



AÑOS  
30

**TRES DÉCADAS  
DE SERVICIO  
CON CALIDAD  
SUPERIOR**



*Tres décadas de servicio*  
*Con calidad superior*



**Pacto Global**  
Red Paraguay

**Empresa**



**Certificada**

## **COORDINACIÓN GENERAL**

Vera Lucia Martinez, Jefa de Comunicación y RSE.

## **COORDINACIÓN EDITORIAL**

PROYECTARSE. Agencia de Responsabilidad Social y Comunicación Organizacional.

## **COLECTA DE INFORMACIÓN**

Vera Lucia Martínez, Jefa de Comunicación y RSE.

## **FOTOGRAFÍA**

Marko Nara

René González.

## **DISEÑO**

Entreparéntesis.

Asunción, Paraguay.

Junio, 2022.

2022® Todos los derechos reservados.

Este documento es propiedad de EL MEJOR. En la redacción de los textos se adopta la terminología clásica del masculino genérico para referirse siempre a hombres y mujeres. Este es un recurso que únicamente busca dar uniformidad, sencillez y fluidez a la composición y a la lectura del texto. No disminuye en absoluto el compromiso con el que la empresa aborda la igualdad de género.

# Índice

## **PRESENTACIÓN**

## **UN REPASO DE LAS TRES DÉCADAS**

## **EL MEJOR HOY**

Líneas de servicios

Presencia en el mercado

Participaciones y Alianzas

Reconocimientos del 2021

Gobierno Corporativo

Compromisos Éticos

## **LA SOSTENIBILIDAD EN LOS NEGOCIOS**

Impactos y riesgos del negocio

Temas materiales

Objetivos de Desarrollo Sostenible vinculados

Relacionamiento con Grupos de Interés

## **DESEMPEÑO SOCIAL**

Público Interno

Proveedores

Clientes

Comunidad y Sociedad

## **DESEMPEÑO AMBIENTAL**

Compromiso ambiental

Gestión de Consumo

Gestión de Residuos

Iniciativas en curso

## **DESEMPEÑO ECONÓMICO**

Indicadores Económicos

Indicadores Financieros

Dictamen de Auditoría Externa

## **METAS PARA EL 2022**



## *30 años de sacrificio y satisfacción*

*“Escribir lo que significan para mis estos 30 años me resulta bastante difícil, porque me mueve muchas emociones.”*

Me transporto a los inicios de la empresa, tenía 21 años; contaba con una idea general del proyecto de negocio, mucha energía física y emocional, y casi nada de dinero. En este contexto surge El Mejor.

Con mi esposa Patricia, formamos una dupla que, estoy seguro, fue la clave para sentar las bases de la empresa y fortalecerla en el tiempo. Durante quince años, trabajamos codo a codo, de lunes a sábado (incluyendo domingos, en reiteradas ocasiones) para cumplir con los pedidos. Soy un agradecido de la vida, por permitirme la oportunidad de tener a mi lado a una compañera, de esencia tan hermosa, y por quien tengo una gran admiración.

Las exigencias, a lo largo del camino, fueron cambiando. En la primera década fueron más bien de resistencia; en la segunda, de formación y aplicación; y, en la tercera, de consolidación y afinamiento en los tiempos y esfuerzos.

En esta etapa inicial, la empresa experimentó un crecimiento sostenido que nos llevó a, prácticamente cada año y medio, duplicar el volumen de operaciones y a reorganizarnos de forma permanente.

La cantidad de tiempo que esto requirió tuvo repercusiones familiares importantes, principalmente en el tiempo disponible para las actividades con nuestros hijos. Más de una vez,

en las venidas a la oficina los fines de semana, les traíamos con nosotros (Mathias y Meli), y les poníamos a pintar... pero ese entretenimiento duraba muy poco, enseguida querían hacer otra cosa.

Hoy, sin embargo, veo que les sirvió de ejemplo para su desarrollo personal y laboral. Noto que les generó un aprendizaje en valores y principios, que están aplicando a sus proyectos de vida.

Son dos caras de la moneda, sacrificios y satisfacciones.

Luego, en la evolución de la empresa, fue -y es- la ética nuestra base, en la que sostenemos nuestras operaciones y a partir de la cual definimos las políticas, manuales, procedimientos e iniciativas de Responsabilidad Social, porque queremos hacer más que únicamente cumplir la ley.

Una de las grandes convicciones es que el modelo de negocio debe incluir a todos y ser responsable con las posibles repercusiones e impactos que podría generar; ser muy respetuosos en todos los ámbitos de actuación.

Desde el principio nos comprometimos con la dignificación de la labor en el rubro; apuntamos a convertir el trabajo de la limpieza en una opción profesional.

Y creo, con mucha satisfacción, que en estos 30 años logramos incidir en la formalización del sector, así como elevamos las exigencias de los que contratan servicios como el que ofrecemos.

Por último, el nombre de la empresa, “El Mejor”, fue elegido con un fin aspiracional; ¡queremos ser y eso nunca termina!

**Daniel Baudalet**

# UN REPASO DE NUESTRAS

## *3 DÉCADAS*

PRIMERA DÉCADA	SEGUNDA DÉCADA	TERCERA DÉCADA
<b>1991</b>  -Iniciamos nuestras operaciones, con el lavado de alfombras.	<b>2002</b>  -Nos expandimos hacia el interior del país, formando y contratando personas de la comunidad para brindar los servicios.  -Obtuvimos certificación ISO 9001:2008, convirtiéndonos en la primera del rubro.	<b>2012</b>  -Nos constituimos en la primera empresa paraguaya en formar parte del Programa Regional de Lucha Contra la Violencia Hacia la Mujer, ComVoMujer, de la Agencia Alemana – GIZ.
<b>1993</b>  Cambiamos nuestro tipo de sociedad, adoptando el de Sociedad de Responsabilidad Limitada.	<b>2008</b>  Publicamos nuestro 1er. Reporte de Sostenibilidad, constituyendo un hecho inédito entre las empresas del rubro.	<b>2013</b>  -7 Operarios ascienden a cargos superiores: Fiscales y Supervisores.  -Se jubilan las 2 primeras colaboradoras.  -Iniciamos nuestro Programa de Inclusión Laboral de personas con discapacidad, con la Fundación Saraki.  -Habilitamos nuestro propio Contact Center, para potenciar el servicio de atención al cliente.
	<b>2009</b>  -Lanzamos nuestra página web.  -Nos ubicamos entre las 5 mejores empresas del país para trabajar, en la escala del Great Place To Work.	<b>2014</b>  -Participamos del Programa Empresas sin Pobreza, de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) y la Fundación Paraguaya.  -Implementamos el programa de alfabetización de adultos del MEC/ EducarSE.



		-Publicamos nuestra Guía para Prevenir la Violencia de Género, de ConVoMujer.
	<b>2010</b>  -Suscribimos el Pacto Global de las Naciones Unidas.  -Creamos la Gerencia de Planeamiento Estratégico y apoyo a la Gerencia General.	<b>2015</b>  -Participamos en licitaciones públicas.  -Superamos los 1.000 colaboradores, con presencia en 55 ciudades del país.  -Recibimos el Premio “MEJORES PRÁCTICAS DE RSE”, otorgado por la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC).  -Recibimos el Reconocimiento “Excelencia Inclusiva”, en la categoría de Cadena de Valor, que otorga la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y la Fundación Saraki.  -Con la participación de nuestros colaboradores, logramos construir 8 baños en sus hogares.  -Implementamos la Ruta de Apoyo contra la Violencia hacia la Mujer, con la cooperación del Ministerio de la Mujer.
	<b>2011</b>  -Celebramos nuestro 20º Aniversario.  -Certificamos nuestro Código de Ética con los indicadores del Pacto Ético Comercial.	<b>2016</b>  -Creamos nuestra propia APP y un perfil de Facebook de uso interno.  -Obtuvimos el Sello “Empresa Segura, Libre de Violencia y Discriminación Contra las Mujeres”, otorgado por el Ministerio de la Mujer.
		<b>2017</b>  -Se crea Los Especialistas, como nueva unidad dentro de la estructura de El Mejor para atender al sector no corporativo.
		<b>2019</b>  -Fuimos seleccionados para recibir una Mentoría sobre Desarrollo Sostenible, del proyecto Red del

		<p>Pacto Global, Fundación CIRD y Unión Europea.</p> <p>-Incorporamos a nuestros servicios la “limpieza verde o repasado ecológico”.</p> <p>-Obtuvimos el “Reconocimiento ODS”, en la categoría grandes empresas por nuestro Programa de Vida Limpia de Violencia.</p> <p>-Incorporamos una nueva línea de negocios, PAUSA, máquinas de café y snacks que amplían los servicios del grupo empresarial Baudalet-Dávalos, liderado por la segunda generación.</p>
		<p><b>2020</b></p> <p>-Recibimos el reconocimiento “Mayores Empleadores Formales”, otorgado por la Secretaría de Tributación.</p> <p>-Nos integramos al Directorio de la Red del Pacto Global Paraguay.</p>

# EL MEJOR

## HOY

Con treinta años de funcionamiento ininterrumpido, casi 1.500 colaboradores en nómina, presencia en todo el territorio nacional y un claro compromiso con la dignificación del trabajo del servicio de limpieza, El Mejor se consolida en su sector de operaciones.

