



Courier

-Nacional
-Internacional

Box

-Estados Unidos
-Argentina
-Brasil

Logística

-Coordinación
-Inventario
-Transporte

I) DECLARACIÓN DE APOYO CONTÍNUO

Asunción, 18 de Diciembre de 2009

Señores

PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Presente

Ref.: Declaración de apoyo continuo

MC Servicios Expresos y Logística S.R.L. dando continuidad al compromiso asumido en el año 2006, ratifica su intención de seguir avanzando el cumplimiento de los diez Principios del Pacto Global, a través del ajuste gradual de su gestión y la incorporación de mejores prácticas que aporten al desarrollo humano sostenible.

En tal sentido, cabe mencionar que durante el presente año, hemos trabajado en la sensibilización de los colaboradores e implementado varias iniciativas que tienden a asegurar la instalación efectiva de los Principios en el día a día de la empresa.

Adjunto, remitimos nuestra Segunda Comunicación de Progreso para consideración y conocimiento de los responsables del Pacto Global de las Naciones Unidas, así como para las empresas colegas que confían que éste es el camino para prosperar económica y socialmente y lograr un mundo más justo y solidario.

Víctor S. Burt Artaza
Socio Gerente



Courier

-Nacional
-Internacional

Box

-Estados Unidos
-Argentina
-Brasil

Logística

-Coordinación
-Inventario
-Transporte

MC SERVICIOS EXPRESOS Y LOGÍSTICA S.R.L. 2ª COMUNICACIÓN DE PROGRESO Pacto Global de las Naciones Unidas

PRESENTACIÓN

MC Servicios Expresos y Logística es una empresa paraguaya de correo privado, creada -hace casi dos décadas- para satisfacer las necesidades de distribución de documentos y paquetes en forma expresa. Los Valores que impulsan su gestión son: Constancia, Iniciativa, Humildad, Lealtad, Responsabilidad, Cooperación, Tolerancia y Respeto.

Su estructura operativa se compone de una Gerencia General, 3 Gerentes de Servicios (Courier, Box y Logística), un Administrador y un promedio de 20 colaboradores en su oficina central, situada en Asunción. Cuenta, además, con una red de 20 Agencias de Distribución en las principales ciudades del país.

MC Servicios Expresos y Logística se adhirió al Pacto Global (PG) de las Naciones Unidas en diciembre del año 2006, reportando su primera Comunicación de Progreso en febrero de 2009, ratificando su compromiso con los principios del PG.

En la fecha, tras el esfuerzo mancomunado de todos los responsables de área, publica su segunda Comunicación de Progreso, que contiene un resumen de las principales iniciativas en cada Principio, así como los desafíos para el 2010.

Finalmente, cabe destacar que este documento de trabajo fue elaborado como resultado del Curso sobre el Pacto Global, organizado por el Comité Ejecutivo del PG en Paraguay.



Courier

-Nacional
-Internacional

Box

-Estados Unidos
-Argentina
-Brasil

Logística

-Coordinación
-Inventario
-Transporte

REPORTE DE ACCIONES REALIZADAS

Durante el primer trimestre del año se concluyó el proceso de definición de las Declaraciones Institucionales de MC Servicios Expresos y Logística, como parte de los desafíos propuestos para el fortalecimiento institucional a ser reportados en esta 2ª COP.

Las mismas fueron el resultado de la participación activa de colaboradores y gerentes, y quedaron expresadas de la siguiente forma:

Misión

Somos una empresa paraguaya de correo privado, que ofrece soluciones a medida de las necesidades de sus clientes, con rapidez, seguridad y confiabilidad.

Visión

Empresa nacional de correo privado, con proyección internacional, reconocida por la solidez y eficiencia de sus servicios y compromiso social.

Cabe destacar que internamente la empresa no sufrió cambio alguno de estructura organizativa. Si bien la crisis financiera global, afectó algunos de los proyectos, se mantuvo estable. Incluso, por las acciones realizadas como parte del compromiso asumido con el Pacto Global, se logró una mejora en el desempeño de los colaboradores y colaboradoras; así como fueron identificadas nuevas oportunidades de negocios con empresas que también están alineadas con los principios del Pacto Global.

