REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

MC SERVICIOS EXPRESOS Y LOGÍSTICA

AÑO 2014

Mensaje del Director:

El año pasado compartimos nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, en el cual alineamos las informaciones de nuestra gestión económica y financiera a los indicadores de Responsabilidad Social, así como incluimos las correspondientes a nuestros resultados sociales y ambientales, en la búsqueda de obtener una memoria y balance del ejercicio anual que integre estos tres aspectos.

Victor Burt Artaza

Siguiendo esa misma línea, esta nueva edición da cuenta del accionar de MC Servicios Expresos y Logística como muestra de cumplimiento del compromiso asumido con la sociedad, en particular con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y con los Principios Empresariales para la Niñez establecidos por UNICEF.

Tenemos la firme convicción de que la continuidad y profundidad de las buenas prácticas que impulsan estos indicadores y principios son los que están propiciando nuestra mejora continua y el propio éxito de nuestro negocio. Más aún considerando que una organización para ser sustentable en el tiempo debe ser capaz de prosperar sin poner en riesgo el entorno en el que opera.

El año 2014 fue de internalización de las prácticas de RSE, de hacer conocer de qué se trata y cuál es su alcance, implicancias y beneficios entre nuestros colaboradores, para que esta forma de encarar el funcionamiento de la empresa les tenga también sentido a ellos en su vínculo con los clientes, proveedores y en su propio relacionamiento con la empresa.

En este Reporte de Sustentabilidad 2014 encontrará una presentación de los principales acontecimientos e iniciativas en las que estuvimos involucrados, acompañada de los datos de referencia, que completan la información.

Gracias, una vez más, a todos los que integran la empresa, así como a nuestros clientes, proveedores y aliados, por darnos la oportunidad de contarles lo que hacemos y cómo lo hacemos.

Con mucho agrado, recibiremos sus comentarios y sugerencias.

Nuestra empresa

MC Servicios Expresos y Logística S.R.L. es una empresa paraguaya de correo privado, con dos décadas de presencia en el mercado paraguayo (1993). Desde hace unos años el área de BOX (creada en ´98) está teniendo un crecimiento continuo, lo que nos llevó a fortalecer al equipo a cargo, así como a identificar nuevos países para ofrecer una dirección postal. Al cierre del año, los países con los que operamos son Estados Unidos, Argentina y Brasil; en cualquiera de ellos nuestros clientes pueden realizar sus compras y luego recibir en su domicilio, en Paraguay, con tranquilidad y seguridad.

De esta forma buscamos dar cumplimiento a nuestras declaraciones institucionales que son:

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

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.

Plantel Ejecutivo y Técnico

Director	: VICTOR BURT ARTAZA
Gerente	: JUAN RAMON RIVAS
Administración	: NATALIA ALVARENGA
Procesos	: EDITH CACERES
MC BOX	**:** AMADA PEREZ
MC Courier	
Supervisor Área Interior	: JHON OCAMPO
Supervisor Área Masiva	: CELESTE CARDOZO
Atención al Cliente	: EDITH BAIGORRIA
MC Logística	**:** SEBASTIAN BURT

El equipo humano de MC es capacitado regularmente en las declaraciones de Visión, Misión y Valores de la empresa, de tal manera que puedan obrar conforme a las mismas.

De la misma forma, el disponemos de un Reglamento Interno, cuyo cumplimiento es fundamental atendiendo que nuestro servicio implica confianza, pues transportamos materiales de terceros.

Líneas de servicio

MC Courier: Realizamos entregas "puerta a puerta" en todo el territorio nacional, con entrega dentro de las 24 horas en Asunción, Gran Asunción y en ciudades del interior del país.

MC Box: Disponibilizamos casillas postales con dirección en los Estados Unidos, Argentina y Brasil, a los que los clientes hacen llegar sus compras por internet y que luego reciben en Paraguay.