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

Los servicios ofrecidos cuentan con estándares certificados, que brindan garantía a los clientes, en complemento a la formación en valores y entrenamiento continuo de los colaboradores.

### . Unidades de Negocio

Servicio de Mantenimiento de Limpieza	Mano de Obra tercerizada	Servicios especializados	Los Especialistas
Para espacios corporativos, shoppings e instituciones, en espacios cerrados y abiertos.	Para áreas industriales y de producción con Equipos de Protección Individual (EPI) e incluye el monitoreo de un técnico de seguridad para el cuidado y control del área.	Para terminación de obras, Eventos, Fachadas, Techos, Residencias y Oficinas.	Para espacios no corporativos, departamentos y oficinas; frecuencia de 2 a 3 veces por semana.

### . Cobertura

Cantidad de Puntos de Servicio	
ZONA	CANTIDAD
Asunción	337
Gran Asunción	152
Interior	98
<b>TOTAL</b>	<b>587</b>

Puntos de servicio por Departamentos	
Localidad	Total
Alto Paraná	31
Amambay	5
Asunción / Central	487
Boquerón	2
Caaguazú	13

Canindeyú	6
Concepción	6
Cordillera	6
Guaira	4
Itapúa	16
Misiones	2
Paraguarí	1
Presidente Hayes	4
San Pedro	4

Superficie cubierta en m²	
ZONA	SUPERFICIE
Asunción	569.600
Gran Asunción	539.569
Interior	77.887
<b>TOTAL</b>	<b>1.187.056</b>

Áreas verdes cubiertas por día	
ZONA	SUPERFICIE m²
Asunción	1.610
Gran Asunción	14.853
Interior	738
<b>TOTAL</b>	<b>17.201</b>

## • Iniciativas externas

**Empresa**



EMPRESA B CERTIFICADA



NORMA ISO 9001:2015



PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



SELLO "EMPRESA SEGURA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER"

## • Participaciones y Alianzas

### Participaciones

SECTORIALES	INTERSECTORIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara Paraguaya de Comercio y Servicios del Paraguay.</li> <li>• Unión Industrial Paraguaya.</li> <li>• Cámara Francesa de Comercio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación de Empresarios Cristianos.</li> <li>• Red del Pacto Global Paraguay.</li> <li>• Sistema B Paraguay.</li> <li>• Club de Ejecutivos.</li> </ul>

### Alianzas

1. ONU MUJERES
2. Fundación SARAHI
3. Fundación TELETÓN
4. LUCHA
5. Fundación PARAGUAYA
6. CARTONES YAGUARETE
7. Ministerio de Educación y Ciencias

8. Ministerio de la Mujer

9. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

10. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social

## Propósito

Crear ambientes confortables a través de la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento, con el fin de contribuir al desarrollo empresarial y humano, otorgando servicios de calidad, haciendo parte de nosotros las necesidades de cada servicio para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

## Visión

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

## Misión

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

## Valores

Respeto

Responsabilidad

Compromiso

Vocación de Servicio

Honestidad

Disciplina

Confidencialidad

GOBERNANZA

***E INTEGRIDAD***



# Gobierno Corporativo

El Mejor se constituyó como empresa unipersonal en el año 1990, convirtiéndose en Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.) al siguiente año. Se mantiene, desde entonces, bajo esta persona jurídica, teniendo como única modificación los artículos vinculados con la Certificación para las Empresa B. Estos ajustes no modifican el tipo de Sociedad, como persona jurídica.

## • Empresa B

•

Obtener la certificación de Empresa B fue uno de los logros del 2021. Esto implicó una adecuación de nuestro Estatuto Social, específicamente en sus cláusulas 3 y 17, en los que expresamos y blindamos el compromiso social y ambiental de la empresa, a lo largo del tiempo.

Al obtener esta certificación nos integramos a la comunidad global empresarial que toma decisiones corporativas considerando tanto los intereses financieros de sus accionistas, como de los colaboradores, clientes, proveedores, la comunidad y el medioambiente.

## • Composición Societaria

ACCIONISTA	PARTICIPACIÓN
Daniel Baudelet	55%
Franck Baudelet	35%
Regine Juretzco	10%
Total	100%

La Gerencia General está a cargo del accionista mayoritario, quien se reúne periódicamente con los demás accionistas para mantenerlos informados del desarrollo de la empresa.

## • Plantel Gerencial

EQUIPO GERENCIAL	
Gerente General	Daniel Baudalet
Gerente General Adjunta	Graciela Dietrich
Gerente Comercial	Rosario Cabrera
Gerente de Administración y Finanzas	Violeta García
Gerente de Recursos Humanos	Javier Fernández
Gerente de Tecnología de la Información - TI	David Hermosa
Gerente de Operaciones	Fanny Domínguez

85.7% paraguayos.

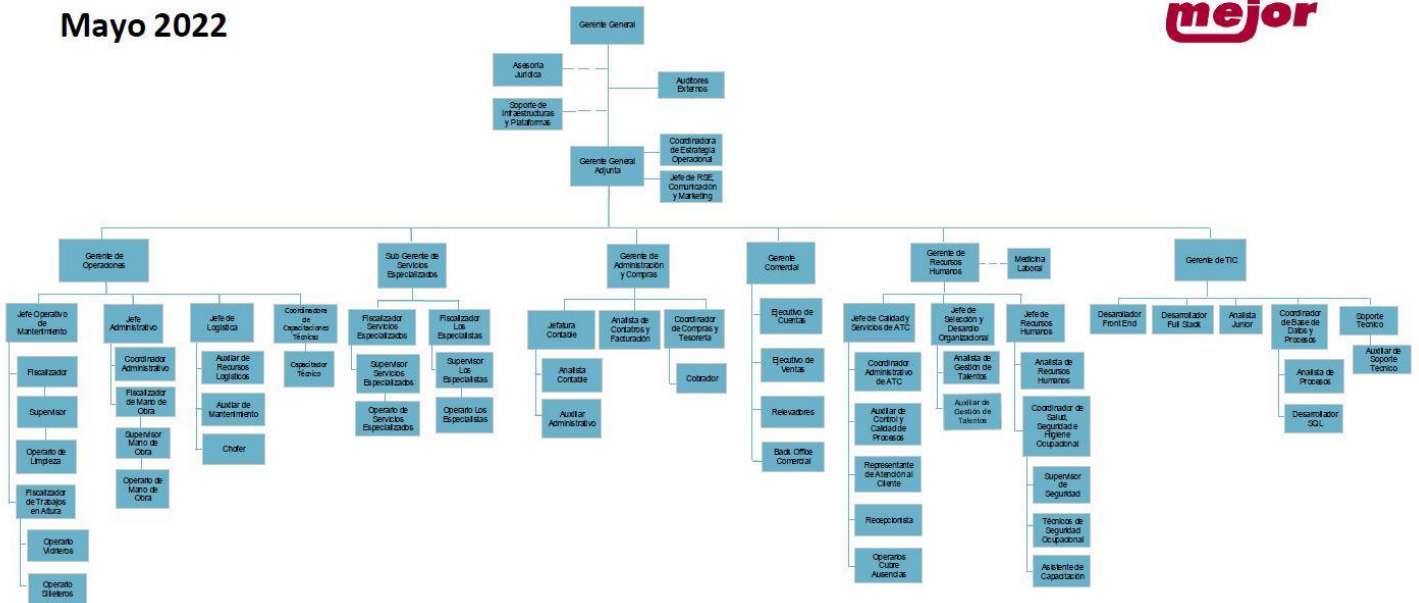
## • Comités Auxiliares

Contamos con varias instancias de soporte que contribuyen con el logro de los objetivos empresariales, tanto en términos organizacionales como comercial.