A continuación los avances en cada uno de los Principios:

ACCIONES VINCULADAS CON LOS DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los DDHH.

Principio 2: Asegurarse de no ser cómplices de abusos a los DDHH.

Sistema:

- 1. DISPOSICIÓN DE USO OBLIGATORIO DE CASCO PARA MOTOQUEIROS.** Con la intención de "Proteger de la integridad física de los colaboradores" y considerando que la motocicleta es el principal medio de transporte que utilizan los repartidores de las encomiendas, se estableció el uso obligatorio del casco para todos los funcionarios que se movilicen con este medio de transporte. Esta determinación



Courier

-Nacional
-Internacional

Box

-Estados Unidos
-Argentina
-Brasil

Logística

-Coordinación
-Inventario
-Transporte

fue establecida como medida de prevención, ya que en el país se registra un alto número de accidentes de motociclistas.

2. **NORMA DE NO DISCRIMINACIÓN.** Con la intención de formalizar las prácticas existentes de no discriminación, que es una de las principales formas que cobra el abuso a los DDHH, se estableció por escrito una Norma que explicita que la empresa no discriminará a las personas por profesión de fe, afiliación política, raza, sexo ni discapacidad.
3. **BASE DE DATOS DEL PERSONAL Y SU FAMILIA.** Se elaboró una Ficha, tipo cuestionario, para conocer la situación personal y familiar de los funcionarios. Esta iniciativa tiene como fin elaborar una Base de Datos que permita disponer indicadores para la acción de la empresa con el personal y su familia, y de esta forma contribuir a la mejora de su calidad de vida.

Actividades:

1. **USO OBLIGATORIO DE CASCO PARA MOTOQUEIROS.** En una Circular, firmada por la Gerencia General y el Propietario, se comunicaron las especificaciones y el alcance de esta disposición. En la misma se aclara que la comprobación del incumplimiento de esta disposición implicará la penalización al funcionario, quien recibirá de amonestaciones a suspensiones. También, se realizaron reuniones con los responsables de los "Motoqueiros" para que concienticen a sus compañeros acerca de la importancia del uso de casco, así como del chaleco distintivo fuera del horario de oficina (tal como lo establece la legislación municipal).
2. **NORMA DE NO DISCRIMINACIÓN.** Se realizó un relevamiento respecto a las prácticas que la empresa estaba realizando en materia de No Discriminación con la intención de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos. La Norma destaca, entre otras cuestiones, que se reconoce y respetará la diversidad de las personas y sus preferencias y que éste no será motivo para acceder o permanecer en el puesto de trabajo, definición de salarios, reconocimiento de beneficios, entre otros. La Norma fue formalizada por escrito y publicada entre los colaboradores.
3. **CONOCIMIENTO DEL PERSONAL Y SU FAMILIA.** Se entregó la ficha a todo el personal, quienes la completaron y devolvieron. Los responsables de área de Recursos Humanos establecieron los indicadores del relevamiento y dieron seguimiento entre los colaboradores para asistirlos en caso de no comprender



Courier

-Nacional
-Internacional

Box

-Estados Unidos
-Argentina
-Brasil

Logística

-Coordinación
-Inventario
-Transporte

algunas de las consultas del cuestionario. Internamente también se asignó a una persona para que procese los datos e ingrese a una Base de Datos.

Resultados:

1. USO OBLIGATORIO DE CASCO PARA MOTOQUEIROS.

- El 100% de los “Motoqueiros” de la empresa tienen y utilizan el casco.
- Ninguno de los funcionarios fue sancionado por la no utilización de esta indumentaria de seguridad.

2. NORMA DE NO DISCRIMINACIÓN.

- La Norma es aplicada y a la fecha no se reportó ningún caso de reclamo de su incumplimiento.
- El plantel de funcionarios de la empresa está compuesto por personas de, por lo menos, 3 religiones distintas.

