



Agencia MC justo a tiempo- World Trade Center

## Comunicación de Progreso MC Servicios Expresos y Logística S.R.L. "MC Justo a Tiempo" 2016 / 2017

## Índice:

➤ Presentación	3
➤ Nuestros Servicios	4
➤ Mensaje del Director	5
➤ Declaración de Apoyo al Pacto Global	6
➤ Declaración de Impactos, Riesgos y Oportunidades Clave	7
➤ Perfil Empresarial	8
➤ Memoria	9
➤ Gobierno Corporativo	10
➤ Organigrama Funcional – Declaraciones Institucionales	11
➤ Descripción de Acciones Vinculadas a los Principios	12
➤ Metas para el 2018	16

## **Presentación**

En la presente edición MC Servicios Expresos y Logística S.R.L., comparte los resultados de las iniciativas emprendidas como parte de su compromiso en seguir manteniendo políticas y prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, tomando como base los 10 Principios del Pacto Global, acuerdo suscrito en el año 2012.

Esta nueva edición de la Comunicación de Progreso incluye las principales experiencias de este ejercicio que representa la aplicación de los Principios en la gestión interna y externa. Algunos datos corresponden a años anteriores y permiten mostrar la evolución, así como el análisis de aquellos aspectos que deben ser fortalecidos, los cuales son incorporados en forma de Metas para el año 2018.

## Nuestros Servicios:

### MC Courier

Esta unidad de servicios cuenta con dos áreas con funciones bien específicas, que son Interior y Masiva (Metropolitana). En el área de Interior se organizan los envíos correspondientes a ciudades fuera del área metropolitana de Asunción (AMA). Al cierre del 2015, dispone de una red de 62 Agencias en todo el país, cubriendo más de 80 ciudades.

El área de Masiva está especializada en grandes volúmenes de entregas, como son: para las entregas de pólizas, facturas, tarjetas, obsequios, revistas, Boletines, notas de reclamo, cobranzas y servicio de cadetería, en Asunción y Gran Asunción.

Las entregas se realizan en plazos que van de un mínimo de 2 horas (servicios Inmediato o urgentes) a un máximo de 48 a 72 horas. Este servicio incluye un sistema de información continua al cliente, desde el retiro del paquete hasta llegar a destino final.

Adicionalmente, MC justo a tiempo dispone para sus clientes el servicio de Clearing bancario o traslado de malotes comercial, en Asunción, Gran Asunción e interior del país.

### MC Box

Con las nuevas tecnologías de información y comunicación con las que se cuenta actualmente, el público tiene acceso a productos ofertados en el mundo, de los cuales toman conocimiento a través de internet. MC justo a tiempo diseñó para sus clientes interesados la opción de MC BOX.

Este servicio ofrece direcciones postales para hacer compras en línea en los Estados Unidos, Argentina y Brasil. Éstas son transportadas hasta Paraguay y entregadas en puerta (ya sea en el hogar u oficina) en Asunción, Gran Asunción y ciudades del interior del país, de forma segura y en buenas condiciones. Los costos del servicio están acordes a los del mercado; se considera el peso de cada adquisición para la definición del pago final a ser realizado. Este monto es debidamente informado al cliente antes de la confirmación de su transacción.

### MC Logística

Con la habilitación de este servicio de guardia y custodia, MC justo a tiempo pretende convertirse en un soporte para sus clientes, ayudándoles a despejar espacios físicos y a tener el control de los documentos de archivo.

Para el efecto son utilizadas cajas especialmente diseñadas con la posibilidad de precintarlas para dar mayor seguridad. Los clientes pueden consultar y revisar sus archivos en cualquier momento

## Mensaje del Director

La definición de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2016) nos brinda un marco de referencia muy clarificador para continuar avanzando hacia resultados que incidan de forma más directa en los temas que el país necesita para ir resolviendo distintas problemáticas, como la reducción de la pobreza. En este sentido, desde MC Servicios Expresos y Logística nos enfocamos en mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, y de manera muy particular a impulsar los Derechos de la Niñez, ya que en ella radica nuestra oportunidad de alcanzar un verdadero desarrollo sostenible.