EQUIPO IMPULSOR	COMITE DE ÉTICA	CIPA	COMITÉ DE CALIDAD
Está conformado por los gerentes y jefes de todas las áreas.  Su objetivo es dar seguimiento a la implementación del Plan Estratégico.	Constituido como parte de la implementación del Código de Ética, este Comité tiene como función principal difundir el Código de Ética y velar por su cumplimiento.	En cumplimiento a lo dispuesto por el Ministerio del Trabajo, disponemos de una Comisión Interna de Prevención de Accidentes (CIPA), que se encarga de asegurar la reducción de los riesgos en los lugares en que desarrollan sus funciones nuestros colaboradores, incluyendo la sede administrativa.	Con el objetivo de apoyar la implementación eficiente del Sistema de Gestión de Calidad, el Comité de Calidad está integrado por el Equipo Gerencial quienes representan ante el Comité a los distintos departamentos de la empresa.

## • Organigrama funcional

### ORGANIGRAMA Mayo 2022





## *“Llegar hasta aquí tuvo sus grandes desafíos”*

Graciela Dietrich, Gerente General Adjunta.

Hace 21 años que soy parte de la empresa. Me inicié como Encargada de Calidad; esto me llevó a participar del desarrollo y profesionalización de la empresa y el ser parte de este proceso me ayudó a crecer personal y profesionalmente. Estuve durante muchos años en la Gerencia de Operaciones, luego Comercial y, desde hace 6 años en la Gerencia General Adjunta.

Al celebrar este importante aniversario de El Mejor, y ser consciente del tiempo que llevo dentro, me preguntó cómo hice para llevar adelante el trabajo, buscando ser siempre competitiva, pero sin perder de vista la prioridad con mi familia. En este momento de mi vida, en que mis hijos ya son mayores de edad, todo es más fácil. Pero llegar hasta aquí tuvo sus grandes desafíos.

Realmente en nuestra sociedad, las mujeres profesionales enfrentamos un doble desafío todos los días.

Desde el lugar que hoy me toca desempeñar, estoy orgullosa de cada logro de la empresa, porque realmente tuvimos y tenemos un enfoque progresista, con objetivos desafiantes. Como obtener la Certificación ISO 9001, allá por el año 2002, cuando apenas se hablaba de las certificaciones y menos en nuestro rubro. A partir del 2008, nos involucramos con los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial, enfocándonos en los colaboradores, que son nuestra

principal fuerza; en formar en derechos a las colaboradoras, garantizando un ambiente libre de violencia contra la mujer e impulsando a todos a concluir su formación secundaria.

Nuestro logro más reciente es habernos convertido en una Empresa B, volviendo a ser la primera del rubro en acceder a esta certificación en Paraguay.

Me pone feliz que El Mejor es una empresa en la que se busca honrar el nombre; existe una voluntad real del Directorio por contribuir al Desarrollo Sostenible, con indicadores económicos, sociales y ambientales concretos. Estas décadas de funcionamiento son una clara muestra de ello.

Así que espero que agradezco a todos los colaboradores por su compromiso compartido y a nuestros clientes, proveedores y aliados, por ser parte de nuestra historia.

# Compromisos Éticos

En el año 2008, diseñamos nuestro primer Código de Ética. Desde entonces, tuvo revisiones periódicas para mantenerlo actualizado y vigente, para responder a los desafíos sociales y ambientales. Su objetivo es “Contribuir a la construcción de una cultura de ética y responsabilidad social en el Paraguay”.

Con los contenidos de las secciones que lo componen se pretende orientar las decisiones y conductas de todos los miembros de la empresa. La no observancia de sus disposiciones está sujeto a Sanciones, que atienden el Reglamento interno y el Código Laboral.

Al respecto, las sanciones establecidas son:

- Observación / Llamado de atención
- Amonestación escrita
- Suspensión de jornada laboral, acorde a lo establecido en el Código de Trabajo o Reglamento Interno.
- Cancelación del contrato laboral, previo cumplimiento de todos los requisitos legales establecidos.

## • Canales para denuncias

REGISTRO DE DENUNCIAS		
Tipo de denuncia	Cantidad	Estado
Seguridad (falta de uso de EPIS)	16	100% de los casos cerrados al finalizar el año.
Derechos laborales	0	
Conflicto de interés	0	
Discriminación	0	
Acoso	11	
Otros	14	
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	

Para los colaboradores, a nivel interno el área de Gestión de Talentos es la encargada de recibir las denuncias sobre cualquier falta contemplada en el Código de Ética. Además, tenemos habilitado el buzón de sugerencias en la oficina corporativa, una dirección de correo electrónico ([etica@elmejor.com.py](mailto:etica@elmejor.com.py)) y los teléfonos corporativos del área de Gestión de Talentos.

Para los casos externos, las denuncias de clientes, proveedores o cualquier persona externa a la empresa, se pueden registrar a través del Contact Center - 021-6886500 y el correo electrónico [etica@elmejor.com.py](mailto:etica@elmejor.com.py).

También, cualquier colaborador que recibe una denuncia, puede registrarla y acercarla al Comité de Ética. En todos los casos se resguarda la identidad de los denunciantes y se garantiza la absoluta confidencialidad en el manejo de los casos. Este año registramos y atendimos 25 casos configurados dentro del Código de Ética y 16 casos relacionados a Seguridad.

LA SOSTENIBILIDAD  
*EN LOS NEGOCIOS*

# Impactos y riesgos del negocio

En estas tres décadas de evolución y aprendizaje, logramos reconocer los impactos que generan en términos sociales y ambientales nuestras operaciones, adicionales a los económicos, y establecer los mecanismos de actuación para gestionarlos adecuadamente.

En el siguiente gráfico ilustramos los riesgos e impactos identificados y los mecanismos de gestión definidos.

TIPO DE RIESGO	IMPACTO	MECANISMO DE GESTIÓN
Operativa	Formación y entrenamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Formación continua; programa Operario Básico y Operario Superior; además de entrenamientos complementarios.</li> </ul>
	Rotación de colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis continuo de los datos recabados.</li> <li>Plan de Retención, con la mejora de las condiciones económicas.</li> <li>Revisión de indicadores de selección.</li> </ul>
	Continuidad y nuevos contratos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo permanente del nivel de satisfacción de los clientes.</li> <li>Control in situ del servicio a través del equipo operativo.</li> </ul>
	Calidad de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación específica dirigida a operarios y supervisores, a medida de las necesidades de clientes.</li> </ul>
Reputacional	Comunicación interna y externa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Comunicación Interna dando énfasis al plan de Carrera y reconocimiento de logros.</li> <li>A través del comité CIPA, se capacita, monitorea y da seguimiento a los casos para mitigar el ausentismo y accidentes de trabajo.</li> </ul>
	Accidentes de trabajo.	
	Ausentismo.	
	Mal desempeño.	
De Mercado	Incidencia en los costos y calidad de insumos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizamos apertura de la estructura de costos a clientes para visibilizar la implicancia de contar con un personal 100% legal.</li> <li>Ajustes de costos y utilidad para lograr precios más competitivos.</li> </ul>
	Pérdida de mercado.	
Ambiental	Consumo de agua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de productos con sello verde.</li> <li>Repasado ecológico - Eco cleaning.</li> </ul>



	<p>Desperdicio en uso de insumos.</p> <p>Estado de los equipos.</p> <p>Separación y disposición de residuos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento para la disposición final de los insumos químicos desde su origen.</li> <li>• Plan de Mantenimiento del parque de máquinas, evitando así ruidos, vibraciones, polvo y consumo energético en exceso.</li> <li>• Implementación de programas de reciclado de papel, cartón y plásticos.</li> </ul>
Desabastecimiento de insumos y productos.	Calidad del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de proveedores alternativos.</li> </ul>

## Temas materiales

DIMENSIÓN ECONÓMICA	DIMENSIÓN SOCIAL	DIMENSIÓN AMBIENTAL
<p>-Cumplimiento de la ley, en lo laboral, fiscal y otras que apliquen al sector.</p> <p>-Registro efectivo de las horas reales de trabajo.</p> <p>-Sistema de marcación de horas de trabajo.</p> <p>-Liderazgo sectorial.</p> <p>-Modelo de gestión de negocios.</p> <p>-Rotación de colaboradores.</p>	<p>-Formación en Seguridad e Higiene personal.</p> <p>-Formación continua.</p> <p>-Trato a Colaboradores.</p> <p>-Puestos de trabajo dignos.</p> <p>-Oportunidad de carrera interna.</p> <p>-Programas de desarrollo personal.</p> <p>-Promoción de los Derechos de la Mujer.</p>	<p>-Comportamiento ambiental.</p>