MC Logística: Ofrecemos el servicio de Guarda y Custodia de Documentos, posibilitando al cliente despejar espacios en sus oficinas y mantener un buen control de sus archivos, en cajas especialmente diseñadas que, además, garantizan el mantenimiento de los documentos en forma segura.

Además, están disponibles los servicios de: *Cobranzas, Clearing Bancario y Cadetería Interna (distribución de correspondencias dentro de la empresa).*

Acerca de la Memoria 2014

La **Memoria de Sustentabilidad de MC Servicios Expresos y Logística**, correspondiente al periodo 2014, está estructurada en secciones, que permiten visualizar lo actuado con los distintos grupos de interés, así como en lo ambiental y económico. El relevamiento para la selección y compilación informativa fue realizado por los encargados de cada área, con el acompañamiento de una consultoría externa.

Con relación a los Principios del Pacto Global, todas las acciones están enmarcadas bajo sus parámetros de gestión. En particular, cabe mencionar que la empresa enfoca sus emprendimientos con énfasis en los derechos de la niñez, iniciando con los colaboradores y sus familias, proyectándose luego de forma externa.

Respecto a la primera Memoria, esta publicación constituye una versión más resumida.

Las consultas y comentarios pueden ser remitidos a: vburt@justoatiempo.com.py; la versión digital de este documento estará disponible en la web de la empresa.

CON NUESTRO PÚBLICO INTERNO

MC Servicios Expresos y Logística cuenta con 32 colaboradores fijos; el 100% de ellos recibió capacitación en el 2014, sea en forma presencial en algún taller o curso, como a través de sus gestores y encargados de áreas. Al final del año se contabilizaron cuatro actividades formativas, todas libres de costo para los participantes y, en forma complementaria, se subvencionaron parcialmente capacitaciones en temas específicos a seis colaboradores. Asimismo, en el marco del desarrollo profesional, tres colaboradores fueron ascendidos, como resultado de la promoción interna.

Entre los temas de las capacitaciones brindadas, se destacan: Trabajo en Equipo; Atención al Cliente; Procedimientos de la empresa y Derechos de la Niñez.

Por otra parte, en lo que a Beneficios adicionales a los establecidos por Ley, en MC se otorgan: Permisos especiales a colaboradores que siguen sus estudios superiores y aquellos que están bajo algún tratamiento médico; recursos para la organización de actividades deportivas que estimulen la integración y el esparcimiento; tiempo para la celebración de actividades sociales (Día del Trabajador, de la Amistad, fiestas de

INDICADOR	2013	2014
POR SEXO		
Cantidad de Hombres	22	23
Cantidad de Mujeres	9	9
POR EDAD		
De 18 a 29 años	8	7
De 30 a 49 años	22	24
Más de 50	1	1
POR CARGO		
Directivos	2	2
Gerencias	1	1
Jefaturas	0	2
Supervisores	2	2
Administrativos	11	7
Repartidores / Atención al Cliente	17	20
ADMISIÓN/DIMISIÓN		
Admisión	4	1
Dimisión	1	6
DESIGNACIONES/PROMOCIONES	2	3
MUJERES EN CARGOS JERARQUICOS	1	1

fin de año, etc.).; cada colaborador en su cumpleaños recibe una gratificación en efectivo. Ante situaciones de enfermedad del colaborador, cónyuge, hijos o padres de los mismos, la empresa duplica el monto recaudado entre los compañeros para la persona afectada.

Cada colaborar de MC cuenta con seguro de vida, cuyo costo es absorbido en su totalidad por la empresa.

En el marco de nuestro compromiso con la promoción de los derechos de la niñez, la empresa lleva un registro detallado de los padres y madres son hijos en edad escolar. En el 2014 la empresa contaba con 13 padres y 6 madres, con hijos que cursaban los siguientes niveles de estudio: 5 niños en Jardín y Pre Escolar y 22 en el ciclo de Educación Escolar Básica.