3. CONOCIMIENTO DEL PERSONAL Y SU FAMILIA.

- El 100% de los/as funcionarios completó la ficha.
- Los datos procesados posibilitaron conocer en mayor detalle la situación de los/as colaboradores/as: su formación académica, tipo de vivienda, cantidad de hijos, situación de salud de los miembros de su familia, etc.
- El análisis de los datos a la luz de las posibilidades de la empresa, permitió la definición de ciertas acciones de beneficio para el personal y su familia. Algunos de ellos son:
 - Medio Día libre para las personas que cumplen años, así como la entrega de un obsequio monetario. Una vez al mes se realiza un festejo grupal.
 - Bono de Gs. 50.000 por cada hijo en edad escolar. Por otro lado la empresa, a lo largo del año, también adquiere útiles al por mayor y los vende al precio adquirido en cuotas sin intereses a los funcionarios.
 - Regalo por el Día del Niño/a. Se entrega a cada hijo o hija un regalo personalizado de acuerdo a la edad y al sexo.



Courier

-Nacional
-Internacional

Box

-Estados Unidos
-Argentina
-Brasil

Logística

-Coordinación
-Inventario
-Transporte

ACCIONES VINCULADAS CON LOS DERECHOS LABORALES

Principio 3: Apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5: Apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6: Apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Sistema:

1. **FORMALIZACION DE REUNIONES COMO ESPACIO DE COMUNICACIÓN.** Con el fin de promover una gestión participativa y mejorar la comunicación interna se definió la realización de reuniones periódicas por área y al interior de cada área, desde la que podrán ser elevados a la Gerencia General las recomendaciones y sugerencias consideradas pertinentes para la mejora continua de la empresa, así como manifestar sus desacuerdos o reclamos ante determinadas situaciones.

Se estima que la definición de las reuniones como mecanismo de comunicación y participación favorecerá la libertad de asociación y el reconocimiento a la negociación colectiva.

2. **NORMA DE INDUMENTARIA LABORAL.** Si bien la empresa tiene como práctica regular la entrega de indumentaria (uniforme) para sus funcionarios, se estableció por escrito las características en las que se desarrollará esta iniciativa, esto es:
 - La empresa proporcionará dos (2) juegos de uniforme por temporada (verano – invierno).
 - La cobertura del costo será compartida en partes iguales, 50% cada uno.
 - La diferencia del costo no cubierto por la empresa, será descontado hasta en 3 cuotas, sin intereses.

Los/as funcionarios/as deberán vestir tales prendas de lunes a viernes, manteniéndolas en buen estado. Si el deterioro de las prendas es el resultado de un mal trato, el mismo será repuesto, pero con el 100% del costo a cargo del funcionario/a.

3. **COMPROMISO CON EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL.** Se estableció por escrito una Circular, a través de la cual la empresa se compromete formalmente a promover el progreso integral del funcionario/a, en materia de capacitación, cuyos costos serán cubiertos en su totalidad por la empresa, así



Courier

-Nacional
-Internacional

Box

-Estados Unidos
-Argentina
-Brasil

Logística

-Coordinación
-Inventario
-Transporte

como ciertos temas específicos, que serán cubiertos en porcentajes que van del 50 al 75%, a cargo de la empresa.

- 4. RELEVAMIENTO PARA CONOCER EL PERFIL DE LOS/AS COLABORADORES.** Se definió la realización de un relevamiento del perfil de los colaboradores que integran la empresa para identificar cómo está constituido el plantel y tomar acciones que permitan un mejor cumplimiento de los principios del PG.

Actividades:

- 1. FORMALIZACIÓN DE REUNIONES COMO ESPACIO DE COMUNICACIÓN.** Se elaboró un calendario de reuniones, que serán realizadas periódicamente y que se registrarán por escrito para facilitar una mejor gestión y seguimiento. Se definió que las mismas no tendrán una duración mayor de dos horas y que su frecuencia ordinaria será mensual. También se prevé la realización de reuniones puntuales para los temas de urgencia.
- 2. NORMA DE INDUMENTARIA LABORAL.** Se confeccionó y entregó uniformes al personal, cuyo diseño (color, tipo de prenda, tipo de tela, etc.) fue definido de forma participativa con los/as colaboradores/as.
- 3. COMPROMISO CON EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL.** Las conversaciones mantenidas con los/as funcionarios/as, así como el análisis de los datos relevados de las fichas, permitió la identificación de ciertos temas de interés común para la capacitación, así como de otros más específicos del área de gestión de la empresa. En tal sentido, se determinó la realización de talleres de formación, para lo cual se contrató a especialistas en cada temática seleccionada.