# Vínculo de iniciativas con los ODS



# Relacionamiento con Grupos de Interés

GRUPO DE INTERÉS	ESTRATEGIA
Público Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones periódicas por área y por equipos.</li> <li>-Contacto directo con miembros de las áreas de Gestión de Talentos, RSE y Comunicación, a través de recorridos en los puntos de servicio.</li> <li>-Eventos conmemorativos: Día del Trabajador y Cena de Fin de Año.</li> <li>-Reuniones personales y por áreas.</li> <li>-Red social interna</li> </ul>
Público Externo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores.</li> <li>• Clientes.</li> <li>• Organizaciones aliadas.</li> <li>• Entes rectores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones y visitas.</li> <li>-Página web.</li> <li>-Contact Center.</li> <li>-Actividades formativas.</li> <li>-Redes Sociales</li> </ul>

Cabe mencionar que, en términos de rendición de cuentas con nuestros grupos de interés y la sociedad, nuestra principal herramienta es el Reporte de Sostenibilidad, que lo tenemos disponible en el sitio web de la empresa.

DESEMPEÑO

*SOCIAL*

# PUBLICO INTERNO

- Nuestro equipo

Con casi 1.500 colaboradores, el equipo de El Mejor cuenta con un liderazgo destacado de las mujeres, que ocupan el 64% de los cargos operativos y el 71% de los gerenciales. Otra característica es la edad; el 42% tiene menos de 30 años. En este componente existe un porcentaje similar de hombres y mujeres; que se modifica de nuevo en el rango de 30 a 50 años, con 72% de mujeres, manteniéndose esta diferencia en el siguiente nivel.

Como parte de nuestro compromiso con la inclusión laboral de personas con discapacidad, ya lo logramos integrar a 8 colaboradores con discapacidad, todos con contrato permanente.

Cabe recordar que el 95% de los colaboradores presta servicios en las instalaciones de los clientes; en cada contrato reciben el soporte técnico y administrativo desde la oficina corporativa.

TOTAL: 1.476	
MUJERES	HOMBRES
945	531
en cargos de liderazgo:	
(66 en total)	
45	21
menos de 29 años	
322	296
de 30 a 49 años	
569	218
más de 50 años	
54	17
Colaboradores nuevos	
(625 en total)	
328	297

DISTRIBUCIÓN POR DEPARTAMENTOS				
Departamento	Total	Porcentaje	Mujeres	Hombres
ALTO PARANA	38	2,6%	33	5
AMAMBAY	5	0,3%	5	0
BOQUERON	1	0,1%	1	0
CAAGUAZU	18	1,2%	15	3
CAAZAPA	1	0,1%	1	0
CANINDEYU	6	0,4%	5	1
CENTRAL	1.350	91,5%	844	506
CONCEPCION	6	0,4%	6	0
CORDILLERA	8	0,5%	6	2
CHACO				
PARAGUAYO	1	0,1%	1	0
GUAIRA	4	0,3%	4	0
ITAPUA	20	1,4%	17	3
MISIONES	2	0,1%	2	0
PARAGUARI	5	0,3%	2	3
SAN PEDRO	3	0,2%	2	1
VILLA HAYES	8	0,5%	1	7
	<b>1.476</b>	<b>100%</b>	<b>945</b>	<b>531</b>

INCLUSIÓN LABORAL	
<b>TOTAL</b>	
<b>8</b>	
<b>MUJERES 3</b>	<b>HOMBRES: 5</b>

## Índices gestionados

### DE ROTACIÓN

En lo que a rotación se refiere, en el año 2021, registramos 625 ingresos (27% más que el periodo 2020) y 563 salidas (3% menos que el periodo 2020). El motivo principal de la rotación continúa siendo la renuncia (298), seguido por el despido justificado (179). El indicador promedio de rotación del periodo 2021 fue de 4.18%.

MOTIVOS	
Renuncia.	298
Desvinculación justificada.	179
Desvinculación injustificada.	84
Jubilación.	1
Fallecimiento.	1
<b>Total</b>	<b>563</b>

## DE REINCORPORACIÓN/RETENCIÓN

ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN/RETENCIÓN		
por maternidad o paternidad		
GLOBAL	MATERNIDAD	PATERNIDAD
Cantidad	41	22
Reincorporación	97,6%	100,0%
Retención	92,7%	90,9%

- **Salud y Seguridad Ocupacional**

Al desempeñar funciones que implican destreza y riesgo físico, nuestros esfuerzos en materia de salud y seguridad ocupacional (SSO) son continuos. Disponemos de técnicos en S&SO que se trasladan para realizar las capacitaciones in situ, de tal manera a brindar la información y prácticas requeridas para cada situación.

En la sede administrativa contamos con una Brigada de Emergencia, compuesta por 7 colaboradores, que desempeñan roles específicos de actuación. Por su parte, desde la CIPA se coordinan los trabajos con los brigadistas, para que sus integrantes estén preparados para actuar ante los distintos casos, tales como simulacros de evacuación, uso de extintores, atrapamiento, etc., además del control en el uso de los Equipos de Protección Individual (EPI).

REGISTRO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			
Indicador	Año 2021	HOMBRES	MUJERES
Total Colaboradores	1.476	531	945
<b>Total accidentes de trabajo</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
Accidentes en moto (itinere)	12	3	9
Caídas, resbalones	2	1	1
Electrocución	1	-	1
Causas Varias	2	-	2
Muerte	0	-	-

## Política de Diversidad e Inclusión

Como parte de nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión, durante el 2021 desarrollamos una Política específica, en alusión al tema. En la misma, manifestamos nuestro interés en dar oportunidades y espacio a todas las personas, independientemente a su condición personal. La Gerencia Gestión de Talentos deberá entregar las herramientas y facilitar las condiciones para lograr equipos de trabajo diversos y una cultura inclusiva.

**Pilares estratégicos en los que se sostiene:**

**1 Equipos de trabajo:** La construcción de una fuerza de trabajo diversa para responder a las necesidades de la próxima generación de los clientes de El Mejor.

**2 Lugar de trabajo:** Cultivar una cultura inclusiva y de colaboración para retener nuestro talento y maximizar su potencial.

**3 Mercado/Comunidad:** Empoderar a nuestros colaboradores a hacer una diferencia en las vidas de nuestros clientes y de las comunidades a las que servimos.

Es importante destacar que la Política y Procedimiento de Discriminación y Acoso Laboral está asociada es la de Diversidad e Inclusión.

## Formación continua

HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA OCUPACIONAL	
Nvel	Hras
Gerencial	148,50
Administrativo/Técnico	607,12
Operativo	7.493,65
<b>Total</b>	<b>8.249,27</b>

En términos de formación, invertimos tiempo y recursos económicos para asegurar que su desempeño esté acorde a las expectativas del cliente. Este año cada colaborador recibió al menos 8.249,27 horas de capacitación, incluyendo el refuerzo de los cuidados preventivos contra el Covid 19 y sobre la importancia de la vacunación.

**Algunos de los temas desarrollados son:**

De formación general	Específicos
<ul style="list-style-type: none"><li>Derechos y Obligaciones laborales.</li><li>Salud y Seguridad Ocupacional.</li><li>Primeros Auxilios.</li><li>Procedimientos de Limpieza Profesional</li><li>Política de Calidad, de Conducta y Valores, y de Imagen</li><li>Gestión Operativa y de Personal.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Trabajo en altura y espacio confinado.</li><li>Prevención y control de incendios.</li><li>Uso y manejo de EPI en la actividad de pulverización.</li><li>Programa 5 S.</li><li>Primeros Auxilios y Soporte Básico de Vida.</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión en Puntos de Servicio</li> <li>• Identificación de Peligros y Riesgos.</li> <li>• Vida Limpia de Violencia contra las Mujeres.</li> <li>• Trabajo Seguro en Alturas.</li> <li>• Uso de Maquinas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad en Manejo de Productos Químicos y Peligrosos.</li> <li>• Línea de vida y Cuidado de Equipos.</li> <li>• Protección auditiva y ocular.</li> <li>• Identificación de Peligro y Riesgo.</li> </ul>
--	--

*La inversión en capacitación fue de Gs. 243.078.615; el 75,6 % de las capacitaciones fueron dictadas por nuestros propios colaboradores*

### • Beneficios voluntarios

En la empresa el aporte de los colaboradores es valorado con otros beneficios que trascienden los obligados por la ley; son el resultado de una decisión voluntaria y apuntan a mejorar de la calidad de vida de todos los que la integran. A continuación, los vigentes en el 2021 y la inversión realizada.

