



# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2013

MC SERVICIOS EXPRESOS  
Y LOGISTICA S.R.L.



## FICHA TÉCNICA

**COORDINACIÓN GENERAL:** JUAN RAMÓN RIVAS

**COORDINACIÓN DE COLECTA DE INDICADORES:** PABLO CANTERO

**COORDINACIÓN EDITORIAL:** PROYECTARSE. GABINETE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**DISEÑO GRÁFICO:** FERNANDO CABRERA OTAZÚ

**FOTOGRAFÍAS:** ARCHIVO INSTITUCIONAL

**IMPRESIÓN:** XXX

**PERSONA DE CONTACTO:**

VÍCTOR BURT ARTAZA, DIRECTOR PROPIETARIO

E-MAIL: VBURT@JUSTOATIEMPO.COM.PY

ASUNCIÓN, PARAGUAY

JUNIO DE 2014

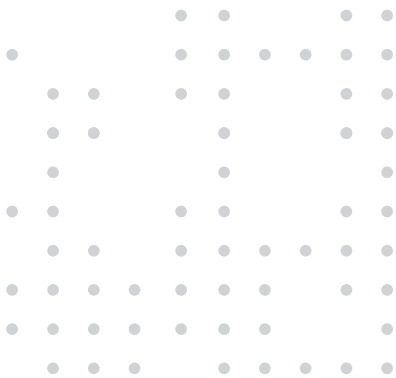
2014® TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.

Este documento es propiedad de MC Servicios Expresos y Logística 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.

>> ÍNDICE

PRESENTACIÓN	>>>	4
MENSAJE DEL DIRECTOR	>>>	5
¿QUIÉNES SOMOS?	>>>	6
COMPORTAMIENTO ÉTICO	>>>	8
COMO FUNCIONAMOS	>>>	9
DECLARACIÓN DE IMPACTOS	>>>	14
CONSTRUYENDO RELACIONES	>>>	16
QUEREMOS SER ALIADOS	>>>	21
A FAVOR DEL AMBIENTE	>>>	22
ACCIONES CON LA COMUNIDAD Y LA SOCIEDAD	>>>	23
DESEMPEÑO ECONÓMICO FINANCIERO	>>>	25

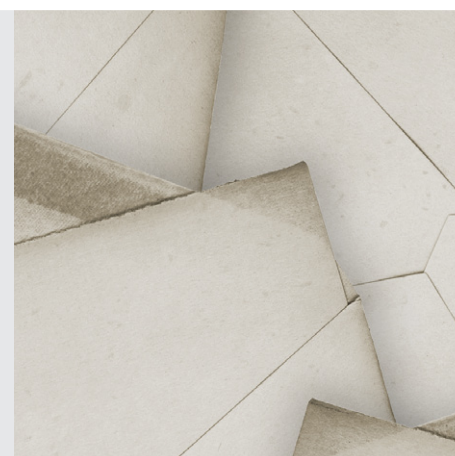
## >> PRESENTACIÓN



## MENSAJE DEL DIRECTOR VÍCTOR BURT ARTAZA



ESTA PRIMERA EDICIÓN DEL **REPORTE DE SUSTENTABILIDAD** DE **MC SERVICIOS EXPRESOS Y LOGÍSTICA S.R.L.** RECOGE FUNDAMENTALMENTE LA INFORMACIÓN DEL AÑO 2013; EN ALGUNOS CASOS SE COLOCAN DATOS DE AÑOS ANTERIORES, A MODO DE COMPARACIÓN. SU ELABORACIÓN FUE POSIBLE MEDIANTE LA COLABORACIÓN DE LOS REFERENTES DE LAS DISTINTAS ÁREAS. ÉSTE EJERCICIO POSIBILITÓ HACER UNA RETROSPECCIÓN Y UN RECONOCIMIENTO DEL CAMINO ANDADO, DESDE QUE SE OPTÓ POR APOSTAR A LA SUSTENTABILIDAD DEL NEGOCIO DESDE UNA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE.