Los padres y madres reciben un bono de Gs. 150.000 por cada hijo en edad escolar para adquirir los útiles principales. Este año se entregaron 27 bonos.

También, cabe destacar que la empresa acompaña la situación personal de cada uno de sus trabajadores de tal manera a detectar las diferentes situaciones por la cuales atraviesan y brindar ayuda siempre que esté a su alcance y competencia.

CON NUESTROS CLIENTES

Al 31 de diciembre, MC en su segmento Courier cerró el año con 46 clientes fijos (cuenta crédito) y 15 ocasionales, que varían dependiendo del mes. Diariamente fueron entregados casi 400 paquetes (382) en las ciudades del interior del país y unos 500 (484) en Asunción y Gran Asunción. Esta cantidad hace referencia a la cantidad de guías emitidas no a la cantidad contenida en cada malote, que es bastante superior.

En materia de nuestro foco de acción social con los clientes, cabe mencionar que iniciamos un ciclo de visitas personalizadas en la cual les comentamos los compromisos sociales y ambientales asumidos por la empresa, les entregamos nuestro Reporte de Sustentabilidad y un formulario, cuyos datos nos permite recibir inquietudes, sugerencias y otros datos de interés, con la intención de seguir brindando un servicio acorde a sus necesidades.

El Reglamente Interno de MC contiene una disposición específica de “confidencialidad” en el manejo de los datos de nuestros clientes. Su puesta en práctica es monitoreada por los supervisores de las áreas. Asimismo, realizamos el transporte de los materiales que los clientes nos confían en contenedores que

Juan Rivas, Gerente (7 años)

¿Qué aportes identifica como resultados de las prácticas de RSE en la empresa?

Un primer aporte tiene que ver con el público interno. Hemos conseguido un mayor compromiso por parte de nuestros colaboradores y –por tanto- una mayor efectividad en su rendimiento.

Percibimos lo mismo con los Clientes y potenciales Clientes. Este ejercicio del Reporte de Sustentabilidad nos posiciona como un proveedor diferente en el mercado, pues nos presentamos con nuestros resultados económicos, pero también los sociales y ambientales, y sentimos que eso le genera confianza.

Aunque cabe mencionar que muchos siguen optando por el menor costo, sin analizar lo que hay detrás del mismo, como el incumplimiento de las leyes laborales. Notamos un cambio en el mercado, pero se necesita más comunicación y promoción del alcance y beneficios de la RSE.

En lo ambiental también vemos resultados alentadores. La concienciación y las prácticas realizadas en la empresa se van trasladando a los hogares de nuestros colaboradores.

resguardan su seguridad e integridad hasta su entrega (sobres, cajas, bolsas, otros).

A los efectos de cuidar la línea ética del negocio, las solicitudes de los clientes son analizadas caso por caso, pues hay materiales que están excluidos de nuestro listado de entregas, tales como informativos y/o promociones de tabaco, bebidas alcohólicas, moteles y condones, entre otros.

Una flota compuesta por 2 camiones, 3 camionetas (tipo furgonetas) y 10 motocicletas nos permite realizar los retiros de los paquetes y entregarlos en tiempo y forma en el destino indicado. Para las entregas en las ciudades del interior del país constituimos una Red de 52 Agencias, las cuales reciben los envíos desde la sede central (Asunción) las cuales son transportadas por empresas de transporte que operan de manera seria, segura y con las que vamos afianzando vínculos.

La tecnología disponible en la empresa nos permite ofrecer a nuestros clientes un sistema de comunicación integral. Por una parte, a través de telefonía corporativa, lo que facilita reportes con información inmediata de las entregas, incluyendo a todos los agentes del interior del país. De igual forma, a nivel digital, en nuestro sitio web, cada cliente puede monitorear a los detalles de la entrega de sus documentos y paquetes, en forma instantánea.