El análisis de los datos también permitió identificar la necesidad de destinar espacios para promover el primer empleo para los/as jóvenes.

- 4. RELEVAMIENTO PARA CONOCER EL PERFIL DE LOS/AS COLABORADORES ACTUALES Y FUTUROS.** Para el relevamiento se definieron los siguientes indicadores: cantidad de hombres y mujeres, edad promedio, tipo de actividad realizada y requerimientos para la actividad (físicas y de infraestructura).



Courier
-Nacional
-Internacional

Box
-Estados Unidos
-Argentina
-Brasil

Logística
-Coordinación
-Inventario
-Transporte

Resultados:

1. **FORMALIZACION DE REUNIONES COMO ESPACIO DE COMUNICACIÓN.** Como resultado de los acuerdos alcanzados con los colaboradores se estableció el Calendario de Reuniones de Coordinación e Información.

De febrero hasta el presente mes, se realizaron regularmente las reuniones, las cuales tienen un alto nivel de participación, notándose una mejora cualitativa en el clima laboral.

La Gerencia General apeló en algunas ocasiones a las reuniones puntuales para resolver principalmente temas vinculados a la salud del funcionario o algún miembro de su familia.

2. **NORMA DE INDUMENTARIA LABORAL.** El 100% de los funcionarios tiene y utiliza su uniforme, no reportándose ningún caso de reposición.
3. **COMPROMISO CON EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL.** En el año se realizaron las siguientes actividades de formación:
 - Taller de fortalecimiento institucional en el cual se logró definir la Misión y Visión de la empresa.
 - Taller sobre Atención al Cliente.
 - Taller sobre Trabajo en Equipo.

Se logró un promedio de asistencia a los encuentros de capacitación de un 80%. Los que no asistieron fueron por motivos laborales.

El interés demostrado por los asistentes fue alto, considerando las preguntas y los resultados de los trabajos personales y grupales, realizados durante los encuentros.

El costo de estas actividades fue cubierto, en un 100%, por la empresa.

La propuesta de capacitación incluyó, además, algunas iniciativas con la familia de los colaboradores, como: manualidad, computación, entre otras. Hasta la fecha no hubo solicitud de participación en estos cursos por parte de los familiares de colaboradores.



Courier

-Nacional
-Internacional

Box

-Estados Unidos
-Argentina
-Brasil

Logística

-Coordinación
-Inventario
-Transporte

En cuanto a la necesidad de promover el Primer Empleo se dispuso desde este periodo de 2 (dos) cupos para pasantes secundarios o hasta el 2º año de la Universidad. Aún no se cuenta con pasantes.

- 4. RELEVAMIENTO PARA CONOCER EL PERFIL DE LOS/AS COLABORADORES.** Como resultado del relevamiento se pudo identificar que el plantel de colaboradores está compuesto proporcionalmente por hombres (55%) y mujeres (45), aunque en ciertas áreas, como el de las entregas, está ocupado solo por hombres.

Al respecto se decidió incorporar en el área de entregas, específicamente en el procesamiento y organización de los envíos a una mujer. También se incluyó en la convocatoria para nuevos funcionarios la no exclusividad del sexo masculino en las funciones de: Caminantes, Motoqueiros y Logística. A la fecha aún no se cuenta con mujeres en estas funciones porque en los llamados no hubo postulaciones del sexo femenino.

También se identificó la posibilidad de la empresa para incluir personas con discapacidad física. Al cierre del año se cuenta con una persona con discapacidad como miembro del plantel de la empresa. La misma fue seleccionada en el marco del Acuerdo establecido con una organización de la sociedad civil que trabaja en la temática.

ACCIONES VINCULADAS CON EL MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Apoyar un enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

Principio 8: Comprometerse en iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del ambiente.