HASTA MEDIADOS DE AÑO PENSAR EN ELABORAR Y PUBLICAR UN DOCUMENTO COMO ESTE ERA INVIABLE PARA NOSOTROS COMO EMPRESA. SIN EMBARGO, EL SEGUNDO SEMESTRE NOS FUE CAMBIANDO ESA MENTALIDAD Y COMENZAMOS A NOTAR QUE, INDEPENDIENTEMENTE AL TAMAÑO, LO QUE NOSOTROS HACEMOS O DEJAMOS DE HACER TAMBIÉN TIENE SU IMPACTO.

Las informaciones contenidas responden a los indicadores del **Global Reporting Initiative (GRI)**, para el nivel C de auto-posicionamiento. Igualmente, responde a los indicadores informativos establecidos para las Comunicaciones al Pacto Global, acuerdo voluntario del que somos signatarios y cuyo apoyo continuo ratificamos.

La intención de esta publicación es realizar una rendición de cuentas y motivar buenas prácticas en otras empresas que, en suma, contribuyan al desarrollo del país, a través de más y mejores emprendimientos sociales y ambientales.

Es así que hoy estamos acercándole nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad, que no es más que una aproximación a lo que venimos haciendo desde MC Servicios Expresos y Logística S.R.L. para ser una empresa presente y activa en el desarrollo del país. Quiero aprovechar este espacio para ratificar nuestro compromiso con los Principios del Pacto Global y su impulso en acciones concretas; también destacar el trabajo del plantel de colaboradores, sin cuyo compromiso sería poco factible hacer lo que hacemos. Igualmente a nuestros clientes que nos eligen y eso nos alienta a continuar en este camino. Gracias, finalmente, a todas las organizaciones con las que mantenemos vínculos y a los amigos.

Esperamos ansiosos sus comentarios y sugerencias para enriquecer nuestra labor.



## >> ¿QUIÉNES SOMOS?



**MC SERVICIOS EXPRESOS Y LOGÍSTICA** ES UNA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA (S.R.L.), CONSTITUIDA EN EL AÑO 1993, CON CAPITAL PARAGUAYO, QUE OFRECE SOLUCIONES A MEDIDA DE LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES. LAS PUERTAS DE LA EMPRESA SE ABRIERON AL PÚBLICO CON EL SOPORTE DE 9 AGENCIAS, DISTRIBUIDAS EN DISTINTAS CIUDADES DEL PAÍS, Y 6 COLABORADORES EN LA CASA CENTRAL, EN ASUNCIÓN. HOY CONTAMOS CON 51 AGENCIAS Y UN PROMEDIO DE 30 COLABORADORES.

### MISIÓN <<<

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

### VISIÓN <<<

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

### VALORES <<<

*Constancia, Iniciativa, Humildad, Lealtad, Responsabilidad, Comprensión, Tolerancia, Respeto.*

## NUESTRO COMPROMISO CON LA NIÑEZ <<<

*Estamos comprometidos con nuestros colaboradores y sus familias con el objetivo de mejorar su calidad de vida. Apoyamos iniciativas que contribuyan a la aplicación de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes.*



Hasta el año 1997 el negocio de la empresa estuvo enfocado en el servicio de Courier nacional. A mediados del '98, se incorporó MC Box, un nuevo servicio a través del cual el cliente comenzó a tener la posibilidad de realizar sus compras vía internet -mediante una dirección postal- y recibirlas en la comodidad de su domicilio, en condiciones óptimas de transportación, de manera segura y en el plazo establecido.

A casi tres décadas de creación, en la actualidad MC Servicios Expresos y Logística cuenta con unos 30 colaboradores directos, cubriendo el territorio nacional a través de sus 51 agencias asociadas; su cobertura internacional está dada por las agencias con que cuenta en USA, Brasil y Argentina.

## ALGUNAS CIFRAS DE INTERÉS <<<

245 > ENTREGAS DIARIAS EN ASUNCIÓN Y GRAN ASUNCIÓN.

230 > ENTREGAS DIARIAS EN EL INTERIOR DEL PAÍS.

60 > LOCALIDADES CUBIERTAS EN LAS DOS REGIONES DEL PAÍS.