Nuestro sector de operaciones nos desafía a continuar desplegando esfuerzos para que la gestión sea más transparente y crezca el compromiso con la creación de fuentes de trabajo dignos, el cumplimiento de la ley y buenas prácticas sociales y ambientales.

Nos alienta la incorporación continua de nuevos miembros a la Red del Pacto Global Paraguay, ya que esto demuestra una mayor conciencia con los temas del futuro que deben ser atendidos en el presente.

Esperamos que esta nueva Comunicación de Progreso sume al proceso y sirva para que otras empresas se animen a integrar en su gestión los Principios del Pacto Global.

Agradezco a todos los colaboradores de MC por ser parte de cada iniciativa, al igual que a nuestros clientes, proveedores y organizaciones aliadas, por elegirnos y confiar en nuestra labor.



# Declaración de Apoyo al Pacto Global

Asunción, 15 de febrero 2018

Señores  
**PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS**  
Presente

*Ref.: Declaración de Apoyo Continuo*

**MC Servicios Expresos y Logística SRL**, ratifica por quinto año consecutivo (desde 2012) su compromiso con los Diez Principios del Pacto Global, a través de los cuales apunta a contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ratificados por nuestro país en el Plan Nacional de Desarrollo 2030.

Nuestra participación en esta iniciativa mundial nos alienta a fortalecer las mejores prácticas, estimulándonos a revisar de forma continúa la gestión diaria en todos los procesos, de tal forma a ir identificando desafíos y logros para la empresa y, desde esta, para el desarrollo sostenible de la sociedad.

El ejercicio que plantea el Pacto Global, desde cada uno de sus Principios, constituye una tarea muy desafiante para el sector de Servicios de Correo Nacional e Internacional, y en particular para los que brinda **MC Servicios Expresos y Logística S.R.L.** Esto, considerando que son varios los desafíos pendientes para alcanzar la formalidad y mejorar las condiciones de trabajo del sector; además de la necesidad de continuar promoviendo iniciativas que contribuyan a generar conciencia entre los clientes para que adquieran servicios formales, legales y con calidad, no solo el de menor costo.

Nos alienta el hecho de ser parte de este grupo de organizaciones que suman su acción para lograr los Principios del Pacto Global y desde ellos también los ODS, pues, somos conscientes que juntos podremos obtener un impacto mayor para el país.

**Victor Burt Artaza**  
**Socio - Gerente**

## Declaración de Impactos, Riesgos y Oportunidades Clave

Los servicios de Correo Nacional e Internacional se ha vuelto un negocio con crecimiento importante en el país, la apertura de más empresas del ramo genera una lucha constante para ganar mercado, donde se dejan al descubierto las irregularidades en las gestiones de muchos, que impiden a su vez generar una competencia leal. La tecnología en constante avance genera indiscutiblemente un golpe al rubro de las empresas de Correo, son cada vez menos el tránsito de documentos impresos, hecho que genero un despertar en nuestra perspectiva de negocio como tal, obligándonos a innovar y generar nuevos proyectos, con unidades de negocios que se vuelvan sostenibles a corto, mediano y largo plazo.

Desde nuestros inicios hemos sentido como base el respecto a las Leyes y el principal respecto a los Derechos Humanos, tomando a cada colaborador como una parte indispensable para la empresa, más considerando que son los actores principales de nuestras actividades comerciales, y son el contacto directo con nuestros clientes. El involucramiento de las familias de los colaboradores forma parte de los diversos proyectos que hemos realizado y sin lugar a dudas formaran parte los proyectos futuros de la empresa.