Alimentación:
Tarjeta gourmet, con cobertura de alimentación de los colaboradores asignados durante el desempeño de sus funciones.
Cobertura por Accidentes de Trabajo:
- Gs. 1.000.000 en concepto de ayuda por accidentes de trabajo que hayan sido ocasionados por exposición al peligro.
- Hasta 40% del salario mínimo en caso de accidentes, que, por la gravedad de su estado, requieran traslados en ambulancia para primera consulta.
Cobertura por Fallecimiento:
-6 días corridos de licencia por Fallecimiento de cónyuge e hijos; y 60% del salario mínimo vigente en concepto de ayuda.
-Un préstamo a opción del trabajador a ser devuelto en 6 a 12 meses sin intereses, en cuotas corridas.
-Un salario mínimo legal vigente en caso de fallecimiento del colaborador destinado a sus familiares.
Licencias para casos de Violencia intrafamiliar y/o acoso:
Los colaboradores que hayan activado la Ruta de Apoyo, tienen licencia con goce de sueldo mientras dure el proceso correspondiente con los organismos especializados.
Gratificación por Jubilación:
Un salario mínimo legal o del salario que perciba el colaborador en concepto Gratificación Especial.
Apoyo para estudios universitarios, con una cobertura del 30% al 50% de las cuotas mensuales.

Obsequio por fin de año:
Canasta de fin de año para el 100% de los colaboradores.
Préstamos sin intereses hasta 12 cuotas corridas, a opción del trabajador por casos de enfermedad, siniestros de vivienda, capacitación, antigüedad, tesis, sepelio, administrativos y/o especiales que presenten al departamento de RRHH.
Ayuda Escolar a colaboradores con hijos en etapa escolar, en concepto de préstamo sin intereses.

***Total invertido en el año Gs 266.866.394.***



## *Oportunidades de desarrollo*

Javier Fernández, Gerente de Recursos Humanos

Desde que me uní a esta gran familia, encontré oportunidades de desarrollo que enriquecen mi experiencia profesional. Estar disponible para más de 1.000 colaboradores representa ya un gran reto. En cada situación pude crecer porque sentí el apoyo de la empresa.

Aquí aprendo cada día a dar lo mejor de mí siempre, porque sé que mi trabajo es importante para alguien, en este caso para mis compañeros colaboradores.

## Iniciativas internas



### Creciendo con EL MEJOR

A partir de nuestra participación en el programa “Empresas Sin Pobreza”, impulsado por la ADEC, aplicamos la encuesta de El Semáforo de la Pobreza, que es una herramienta diseñada por la Fundación Paraguaya, para conocer el estado de salud, vivienda, educación e ingresos, de los colaboradores y tomar medidas que contribuyan a su mejora.

En particular, de la priorización realizada por el equipo gerencial, fueron seleccionados los indicadores con mayor porcentaje en “rojo”; resultando dos frentes para ser trabajados en el año: instalar baños modernos y potenciar la cultura del ahorro.

A la fecha llevamos contruidos 40 baños y desarrolladas más de 60 horas de educación financiera, en alianza con Visión Banco.

### EducaRSE con EL MEJOR



Desde el año 2014, implementamos el programa de alfabetización de adultos, del Ministerio de Educación y Ciencias, denominado EducaRSE. Esta iniciativa fue creada para las empresas, como una estrategia para reducir los niveles de analfabetismo en el país.

Las clases se imparten en las oficinas de El Mejor, 2 veces por semana. Las materias son Matemáticas, Historia, Ética, Filosofía, Antropología, Inglés y Guaraní, entre otras. Todas están alineadas a la malla curricular del MEC hasta el tercer curso de la educación media.

Hasta ahora tuvimos 72 colaboradores que egresaron como bachilleres, incluyendo los 14 de este año.



## Vida Limpia de Violencia contra las Mujeres

Con el compromiso activo de continuar contribuyendo a la erradicación de todo tipo de violencia contra las mujeres, este año trabajamos en las actividades de sensibilización incluimos a nuestros clientes, además de reforzar la formación de los colaboradores.

Esta iniciativa está estructurada en un programa y una guía de prevención, que inició en el 2014 con el acompañamiento de la Agencia Alemana GIZ. Formamos a 8 colaboradores del área operativa, que se convirtieron en formadores de sus compañeros, replicando la capacitación en las situaciones de violencia, como tipos y leyes.

A partir del 2019, incorporamos los temas de prevención de acoso laboral y sexual, y masculinidades, en nuestro plan anual, que incluye a clientes. Este año, llegamos a 36 clientes y 119 colaboradores.



### • RUTA DE APOYO

Como parte del programa de Vida Limpia, también establecimos un mecanismo de acción, para atender casos de violencia y derivarlos a las autoridades correspondientes. Se denomina “Ruta de Apoyo” y contempla una entrevista con la persona a cargo del área de gestión de talentos para el apoyo y acompañamiento.

Cabe destacar que las personas que son víctimas de violencia o abuso y decidan realizar la denuncia, cuentan con licencia y goce de salario, mientras realice los trámites.

•  
•



## Sello “Empresa Libre de Violencia”

A lo largo de los años utilizamos distintas herramientas para difundir y sensibilizar a los colaboradores sobre este tema. Esto incluye la participación en el Sello “Empresa Libre de Violencia”, al que postulamos en el 2015; recibimos el Sello en el 2016 (primera edición premiada). En el 2019 participamos de la segunda convocatoria, recibiendo nuevamente el Sello en el 2021.



## Tu Mejor versión

Esta iniciativa consiste en asistencia nutricional para los colaboradores que deseen o necesiten una intervención alimentaria para mejorar su salud física y adquirir hábitos saludables.

La asistencia consiste en la visita mensual de un profesional en nutrición, que realiza consultorio en las oficinas de El Mejor. Los colaboradores interesados se agendan y pueden realizar el seguimiento de su tratamiento a través del área de Salud Ocupacional. La consulta incluye revisión de peso y talla, mediciones antropométricas, y plan de alimentación personalizado.

En el 2021, recibieron asistencia nutricional 15 colaboradores. Al cierre del año se premió al colaborador que obtuvo los mejores resultados, acorde a sus metas establecidas en su plan.





## Por ser niña

En conmemoración al “Día Internacional de la Niña”, este año, nos sumamos nuevamente al movimiento “Niñas con Igualdad”, impulsado por la organización Plan Internacional. Este proyecto busca transformar las relaciones de poder para que las niñas puedan aprender, liderar, decidir y prosperar.

Este año nos acompañó Shirley, quien fue nuestra Autoridad por un día, asumiendo el rol de Gerente General Adjunta como un gesto simbólico.

## Donación de Sangre

Participamos de este programa impulsado por el Instituto de Previsión Social, a través de la donación voluntaria de sangre que realizan cada año, desde el 2018, nuestros colaboradores.

En cada jornada, se brinda información para que se entienda la importancia de esta acción y aclarar las dudas que puedan tener los potenciales donantes. Cerramos el 2021 con 18 donantes, equivalente a 51 volúmenes de sangre.



# PROVEEDORES

## GESTIÓN DE CONTRATACIONES

Tipo de Proveedor	Cantidad	Pago
Internacional	1	48.545.000
Local	769	14.431.548.945
Pago total	14.480.093.945	

En los procesos de adquisición buscamos establecer relaciones comerciales que se puedan proyectar en el tiempo. Para lograr esto, desde hace un par de años, venimos trabajando en la transmisión de nuestros principios sociales y ambientales, propiciando la réplica de las buenas prácticas.

En el 2021 mantuvimos contrato con nuestro proveedor internacional, y cerramos el registro de los locales en 769, distribuidos entre insumos, que lleva la mayor parte, y servicios.

Del total de prestadores locales, 769 corresponde a los críticos, entre los que se encuentran:

**38,84%** de insumos líquidos y papeles (detergentes, desinfectantes, etc.).

**2.70 %** Servicio de telefonía e internet.

**2.38 %** Confección de uniformes.

### • Criterios de selección y evaluación

Cuatro son los criterios de evaluación establecidos para analizar las propuestas de los potenciales prestadores, en forma complementaria a los de cumplimiento obligatorio legal. Estos son:

(i) Precio.