Sistema:

Se estableció un sistema de registro de consumo de energía, agua, papel, cartuchos de tinta, etc., para controlar el exceso tanto del gasto económico como para crear una mayor conciencia respecto al cuidado del medio ambiente.



Courier

-Nacional
-Internacional

Box

-Estados Unidos
-Argentina
-Brasil

Logística

-Coordinación
-Inventario
-Transporte

Actividades:

- Se instaló un sensor de luz, que a los 3 minutos de falta de movimiento hace que se apaguen los interruptores.
- Se realizan mantenimientos programados de los acondicionadores de aire.
- Se definió un presupuesto para la instalación de basureros diferenciados para el depósito adecuado de los desechos.
- Se colocaron fotocélulas para el sistema de luces fluorescentes.
- Se procedió a la compra de artículos no descartables, como primera medida, siempre que sea posible.

Resultados:

- El consumo de los servicios básicos se mantuvo e incluso tuvo una leve disminución.
- Los propios funcionarios plantearon la importancia de disminuir la cantidad de residuos y la necesidad de recibir información sobre el cuidado del medio ambiente.

ACCIONES VINCULADAS EN LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Principio 10: Trabajar contra la corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Sistemas:

Se incluyó en el Reglamento de Cargos y Funciones, una Norma específica sobre la temática de la Corrupción. La misma tipifica aquellas consideradas corruptas y establece las sanciones para cada caso.

Actividades:

- En atención a la Norma se participó en procesos licitatorios de forma transparente, sin aceptar ningún tipo de retribuciones indebidas ni sobornos.
- Para todo tipo de compras, se solicitan al menos tres presupuestos realizándose un concurso de precios, optándose por el menor precio, pero considerando con preponderancia la información obtenida acerca del comportamiento del proveedor.



Courier

-Nacional
-Internacional

Box

-Estados Unidos
-Argentina
-Brasil

Logística

-Coordinación
-Inventario
-Transporte

Resultados:

- Mejores prácticas empresariales. Los funcionarios están informados al respecto y se muestran coherentes en su comportamiento.
- Se han evidenciado algunos casos de “ofertas” indebidas para hacer ganar a la empresa en ciertas licitaciones, pero se decidió por no aceptarlas.

DESAFÍOS PARA EL 2010

MC Servicios Expresos y Logística, al reiterar su compromiso con los Principios del Pacto Global, se plantea para el 2010 los siguientes desafíos:

- Concluir con el proceso de diseño del Código de Conducta Ética e implementarlo.
- Publicar, en el primer trimestre del 2010, su primer Balance Social o Reporte de Sostenibilidad y compartirlo con sus distintos grupos de interés.
- Implementar, como parte del Plan de Capacitación, al menos dos (2) actividades de educación cívica y ambiental.
- Implementar el Manual de Procedimientos y Funciones, que al concluir el año se encuentra en etapa de ajustes finales.

RESUMEN DE ACCIONES Y RESULTADOS:

| CONCEPTO | AÑO 2008 | AÑO 2009 |
|--|----------------------|--|
| Capacitación | 3 horas. | 6 horas |
| Esparcimiento | 1 actividad | 1 actividad |
| Celebración de Cumpleaños | 13 festejos grupales | 12 festejos grupales + día libre para el agasajado |
| Entrega Bonos escolares | p/ 13 hijos/as | p/ 17 hijos/as |
| Obsequios x Día del Niño/a | p/ 16 hijos/as | p/ 18 hijos/as |
| Aportes especiales para Salud | 6 aportes | 7 aportes |
| Aportes especiales por fallecimiento familia del Funcionario/a | 0 aportes | 1 aporte |



Courier

-Nacional
-Internacional

Box

-Estados Unidos
-Argentina
-Brasil

Logística

-Coordinación
-Inventario
-Transporte

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

Persona, cargo : **Juan Ramón Rivas, Gerente General**
Telefono : **(595 21) 451 203 – 490 914**
E-mail : jrivas@justoatiempo.com.py
Pagina web : www.justoatiempo.com.py
Dirección : **Piribebuy 377 e/ Alberdi y Chile**
País : **Paraguay**