Nuestro compromiso con generar oportunidades que involucren a nuevos emprendedores, y generar también nuevos aliados estratégicos, nos permitió en el año 2017 realizar un proyecto basado en fortalecer nuestra red de agentes en el interior del país, dando oportunidades a más personas a formar parte de nuestra gran familia, la cual genero buena aceptación y nos permitió fortalecer nuestra gestión en el interior del país.

La formación constante de nuestros colaboradores es vital para mejorar la calidad en nuestros servicios, actualmente el 75% de ellos no tienen formación universitaria, dato que nos permite buscar nuevas formas de involucrarlos a mejorar sus formaciones académicas, para el cual ponemos a disposición de nuestros colaboradores la posibilidad de realizar cursos, talleres y otras actividades que fortalezcan sus niveles académicos y sumen conocimientos que les permitan también mejorar su calidad de vida.

Al ser una empresa prestadora de servicio, reconocemos que nuestro principal riesgo está en nuestro capital humano, que puede poner en riesgo la puesta en práctica de nuestros valores, y en las empresas de transportes con las cuales tenemos convenios para el transporte de nuestros materiales en algunos puntos del país.

Somos conscientes del desafío que nos espera, pero nuestro compromiso es firme y estamos convencidos que, con la puesta en práctica de nuestros proyectos, con los valores y objetivos claros lograremos cumplir nuestras metas.



## Perfil Empresarial

**MC Servicios Expresos y Logística S.R.L.** más conocido como **MC justo a tiempo** es una empresa paraguaya, incorporado al mercado en el año 1993, brindando los servicios de Correo Urbano, Nacional e Internacional. Iniciando con 9 Agencias en todo el país, la empresa se fija metas de crecimiento a largo plazo, hecho que permitió que en la actualidad nos posicionemos entre las primeras empresas del ramo, gracias a la cobertura Nacional con más de 60 agencias, cubriendo más de 80 ciudades todas con agentes debidamente capacitados y con los medios para realizar los servicios requeridos por nuestros clientes.

Con los años hemos buscado innovar en nuestros servicios, y es así que en el año 1998 incorporamos el servicio de **MC Box**, que permite a los clientes que realizan compras en el exterior desde la comodidad de su casa u oficina, recibir sus materiales en puerta. Este servicio fortalecido y posicionado en el mercado Nacional.

A fin de dar soluciones a nuestros clientes, en el año 2013 incorporamos el servicio **MC Logística**, el cual permite la guarda y custodia segura de documentos permitiendo liberar espacios en sus oficinas y mayor control de sus archivos.

En vista al crecimiento comercial en varios puntos del país, y la incorporación de más oficinas corporativas, hemos habilitado en el mes de marzo del 2017 una nueva agencia, ubicada dentro del complejo del WorldTrade Center, desde donde brindamos los servicios de **MC justo a tiempo**. Con alianzas estratégicas con empresas y entidades, contamos además con servicios de cobranza de servicios públicos y privados.

El objetivo de poner en ruta móviles propios para el transporte de nuestros materiales en el interior del país, se cumplió en el año 2017 cubriendo con móvil propio la Ruta 2 y 7, con salidas diarias de lunes a viernes partiendo de Asunción, cubriendo las ciudades situadas a lo largo de la ruta 2 y 7, hasta Ciudad del Este y su retorno.

### Nombre de la Organización:

MC Servicios Expresos y Logística SRL

### Casa Central:

Rca. Argentina 1864 casi José Martí

**43 Colaboradores**

**60 Agencias**

**18.158 Entregas mes por MC Courier**

**6.722 Entregas mensuales de MC Box**

**Gs. 12.945.819 Invertidos en**

**Capacitación del personal**

**Gs. 93.022.764 Invertidos en Iniciativas socio - ambientales**



## Memoria:

La información presentada en esta nueva Comunicación de Progreso corresponde al periodo enero de 2016 a diciembre de 2017. Las informaciones fueron provistas por todas las áreas, de tal forma a mostrar la gestión más integral posible. Respecto a la labor financiera, este documento incluye el informe de la auditoría financiera a la que se somete la empresa en forma periódica.