(ii) Plazo de entrega.

(iii) Cumplimiento de especificaciones de calidad.

(iv) Servicio post @venta.

Por el momento, la ponderación tiene igual peso, para cada uno. Estamos en proceso de revisión a partir de nuestra Certificación de Empresa B, a partir de la cual incluiremos nuevos criterios sociales, ambientales y de buen gobierno.



- **Trabajo infantil en la cadena de proveedores**

En nuestro compromiso por colaborar con la erradicación del trabajo infantil en el país, contamos con medidas específicas de no emplear en ningún caso a menores de 18 años y promovemos que los prestadores cumplan el mismo requisito a través de la internalización de nuestra Guía de Compras Sostenibles, que es aplicada con los principales proveedores.

## **GUÍA DE COMPRAS SOSTENIBLES**

Elaboramos una Guía de Compras Sostenibles buscando contribuir a una cultura ética y sostenible. En la misma están incluidas las principales decisiones de la empresa respecto a las adquisiciones de bienes y servicios, explicitando los compromisos sociales y ambientales asumidos.

Una de las secciones de la Guía contiene un formulario de autoevaluación, con indicadores en temas sociales, ambientales, de ética y gobernanza. La intención es que el mismo sea rellenado por los proveedores para identificar los aspectos de su gestión que requieren ser mejorados, en línea con la responsabilidad social y elaborar un plan de mejora. Posterior a la presentación fueron 9 los que lo completaron.

Para el 2022 se definió la realización de un taller de formación a proveedores, en el que se les brindará información acerca del contenido de la Guía y los procedimientos que se aplicarán para las nuevas contrataciones.

Queremos convertirlos en verdaderos aliados, ya que su actuación tiene incidencia en la nuestra.



## *Admiro el valor que se da a las personas dentro de la organización*

Fanny Domínguez, Gerente de Operaciones

Postulé al puesto de Subgerente de Operaciones, cargo con el cual inicié en la empresa; luego de un año pasé a ocupar el cargo de Gerente de Operaciones. Personalmente fue y sigue siendo un desafío gerenciar el área operativa, por la envergadura del negocio.

Mi desarrollo personal, mis metas y propósitos, están fuertemente vinculados a mi trabajo. En la empresa tengo la posibilidad de crecer en todos los ámbitos y lo mejor es que lo hago en un ambiente de respeto y mucho profesionalismo.

Trabajar en El Mejor significa no solo estabilidad y bienestar, sino la plena seguridad de estar haciendo lo correcto. Ser mamá, por un lado, y ocupar un puesto gerencial no es fácil; sin embargo, el reto de alcanzar objetivos y que mi hijo sea parte del entusiasmo hacia mi trabajo considero es el mejor modelo vivencial para que él pueda imitar y valorar todo este esfuerzo. Mi familia es mi pilar y gracias a mi trabajo tengo la posibilidad de otorgarles calidad de vida.

Lo que comparto y admiro desde mis inicios en la empresa es el valor que se da a las personas dentro de la organización.

## CLIENTES

- **Perfil comercial**

Los servicios de El Mejor son adquiridos por empresas nacionales y multinacionales instaladas en el país; así como entidades públicas y privadas sin fines de lucro. En el ejercicio 2021, nuestra cartera comercial cerró con 300 clientes y 587 puntos de servicio.

Centros Comerciales /Shopping	Centros Educativos	Edificios de vivienda	Gastronomía /Hoteles	Industrias	Oficinas	Sanatorios /Laboratorios	Retail
14	7	8	4	23	230	13	1

- **Presencia a nivel país**

En estas tres décadas nos fuimos expandiendo, llegando a ciudades muy distantes de la capital, que permiten que nuestros servicios estén disponibles y accesibles con los mismos estándares de calidad; además, de formar a personas locales en las comunidades donde se encuentran los clientes, lo que contribuye con el desarrollo socioeconómico de la zona.

DEPARTAMENTOS	TOTAL PUNTOS DE SERVICIO
Alto Paraná	32
Amambay	4
Asunción/Central	489
Boquerón	2
Caaguazú	13
Canindeyú	3
Concepción	6
CORDILLERA	7
Guaira	4
Itapúa	14
Misiones	3
Paraguarí	1
Presidente Hayes	4
San Pedro	5
<b>Total general</b>	<b>587</b>

- **Atención al Cliente**

Nuestra área de atención a clientes está conformada por 4 Ejecutivos de Cuenta, que se encargan de atender las necesidades de los clientes activos; 3 Ejecutivos para captar nuevos clientes; y 2 Relevadores, que presentan El Mejor a los potenciales clientes y les explican el alcance de los servicios.

Además, en la estructura se suman 2 Back Office, que brindan el soporte administrativo a los Ejecutivos y Relevadores, que trabajan en la preparación de las propuestas técnicas y económicas.

Respecto a las manifestaciones de los clientes, los colaboradores de cualquier nivel jerárquico están habilitados para recogerlas y deben trasladarlas al área comercial, para su registro y gestión. Igualmente, están habilitados los siguientes canales para sus reclamos y/o sugerencias:

MECANISMOS DE CONTACTO DEL CLIENTE				
Central Telefónica	Email	Buzones de Sugerencias	Redes Sociales	Colaboradores
021 688-6500	<a href="mailto:calidad@elmejor.com.py">calidad@elmejor.com.py</a> <a href="mailto:comercial@elmejor.com.py">comercial@elmejor.com.py</a>	En oficina Administrativa	Facebook Instagram	Ejecutivos de Cuentas, Fiscalizadores, Supervisores y Operarios

## REGISTRO DE RECLAMOS

Entre los mecanismos de contacto disponibles para los clientes, este año registramos 118 reclamos, que equivale al 22% del total del Clientes Activos, lo que representa una reducción del 6% respecto al año anterior.

- **Satisfacción de clientes**

Para velar por la satisfacción de nuestros clientes, tenemos implementado un Sistema de Calidad que contempla la recepción y registro de reclamos; además, de la aplicación de encuestas anuales. Este es aplicado por el Departamento de Calidad y Servicios de Atención al Cliente, que tiene a su cargo el funcionamiento del Contact Center, revisar y responder los emails, y los buzones, al igual que monitorear las redes sociales. Respecto a la encuesta de satisfacción del 2021, los indicadores evaluados y los resultados obtenidos son:

CRITERIOS Y RESULTADOS								
Colaboradores	Calidad de la limpieza	Gestión del Fiscal	El Ejecutivo de la Cuenta	Estado de los Equipos y Maquinas	Satisfacción con los productos e insumos	Satisfacción con los servicios de Facturación y Cobranza	Recomendación a otros Clientes	Promedio de Satisfacción General
91.51	90.61	90.64	94.08	92.52	92.52	92.37	94.01	91.96

*Calificación sobre 100 puntos.*

La encuesta se aplicó al 82% de los puntos de servicio activos, esto es 482 de 587.

## • **Promoción y difusión**

**APP interna:** que permite a los colaboradores acceder a la visualización de sus asignaciones, recibos de salarios y enterarse de las noticias de la empresa.

**FACEBOOK interna:** que facilita el desarrollo de las campañas internas y fomentar el sentido de pertenencia.

**PERFILES PROPIOS EN REDES SOCIALES,** en los que compartimos información institucional al igual de nuestros emprendimientos socio ambientales.

**AUSPICIOS DE EVENTOS** específicos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, como el Congreso RSE de la Asociación de Empresarios Cristianos/ADEC y el Día B.



## *Alcanzar el éxito haciendo bien las cosas con los colaboradores y clientes*

David Hermosa, Gerente de TI

Hice toda mi carrera profesional en la empresa; ingresé cubriendo el cargo de Soporte de TIC. Poco a poco fui ascendiendo a cargos con mayor responsabilidad, pasando por Analista de Procesos, Coordinador de TIC, jefe de TIC. Hoy, orgulloso de pertenecer al equipo gerencial de la empresa.

La confianza depositada en mi persona me motiva a dar siempre lo mejor de mí, con el afán de alcanzar los objetivos de la empresa.

Siento una gran admiración ante la oportunidad que brinda la empresa a los colaboradores de crecer personal y profesionalmente.