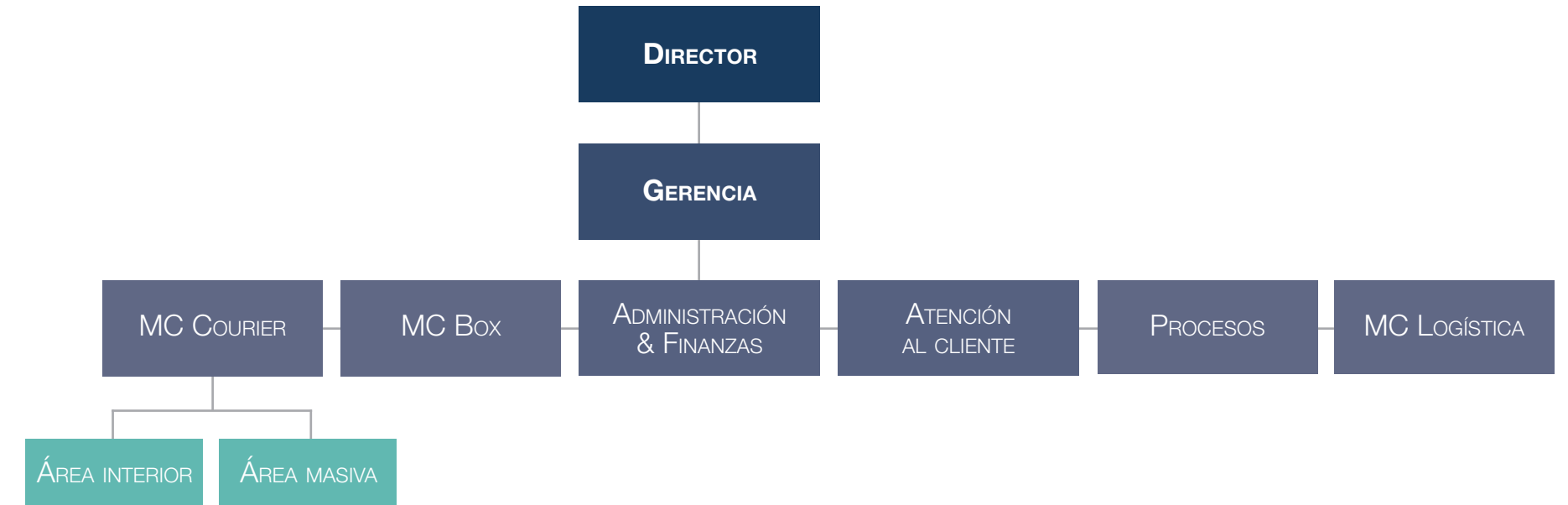


## >> COMPORTAMIENTO ÉTICO

NUESTRO PLANTEL DE COLABORADORES ES CAPACITADO DE FORMA CONTINUA EN LAS DECLARACIONES DE MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE MC SERVICIOS EXPRESOS Y LOGÍSTICA, YA QUE ÉSTAS CONSTITUYEN EL SUSTENTO QUE ORIENTA NUESTRA LABOR, PARA QUE DESDE LA MISMA PODAMOS APORTAR A UN PAÍS MEJOR. EN LA EMPRESA EL CUMPLIMIENTO DE LAS REGLAS INTERNAS ES FUNDAMENTAL, DE HECHO NUESTRO RUBRO REQUIERE PARÁMETROS DE BUENA CONDUCTA, YA QUE SE TRANSPORTAN MATERIALES DE TERCEROS.

En tal sentido, disponemos de canales de denuncia tanto para los colaboradores, como proveedores y clientes. A nivel interno, las mismas son canalizadas de forma directa por el Gerente (salvo el caso que sea contra éste, se puede recurrir el Director). En cuanto a los proveedores y clientes los mismos son atendidos por el área de Atención al Cliente (SAC), quienes las encaminan a la gerencia y el director, en todos los casos. En el año se registraron fundamentalmente reclamos por mal desempeño de funciones (13). En cuanto a siniestros, recibimos un total de 3 reclamos por parte de los clientes; esta cifra representa el 0,01 % anual en relación al total de entregas realizadas en el año 2013 (aproximadamente 120.000). Cabe destacar que las denuncias son verificadas y en función a los resultados se toman las medidas correctivas.