CON LOS PROVEEDORES

En MC no contamos con muchos ni grandes proveedores. Sin embargo aplicamos con los ellos las mismas valoraciones que queremos que tengan con nosotros a la hora de contratarnos. Disponemos de criterios y exigencias respecto al cumplimiento de la obligación laboral, así como a la seguridad social y tributaria. Estas directrices nos ayudan a certificar la calidad en nuestra cadena de valor, además de impulsar mejores prácticas de mercado. A modo de referencia, son presentados algunos datos vinculados a este grupo de interés.

Cantidad de Proveedores	19, entre servicios e insumos
Pagos en Insumos	Gs. 295.047.875
Pagos por Servicios	Gs. 15.183.635

En el 2014 y a fin de fortalecer los lazos comerciales existentes, organizamos reuniones con aquellos proveedores considerados críticos en nuestra cadena de suministro. Esto con el fin de dar a conocer los proyectos y programas que MC lleva a cabo. Al mismo, buscamos convencer a más empresas para que se comprometan con programas de responsabilidad social y crear conciencia sobre los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes. Todo esto, en colaboración con la organización de Global Infancia.

CON LA COMUNIDAD Y LA SOCIEDAD

Promoción de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia

MC definió como publico beneficiario de su acción social a la niñez, y particularmente sus derechos. En tal sentido, su ámbito de actuación inicia con los propios colaboradores y sus familias: promoviendo el cumplimiento del horario laboral, aprobando los permisos para participar en las actividades de sus hijos, así como apoyándoles y comprometiéndoles con la educación de los mismos.

Externamente, se alía a organizaciones que trabajan por la niñez como UNICEF, GLOBAL INFANCIA y DEQUENI, a más de estar suscrita al Pacto Global de las Naciones Unidas. Pone foco en la erradicación del trabajo infantil y campañas como "Cero muertes evitables de niños y niñas".

De forma a contribuir a crear conciencia ciudadana al respecto, por temporadas los uniformes de trabajo son confeccionados con mensajes sobre los distintos derechos de la niñez, además de instruir a los colaboradores en estos derechos para que sean los primeros en llevarlos a la práctica.

Una actividad destacada el año fue el apoyo a la campaña "Cero muertes evitables", emprendida por UNICEF. La logística del resguardo y la entrega está a cargo de MC, lo cual constituye un orgullo y un gran compromiso.

Prácticas Anticorrupción

A los efectos de promover una cultura de la transparencia y la integridad, tenemos implementado un canal de denuncia, que aplica tanto a los colaboradores, como proveedores y clientes. A nivel interno, las denuncias 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 las mismas son atendidas por el área de Atención al Cliente (SAC), desde donde son encaminadas a la gerencia y al director, en todos los casos.

Durante el 2014 se registraron dos denuncias, que hacen referencia a la conformidad de entregas, donde los titulares de las firmas negaron recibir algún tipo de documento, que luego al realizarse las verificaciones con el cliente y organismos pertinentes, se demostró la veracidad de la información brindada por MC Courier. En cuanto a siniestros, recibimos un total de tres reclamos por parte de los clientes; esta cifra representa el 0,2 % anual en relación al total de entregas realizadas en el año 2014 (aproximadamente 149.000). Es importante

mencionar que las denuncias son verificadas y, en función a los resultados, se toman las medidas correctivas necesarias.

En materia de control de la corrupción, en la empresa está explicito nuestro desacuerdo y desaliento a obtener mayores ingresos por medio de prácticas que atenten contra la ética y el cumplimiento de la legalidad. Todos los colaboradores son informados al respecto e instados a tener un comportamiento coherente con los valores establecidos por la empresa, que son: Constancia, Iniciativa, Humildad, Lealtad, Responsabilidad, Comprensión, Tolerancia, Respeto.

En términos de participación social, continuamos siendo parte activa de las siguientes organizaciones:

- Red del Pacto Global en Paraguay
- Fundación Dequení
- Global Infancia
- UIP
- UNICEF
- Good Neighbors International

ALGUNAS INICIATIVAS AMBIENTALES

Nos preocupa el planeta que vamos a dejar a las generaciones futuras. Por tanto trabajamos continuamente en la concienciación de nuestros colaboradores. También, atendemos nuestras compras, para que las mismas sean lo más sustentables; buscamos alternativas más amigables y generar menos residuos.