El hecho de que la empresa entienda que no somos solo trabajadores, sino que también padres de familia, hermanos, es una satisfacción enorme. Con dicho reconocimiento podemos cumplir a plenitud las responsabilidades laborales y familiares.

En esta empresa se puede notar que es posible alcanzar el éxito empresarial haciendo las cosas bien, cumpliendo con los colaboradores y clientes.

# DESEMPEÑO

## Ambiental



## COMPROMISO AMBIENTAL

El Mejor tiene plasmado en un Decálogo Ambiental sus compromisos en esta dimensión. Cada principio sirve de base y motivación para emprender iniciativas de uso consciente y cuidado de los recursos de la naturaleza, así como la gestión del descarte.

### Gestión de envases vacíos

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.

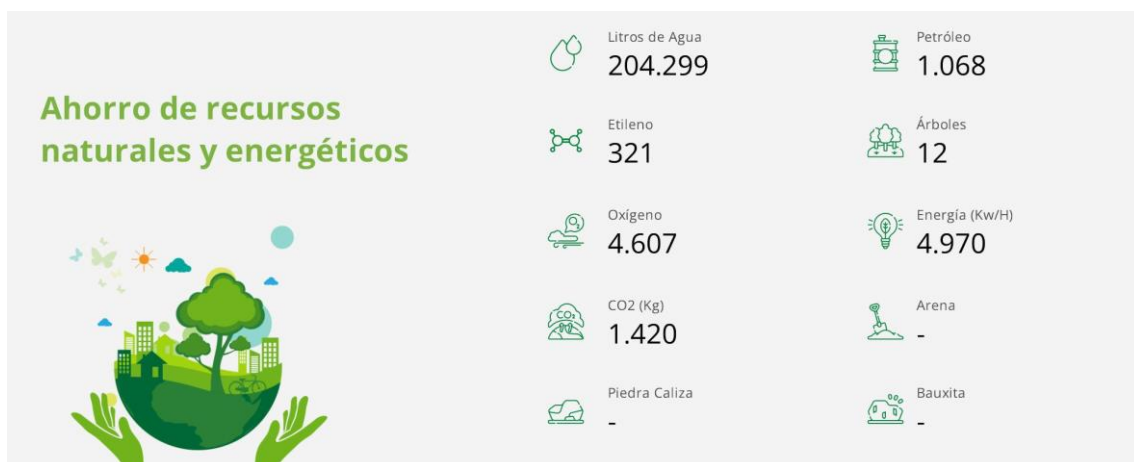
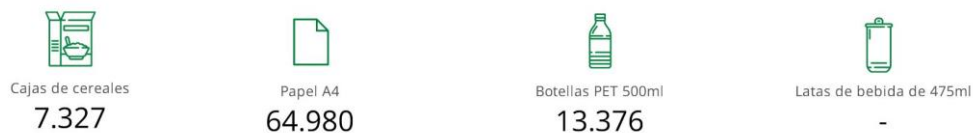
### ECO PUNTO

Con la finalidad de seguir construyendo a una cultura sostenible, establecimos un convenio con la empresa Soluciones Ecológicas, para el acopio y separación de residuos desde origen. Durante el 2021 fueron realizadas las capacitaciones y se documentaron los resultados del eco punto.





### Equivalencias totales por materiales



- Desconexión de artefactos eléctricos**

Apagamos/desconectamos los artefactos electrónicos cuando ya no van a ser utilizados, así, además de ahorrar energía, evitamos la emisión de gases de efecto invernadero.

Se definió incluir en la Política General de Conducta y Comportamiento, para implementar un seguimiento más estricto y esquematizado en el 2022.

- Digitalización antes que impresión**

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.

Con los nuevos procesos y sistemas implementados, se eliminaron en gran medida las impresiones, informes, etc. Está en proceso el diseño del sistema de medición.

- **Reducción y reutilización**

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.

Habilitamos una caja con hojas para reutilizar, que está disponible al lado de cada fotocopidora, para uso interno.

- **Priorización de Proveedores responsables**

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.

Se definió dentro de nuestra Guía de Compras Sostenibles dar prioridad a aquellos proveedores que contribuyen a la preservación del medio ambiente; además de cumplir con las leyes vigentes y estándares ambientales.

- **Separación de residuos**

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.

## CRECE RECICLANDO

Esta es una iniciativa ambiental que surge en convenio con la empresa Cartones Yaguareté. Su puesta en marcha permite 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.

OTROS MATERIALES COLECTADOS	TOTAL
Metales/Aluminio	1.330 kg.
Plástico	653 kg.

Este año la colecta alcanzó 1.580 Kg de papel y cartón. En términos ambientales, esto significa:

- Ahorro de 31.600 litros de agua en la producción de papel nuevo.
- **1.422** kilos de dióxido de carbono no emitidos.
- **22** árboles que no fueron talados para la producción de papel.
- Ahorro de 3 m3 de espacio en vertederos o rellenos sanitarios

El monto de la venta este año ascendió a Gs. 1.438.545; este dinero se destina a El Mejor Solidario para la construcción de baños

### • Utilización de materiales de larga duración

Utilizamos utensilios duraderos, evitando los desechables (vasos, platos, cubiertos).

En nuestras iniciativas, que implican la utilización de utensilios, damos preferencia a la adquisición de materiales de larga duración. Buscamos generar consciencia para reducir el volumen de desechos, estimular la compra consciente y propiciar mejores elecciones que favorezcan los productos verdes, reciclables y ambientalmente amigables.

### • Selección de productos “verdes”

Revisamos constantemente los productos químicos que utilizamos en la prestación de nuestros servicios, buscando alternativas más amigables con el medio ambiente.



## REPASADO ECOLÓGICO (ECO-cleaning)

En el servicio de limpieza denominado Eco Cleaning, aplicado desde el 2020, el producto principal utilizado cuenta con componente natural, biodegradable y libre de químicos.

Su uso durante el procedimiento reduce la disminución de uso de agua. Así también, al ser elaborado con materia prima natural, su descarte no representa un riesgo ambiental.

Desde el inicio del nuevo sistema de repasado Eco Cleaning, se van sumando año tras año más puntos de servicio, llegando al cierre del 2021 a un total de 36 clientes.

El producto cuenta con la certificación internacional Green Seal Environmental y la ABTN AMBIENTAL de Brasil.

### • Reducción de gases emitidos

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.

## MEDICION CO2

Durante el año 2021, con la cooperación de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Asunción, logramos que estudiantes de la carrera de Ingeniería Ambiental realicen la medición de nuestra huella de carbono.

El relevamiento incorporó información acerca de la estructura del trabajo, la logística, el consumo de combustible, por tipo, y agua, desde el año 2019; al igual que la cantidad de productos utilizados.

Los resultados del relevamiento estarán listos para el inicio del 2022.

### • Educación Ambiental

Promovemos campañas de educación ambiental que contribuyan a mejorar las prácticas internas y externas de la empresa a través de sus colaboradores.

Por medio de las iniciativas de Crecé reciclado, Eco Punto y Lavado Ecológico, nuestros colaboradores se van educando en materia ambiental, favoreciendo su formación y mejor comprensión de la importancia de cuidar los recursos de la naturaleza y adquirir un comportamiento más responsable.



## *No solo crecí profesionalmente; crecí como persona*

Rosario Cabrera, Gerente Comercial

Mis inicios en la empresa se dieron en el área de Estandarización de Calidad (2010). Al año, fui promocionada al puesto de Ejecutiva de Cuentas, cargo en el que me desempeñé durante 3 años.

Actualmente, tengo el desafío de la Gerencia Comercial (desde 2016), el cual implica un gran compromiso y convicción para transmitir esto al cliente.

Las inversiones que la empresa hizo en mi desarrollo profesional fueron fundamentales para que mi desempeño sea el adecuado. Precisamente este 2021 recibí mi título de “Master en Administración de Empresas”, otorgado por la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción.

El trabajo en El Mejor, la disciplina y los valores aprendidos me sirvieron en mi propia vida personal. Me dio la oportunidad de establecerme económicamente para formar una familia y un hogar. En El Mejor crecí no solo profesionalmente, sino como persona.

DESEMPEÑO

Económico

## VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

En el 2021, las actividades comerciales de EL MEJOR generaron un valor económico (VEG) del 10% más que el año 2020. Las mayores ventas se dieron en el segmento Mantenimiento, seguido por el sector de Mano de Obra.