## >> COMO FUNCIONAMOS



Nuestra estructura funcional es bastante horizontal, con políticas de “Puertas Abiertas”, para favorecer el contacto directo, el mayor nivel de expedición y menor grado de burocracia. Está compuesta por el Director propietario, una gerencia, jefaturas administrativas, supervisores de operación, asistentes de atención al cliente y los colaboradores a cargo de las entregas.







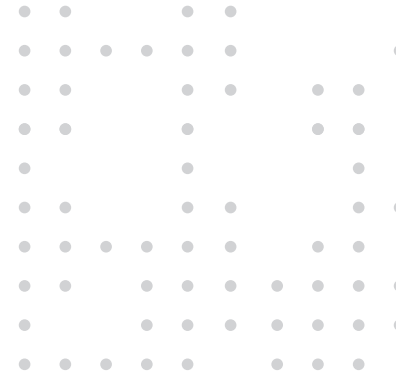
Atentos a las necesidades del mercado, fuimos incorporando nuevos servicios para satisfacer las necesidades de los clientes. Con nuestro equipo de trabajo realizamos un monitoreo constante de tal forma a tomar las acciones que nos permitan estar justo a tiempo.

Las compras realizadas por internet han crecido exponencialmente en el país. Por ese motivo nuestra empresa ofrece el servicio MC BOX para comprar desde la comodidad del hogar u oficina y nosotros nos encargamos de traer y entregarlo. Es lo que hacemos mejor. Ofrecemos una dirección en los Estados Unidos, Argentina y Brasil donde hacer llegar las compras. Nosotros hacemos el resto.



En el año 2013 habilitamos MC LOGISTICA, a través del cual ofrecemos el servicio de Guarda y Custodia de Documentos. De esta manera los clientes despejan espacios en sus oficinas, mantienen un buen control de sus archivos y, a la vez, ahorran en recursos humanos. Contamos con cajas especialmente diseñadas que permiten mantener los documentos en forma segura. Los clientes tienen acceso a sus documentos en forma inmediata.

También ofrecemos el servicio de almacenamiento de partes de computación a los efectos de garantizar la entrega, Justo a Tiempo, de las partes necesarias. Las partes son recibidas y correctamente almacenadas hasta recibir instrucciones sobre sus destinos. Este servicio requiere atención las 24 horas los 7 días de la semana.



## SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS < < <

Nuestra empresa cuenta con procedimientos internos de manejo del personal cumpliendo los Principios del Pacto Global de la Naciones Unidas. En ese sentido, nos aseguramos que que las Practicas Laborales y los Derechos Humanos esten siempre alineados con los principios del Pacto. Asi mismo, los procedimientos de Prácticas Justas de Operación, que establecen el compromiso con los Clientes y Proveedores y los de Derechos del Cliente, que define la transparencia y la confidencialidad como aspectos fundamentales en la relación.

Para los servicios que presta MC Servicios Expresos y Logística, hemos identificado como proveedores críticos a los agentes locales que distribuyen nuestros materiels en el interior del país y a los agentes del exterior que reciben y reenvían a Paraguay las compras realizadas por nuestros clientes. Con tal motivo, procuramos desarrollar vínculos estrechos con los mismos para conocerlos, transferir la información sobre nuestros valores y monitorear sus prácticas.







## DECLARACIÓN DE IMPACTOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLAVE



EL SECTOR DE LOS SERVICIOS EXPRESOS, DE LOGÍSTICA Y DE COMPRAS ONLINE EN EL EXTERIOR SE HA EXPANDIDO EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS. ESTA SITUACIÓN RESULTA EN EL AUMENTO DE LA DEMANDA POR PARTE DE LOS CLIENTES, QUE REQUIEREN RESPUESTAS A SUS NUEVAS NECESIDADES.

LA COYUNTURA MENCIONADA GENERA OPORTUNIDADES COMERCIALES Y LABORALES, ASÍ COMO VISIBILIZA LA INSUFICIENCIA DE RECURSOS HUMANOS CAPACITADOS Y LAS OFERTAS DESLEALES DE CONTRATACIÓN DE LA COMPETENCIA.