Este cuidado se traslada también al mantenimiento adecuado de nuestros vehículos, para que las emisiones sean mínimas.

INDICADORES DE CONSUMO del 2014
Energía Eléctrica: Gs. 12.668.181
Agua (m3): Gs. 2.515.454
Papel (resmas 500 hojas): 24
Gasolina: Gs. 186.257.947
Tinta y Tonner: Gs. 9.207.452
Meta para el 2015%: Disminuir en al menos 10% el consumo de energía, agua, papel, tinta y tonner, así como registrar nuestras emisiones de CO_2 y determinar mecanismos de compensación.

NUESTRAS GESTION ECONOMICA Y FINANCIERA

En esta sección son presentados los principales datos económicos y financieros, correspondientes al ejercicio 2014; se incluyen datos del 2013, compartidos en el Reporte de Sustentabilidad del 2013.

INDICADOR	AÑO 2013	AÑO 2014
FINANCIEROS		
Activo Total	1.133.354.825	1.127.987.096
Patrimonio Neto	558.291.182	662.918.282
Facturación	4.276.651.878	4.557.831.848
INVERSIONES		
Capacitación	5.400.000	17.225.455
Comunicación y Difusión	11.447.546	15.841.726
Adquisiciones de equipos informáticos y software	9.285.664	24.745.818
Actividades de integración	22.872.016	33.364.649
Adquisiciones de equipos de comunicación (celulares)	0	0
Mobiliarios y otras adquisiciones	22.079.761	37.420.171
Mantenimiento	2.687.273	55.432.310
PAGOS		
Salarios	659.363.628	693.108.618
Honorarios Profesionales	30.363.364	27.129.331
Impuestos SET	193.685.162	197.952.287
Cargas Sociales	112.234.084	114.362.927
Alquileres	86.204.931	112.479.403

Finalmente, queremos destacar la respuesta de la Jefa de Administración (Natalia Alvarenga; 9 años y 8 meses de antigüedad) ante la consulta de **¿Cuáles son los cambios que pudo notar en el desempeño administrativo y financiero de la MC desde que se inició con la RSE?**

Como administradora puedo decir que, para que una decisión se aplique en una empresa, el costo de implementación de las acciones que esta conlleva tiene que preverse en el presupuesto. De lo contrario será difícil o poco probable que se concrete.

Esto ocurre en MC. El presupuesto anual tiene una línea de gastos para RSE a la cual aplican las distintas acciones que responden a los compromisos asumidos en esta línea. Entonces, cuando se plantea alguna actividad de capacitación, integración o aplicación de beneficios (adicionales a los legales) se vuelve fácil su ejecución.

Otro cambio es con relación a la administración del tiempo. No se trata solo el tiempo para trabajar sino de organizarse para participar de las distintas acciones de formación personal. Aquí todos saben que en el año van a recibir capacitaciones y que participarán en actividades que apuntan al bien común. Estas actividades son realizadas tanto en horario laboral como no laboral, lo cual contribuye a la presencia de los colaboradores.

FICHA TÉCNICA

Coordinación General: Juan Ramón Rivas, Gerente
Colecta de datos: Pablo Cantero,.
Estructuración y Edición: PROYECTARSE, Gabinete de Responsabilidad Social y Comunicación Organizacional.
Fotografía: Archivo institucional.

Persona de Contacto:
Víctor Burt Artaza, Director Propietario
E-mail: vburt@justoatiempo.com.py

Asunción, Paraguay
Mayo de 2015
2015® 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.

justo a tiempo

Courier
-Nacional
-Internacional

| Box |
-Estados Unidos
-Argentina
-Brasil

Logística
-Coordinacion
-Inventario
-Transporte