FACTURACIÓN en %	
Mantenimiento	73.55%
Especializados	1.98%
Limpiezas esporádicas en Contratos	2.96%
Los Especialistas	0.84%
Mano de obra	20.09%
Otros	0.59%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

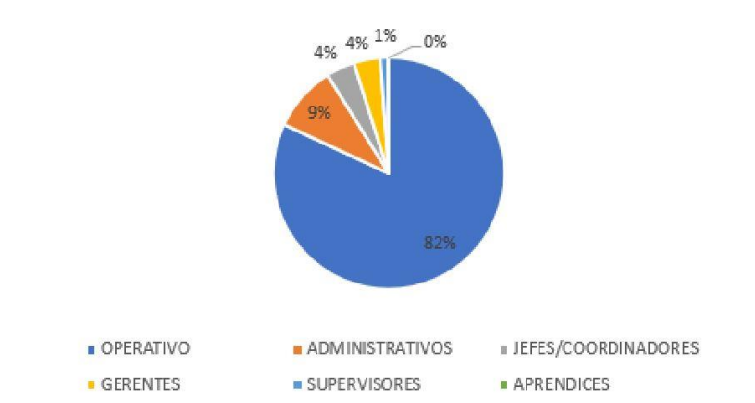
Con relación al valor económico distribuido (VED), el mismo fue de Gs. 71.459.840.304; todas las partidas aumentaron en comparación al 2020, tal como se puede notar en el siguiente cuadro.

VALOR	AÑO 2020	AÑO 2021
Pago a Proveedores.	11.849.571.961	14.480.093.945
Salarios y compensaciones.	50.576.293.461	52.952.189.106
Impuestos.	3.856.725.936	3.909.957.253
Inversiones en RSE (incluye donaciones).	205.542.635	117.600.000
Total Activo.	28.270.445.383	31.100.433.645
Total Pasivo.	17.175.277.284	14.369.092.295
Patrimonio neto.	11.095.168.098	16.731.341.350
<b>Total VED</b>	<b>66.488.133.993</b>	<b>71.459.840.304</b>

*Los montos están expresados en Gs.*

## Ratio salarial

Todos los colaboradores de la empresa, independientemente a su sexo, tienen iguales oportunidades de acceso al empleo, 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 promovemos.



Los salarios se determinan por tipo de funciones, siguiendo la reglamentación del Ministerio del Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS), teniendo como parámetro el mínimo establecido. El siguiente gráfico ilustra la distribución salarial, del total de pagos realizados en el año:

### Cumplimiento de la legislación laboral

CONCEPTO	2021
Salarios.	41.190.701.074
Cargas sociales (IPS aporte patronal, aguinaldo, bonificación familiar).	11.546.649.966
Indemnizaciones.	234.368.799

### Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

El 100% de los miembros del plantel gerencial vive en el país y asiste a las oficinas en Asunción, donde funciona su principal sede corporativa.



# Dictamen de Auditoría Externa



## DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Asunción, 2 de junio de 2022

A los Señores Directivos de  
El Mejor S.R.L.  
Asunción, Paraguay

### I Identificación de los estados financieros

Hemos examinado los estados financieros adjuntos de El Mejor S.R.L., los cuales incluyen el balance general al 31 de diciembre de 2021 y 2020, el correspondiente estado de resultados, de cambios del patrimonio neto, de flujos de efectivo y las correspondientes notas aclaratorias por los años terminados en esas fechas.

### II Responsabilidad de la Gerencia sobre los estados financieros

La gerencia es responsable por la preparación y presentación adecuada de los mencionados estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Paraguay. Dicha responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de controles internos adecuados para la preparación y presentación razonable de estados financieros tal que los mismos estén exentos de errores significativos debido a fraude o error; así como la selección y aplicación de políticas contables apropiadas y la realización de estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

### III Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mencionados estados financieros basados en nuestra auditoría. Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría vigentes en Paraguay emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay. Dichas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría con el objeto de obtener seguridad razonable de que los estados financieros están exentos de errores significativos.

Una auditoría comprende la realización de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre las cifras y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o error. Con la realización de estas evaluaciones de riesgos, el auditor considera los controles internos relevantes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la Entidad, a fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad.

Una auditoría también incluye la evaluación de lo apropiado de las políticas contables utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables efectuadas por la Gerencia, así como la evaluación de la presentación de los estados financieros en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión de auditoría.

Daniel Elicetche & Asociados  
Guasada N° 4926 / Teléfono (595 21) 601-695 / Asunción - Paraguay / [www.dea.com.py](http://www.dea.com.py)

Daniel Elicetche & Asociados is an independent member of Parker Russell International Ltd. (PRI). PRI and the member firms are not a worldwide partnership. Service are delivered by the member firms. PRI and its member firms are not agents of, and do not obligate, one another and are not liable for one another's acts or omissions. Please see website for further details.

AN INDEPENDENT MEMBER OF



### IV Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación patrimonial y financiera de El Mejor S.R.L. al 31 de diciembre de 2021 y 2020, los resultados de sus operaciones, los flujos de efectivo y los cambios de su patrimonio neto por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con normas contables vigentes en Paraguay.

Daniel Elicetche  
Socio  
Matrícula C-4  
Colegio de Contadores del Paraguay

Daniel Elicetche & Asociados  
Guasada N° 4926 / Teléfono (595 21) 601-695 / Asunción - Paraguay / [www.dea.com.py](http://www.dea.com.py)

Daniel Elicetche & Asociados is an independent member of Parker Russell International Ltd. (PRI). PRI and the member firms are not a worldwide partnership. Service are delivered by the member firms. PRI and its member firms are not agents of, and do not obligate, one another and are not liable for one another's acts or omissions. Please see website for further details.

AN INDEPENDENT MEMBER OF





## *Pasión por hacer lo correcto*

Violeta García, Gerente de Administración y Finanzas

Cuando comencé a trabajar en El Mejor era bastante joven; me fui haciendo camino aquí dentro. Hoy puedo decir que impactó positivamente en mi crecimiento, en todos los ámbitos de mi vida.

Tuve constantes desafíos, durante estos más de 20 años en la empresa. Pase por varios cargos que me ayudaron a entender el negocio y así poder aportar mi grano de arena a su éxito.

El Mejor me ayudo consolidarme, a alcanzar metas personales con miras siempre al bienestar de mi familia. Mis aprendizajes los pude volcar en mis hijas; esa pasión por hacer lo correcto para alcanzar lo anhelado, cuidando no dañar en el camino a las personas de nuestro entorno.

# RESULTADOS DE METAS 2021

- Lograr un crecimiento del 10% en la Facturación, con foco en la creación de nuevos servicios, fruto de la innovación. **Se llegó al 7.4%**
- Implementar un Plan Integral de Desarrollo de Colaboradores, que abarque conocimientos técnicos y herramientas interpersonales. **Las capacitaciones se reactivaron en el segundo semestre, tomando las medidas sanitarias de protección.**
- TIC - Estabilizar y potenciar los sistemas que ya tenemos para disponibilizar la información, con enfoque en la eficiencia y descentralización. **Se logró diseñar e implementar una APP propia, con funciones que contribuyen a estos objetivos.**
- Descentralizar la toma de decisiones en todos los niveles, con el objetivo de agilizar los procesos con enfoque en la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

**Se implementó el nuevo sistema de Gestión de Horas – Emsys, un desarrollo interno totalmente adaptado a las necesidades operativas de la empresa. Además, en el área administrativa, se implementaron 32 procesos en el BPM con lo cual se logró ordenar y descentralizar los procesos.**

- Controlar el cumplimiento del servicio, para que sea más eficiente y efectivo. **Se reestructuró el área de operaciones, con un equipo de apoyo administrativo y los jefes y fiscales operativos, con el objetivo de que el equipo operativo se enfoque en el cumplimiento del servicio pactado con nuestros clientes.**
- Retener al menos al 95% de los clientes. **Obtuvimos un 91.4% de retención.**
- Certificar como Empresa B. **Certificamos en el mes de mayo, convirtiéndonos en la primera empresa del rubro.**

# METAS PARA EL 2022

1. Crecer 30% en facturación.
2. Potenciar el desarrollo integral de nuestros colaboradores (formación en habilidades, comunicación efectiva, plan de carreras, etc.).
3. Contribuir con iniciativas concretas desde el rubro a la economía circular.
4. Fortalecer el Modelo Organizacional enfocado en descentralización/desburocratización de la gestión.
5. Optimizar la administración de activos, para un mejor retorno sobre la inversión.



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



**Pacto Global**  
Red Paraguay