En MC Servicios Expresos y Logística vamos adquiriendo conciencia en torno a los impactos que nuestro negocio genera, sea en su contribución para otorgar respuestas a las necesidades de los clientes como en las consecuencias de los servicios que prestamos, en particular el impacto ambiental, como primer impacto identificado.

Las entregas se caracterizan por sus empaquetados, los cuales utilizan como principal insumo el papel y el plástico, que luego se convierte en desechos que van a parar en gran medida a los vertederos, como parte de los demás desechos.



En Paraguay la conciencia de la separación de los residuos es aún baja, como también son bajos los porcentajes de reciclaje de papel, plásticos y otros insumos desechados que podrían tener otro uso. Al respecto, en MC ya hemos tomado algunas medidas concretas como la adquisición de bolsas de plástico que pueden ser recicladas, además de buscar reducir su utilización. Por otro lado instamos a nuestros clientes a que utilicen bolsas reutilizables (malotes de cueros) para los envíos de materiales al sus agencias en el interior del país. Por último, utilizamos grandes recipientes de metal para transportar nuestros materiales a Ciudad del Este.

Otro impacto identificado es la contaminación del aire, a través de la liberación del CO2, ya que todos nuestros paquetes son transportados en algún tipo de vehículo (motos y camiones). Las entregas se realizan en todo el territorio nacional. Ante esto, como primera medida nos ocupamos de mantener en buen estado nuestros móviles, así como tratamos de optimizar al máximo la carga de los vehículos para cada entrega. Sensibilizamos también a nuestros trabajadores que tienen su móvil propio para que realicen los controles periódicos, asignándoles un plus económico para este fin.

Finalmente, los otros dos impactos identificados tienen que ver con la dimensión social, esto es: el incumplimiento de la obligación legal con los trabajadores y la mala calidad de vida laboral que esto conlleva. En nuestro país la informalidad con que operan muchas empresas del sector es aún considerable. A esto hay que sumar la preferencia predominante del cliente por el precio más bajo, sin ser consciente de lo que esto acarrea en materia de cumplimiento laboral y tributario, entre otros aspectos.

En MC el cumplimiento de la legislación (laboral y la legal establecida para operar) nos lleva a tener un costo de operación superior al de varios prestadores. Esto, en varias ocasiones nos ha llevado a perder licitaciones. Sin embargo, apostamos a la generación de valor compartido con nuestros colaboradores y vamos ganando clientes de primer nivel, que van reconociendo el alcance de sus decisiones y de las nuestras, y en el intercambio nos convertimos en aliados.

El camino por andar es largo, ya que tiene varios actores en el proceso y varios frentes que atender en simultáneo. Pero el compromiso está firme, ya que oportunidades para potenciar este sector de negocios es bastante amplia.

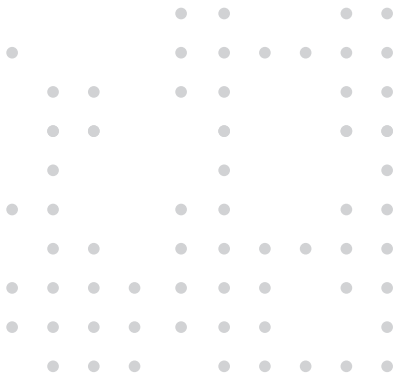






## CONSTRUYENDO RELACIONES

### INVERTIMOS EN NUESTROS COLABORADORES Y BUSCAMOS SU BIENESTAR



CONTAMOS CON UN PLANTEL ESTABLE DE COLABORADORES QUE SON PERMANENTE CAPACITADOS Y QUE DISPONEN DE TODOS LOS BENEFICIOS ESTABLECIDOS POR LEY (SEGURO SOCIAL Y JUBILATORIO, CANTIDAD DE HORAS, BONIFICACIÓN FAMILIAR, AGUINALDO, ETC.), ADEMÁS DE OTROS QUE CONTRIBUYEN A SU DESARROLLO PERSONAL. EN LA CONFORMACIÓN DE NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO BUSCAMOS Y PROMOVEMOS LA EQUIDAD EN LOS DISTINTOS CARGOS Y PUESTOS, AUNQUE CABE DESTACAR QUE AÚN EN LAS TAREAS DE ENTREGA, LA MAYORÍA SIGUE SIENDO EJERCIDA POR HOMBRES (LAS MUJERES NO SE PRESENTAN A LOS LLAMADOS). ASIMISMO, IMPULSAMOS LA NO DISCRIMINACIÓN Y EL RESPETO A LAS DIFERENTES OPCIONES PERSONALES.

