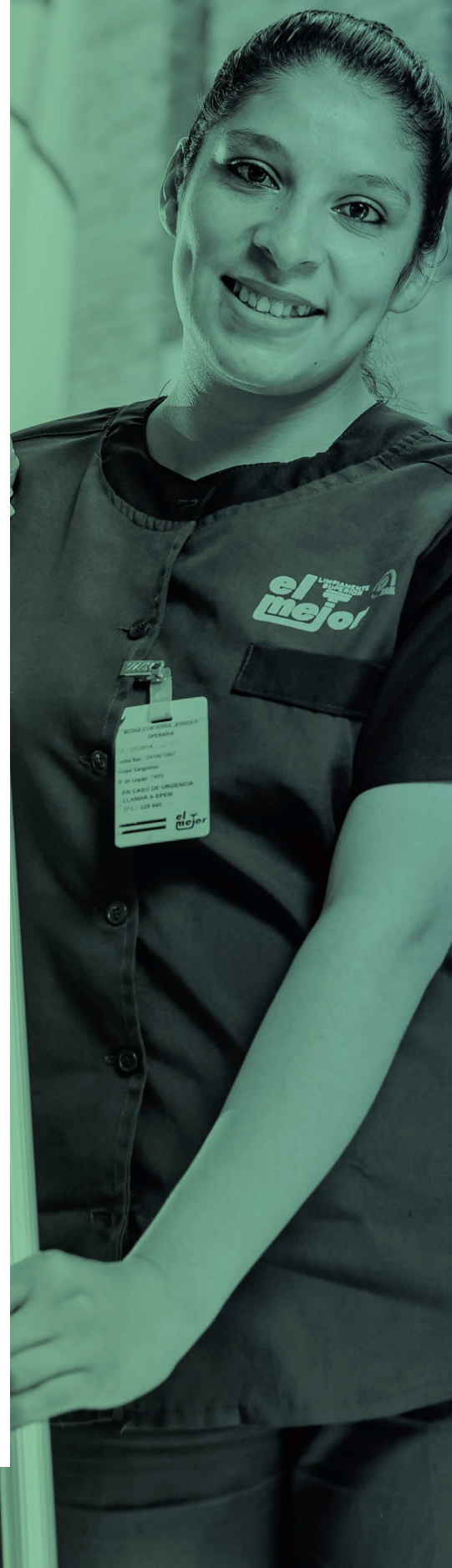
CRECER  
EN 10% LA  
FACTURACIÓN.

MEJORAR  
LA EFICIENCIA  
ADMINISTRATIVA.

ALINEAR  
LOS SISTEMAS  
INFORMÁTICOS A  
LA ESTRATEGIA  
DEL NEGOCIO.

ALINEAR  
LA ESTRATEGIA  
DE RSE A  
LOS ODS.

FOMENTAR  
UNA CULTURA  
COLABORATIVA.



# FICHA TÉCNICA

**Coordinación General:**

Graciela Dietrich, Gerente General Adjunta.

**Coordinación colecta de información:**

Vera Martínez, Jefa de RSE y Comunicación.

**Coordinación Editorial:**

PROYECTARSE. Gabinete de Responsabilidad Social y Comunicación Organizacional.

**Fotografías:**

Archivo institucional.

**Diseño gráfico:**

Entre Paréntesis.

Asunción, Paraguay.

Junio, 2020.

2020® Todos los derechos reservados.

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

Están autorizadas la reproducción y la divulgación, por cualquier medio, del contenido de este material, siempre que se cite la fuente.





Red del Pacto Global  
Paraguay

Sucre esquina San Martín  
5to. Piso, Edificio San Martín  
Central telefónica: (021) 688 6500  
[www.elmejor.com.py](http://www.elmejor.com.py)  