	MUJERES	HOMBRES
<b>DIRECTORIO</b>	1	1
<b>GERENCIA</b>	-	1
<b>JEFATURA</b>	2	1
<b>SUPERVISORES</b>	1	1
<b>PLANA ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y OPERATIVA.</b>	5	22

FUENTE: DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN



## FORMACIÓN CONTINUA

Si bien el sector en que operamos tiene nuevos ofertantes, sigue siendo un tema pendiente la disponibilidad de mano de obra calificada para esta tarea. Es así que en MC Servicios Expresos y Logística definimos las necesidades de capacitación específicas para nuestro sector, a la vez de consultar los temas de interés en los cuales los colaboradores quieren recibir formación.

Al respecto, cabe destacar que la empresa destina anualmente tiempo y recursos para que los colaboradores puedan participar de las actividades.

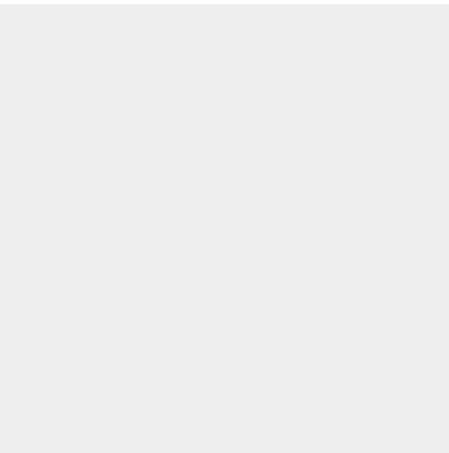
### PRINCIPALES CAPACITACIONES

TEMA	BENEFICIARIOS	INVERSIÓN
RSE Publico Interno	Juan Rivas, Francisca Martínez, Natalia Alvarenga	1.500.000
2º Conferencia sobre Motivacion al Personal	Juan Rivas	250.000
RSE Proveedores	Natalia Alvarenga	600.000
Excell Avanzado	Paola Franco, Sintia García, Natalia Alvarenga	900.000
Contabilidad	Paola Franco	200.000
Congreso ADEC	Victor Burt	900.000
Congreso ADEC	Juan Rivas	900.000
RSE- PETROBRAS	Natalia Alvarenga, Francisca Martinez, Pablo Cantero	0
<b>TOTAL</b>		<b>5.250.000</b>









## ACTIVIDADES SOCIALES 2013

Tipo	Inversión
Cena Día del Trabajador	3.789.273
Corrida Dequeni/Remeras Niñez	7.241.007
Taller Global Infancia (Familia, afecto y disciplina)	1.894.944
Paseo Granja Oñondivemi	7.129.636
Brindis Fin de Año y obsequios para colaboradores	6.983.370
<b>TOTAL</b>	<b>27.038.230</b>

## COMUNICACIÓN Y GESTION PARTICIPATIVA

Si bien MC Servicios Expresos y Logística tiene un equipo relativamente pequeño de colaboradores, el trajín diario es continuo, y hay días en que los colaboradores no se encuentran con sus compañeros de área y mucho menos con los de las otras áreas. Es por ello que las áreas realizan reuniones de coordinación y de conversación, también reuniones entre representantes de área y reuniones generales. Igualmente, están habilitados tableros informativos y utilizamos la mensajería celular para cuestiones puntuales o urgentes.

Esto facilita el conocimiento de los procedimientos, el intercambio de informaciones, el dialogo y un mayor nivel de productividad, así como se ven los beneficios en la calidad de vida laboral. Entendemos que la gestión de la comunicación en acciones concretas es clave para que nuestra labor sea eficiente.



## QUEREMOS SER ALIADOS DE NUESTROS CLIENTES

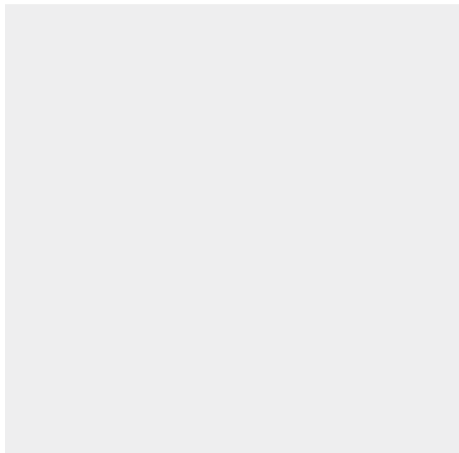
ESTAR A LA VANGUARDIA NOS DEMANDA UN CONOCIMIENTO ACTUALIZADO DE LAS NUEVAS TENDENCIAS QUE SURGEN A NIVEL INTERNACIONAL, QUE LUEGO SE CONVIERTEN EN MÁS OPCIONES PARA LOS CLIENTES Y LA SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES. EN ESTA ÉPOCA DE TECNOLOGÍA Y DE NEGOCIOS GLOBALES LA INNOVACIÓN ES CONSTANTE, LO QUE EXIGE TAMBIÉN LO MISMO DE LOS SERVICIOS Y LA FORMA EN QUE LOS MISMOS SON PRESTADOS Y NOS CONFRONTA CON LOS DESAFÍOS DEL COMPORTAMIENTO ÉTICO Y COHERENTE EN LA FORMA DE HACER NEGOCIOS.

### Algunas definiciones de MC Servicios Expresos y Logística para la concreción de sus negocios son:

- No transportamos material pornográfico ni promociones que atenten contra la moral pública.
- No participamos de alianzas comerciales con empresas de dudosa reputación.
- No competimos por ganar clientes a costos que atenten contra los derechos de nuestros trabajadores.
- Estamos dispuestos a cancelar contratos en los que comprobemos que hubo maltrato a nuestros colaboradores.

## ATENCIÓN A MEDIDA

Contamos con un Servicio de Atención al Cliente, en el cual son recepcionadas todas sus necesidades. Desde esta área también realizamos consultas de satisfacción y relevamos sus expectativas. Las personas asignadas a esta área reciben entrenamiento sobre las técnicas de atención y manejo de situaciones de tensión. Desde aquí también se realiza el monitoreo a las entregas.











CONCEPTO	2012	2013
Adquisición de equipos de comunicación, maquinarias y accesorios.	12.234.059	0
Mobiliarios y otras adquisiciones.	12.972.959	22.079.761
Donaciones y contribuciones.	3.343.181	2.687.273
Regalos empresariales.	2.466.364	6.620.759
<b>TOTAL</b>	<b>31.016.563</b>	<b>80.393.019</b>

CONCEPTO	2012	2013
Salarios	443.988.494	659.363.628
Honorarios Profesionales	21.330.000	30.363.364
IVA	144.110.514	193.685.162
Renta	41.092.689	66.706.228
Cargas Sociales (IPS aporte patronal, aguinaldo, vacaciones).	77.569.559	112.234.084
Alquileres	56.822.852	86.204.931
<b>TOTAL</b>	<b>784.914.108</b>	<b>1.148.557.397</b>

## INSTITUCIONALES &lt;&lt;&lt;

Adecuar las instalaciones para el ingreso de personas con discapacidad. Formalizar en un Código de Ética las distintas disposiciones vinculadas con los grupos de interés y difundirlo entre cada uno de ellos.

## COMERCIALES <<<

Crecer en un 20% la cartera de clientes en los diferentes servicios. Conocer las expectativas de los clientes para mejorar nuestra atención. Implementar al menos 2 nuevos servicios.

## SOCIALES Y AMBIENTALES &lt;&lt;&lt;

Definir e implementar un plan de Responsabilidad Social Empresarial. Potenciar nuestro compromiso con los Derechos de la Niñez.





**OFICINA ADMINISTRATIVA**  
Alfredo Seiferheld N° 4980 casi San Roque González  
Teléfono: (595-21) 451 203

**OFICINA DE OPERACIONES**  
Av. Fernando de la Mora N° 1626 casi Panambí Retá.  
Teléfono: (595-21) 556 590  
[www.justoatiempo.com.py](http://www.justoatiempo.com.py)