## Información de Contacto:

Victor Burt Artaza

Socio - Gerente

Avda. Rca. Argentina 1864 c/ José Martí

Teléfono: (021) 451 203

Celular: (0981) 404 003

E-mail: [vburt@justoatiempo.com.py](mailto:vburt@justoatiempo.com.py)

Asunción - Paraguay

Juan Ramón Rivas

Gerente

Avda. Rca. Argentina 1864 c/ José Martí

Teléfono: (021) 451 203

Celular: (0981) 440 810

E-mail: [jrivas@justoatiempo.com.py](mailto:jrivas@justoatiempo.com.py)

Asunción - Paraguay

## Gobierno Corporativo:

### ➤ Canal de Comunicación:

En **MC justo a tiempo** mantenemos un canal de comunicación lineal que permite a nuestros colaboradores expresar sus inquietudes y sugerencias, para lograr una buena gestión corporativa, que permita el crecimiento de la empresa. Para nosotros la comunicación forma parte prioritaria en nuestras gestiones, mantener al cliente informado es vital y forma parte de los servicios ofrecidos a nuestros clientes.

La empresa cuenta con un departamento destinado a recibir la información generada de nuestras agencias en todo el país, y de elaborar los reportes conforme las informaciones recibidas.

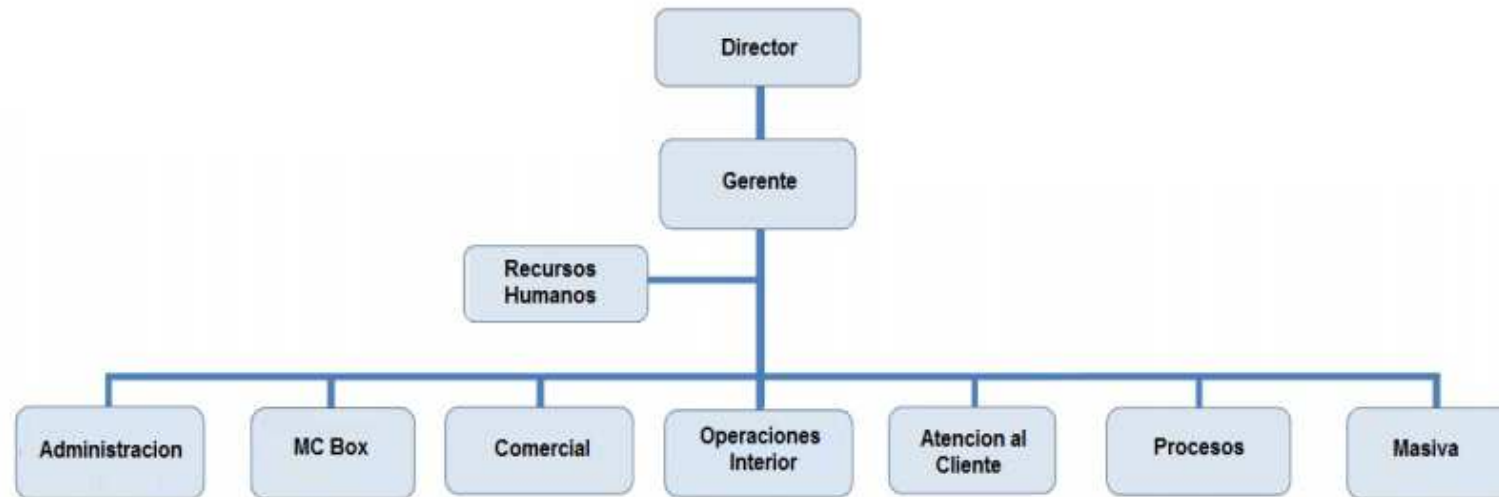
### ➤ Comités Auxiliares:

Nuestra gestión busca mantener la comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa, creemos que esta unión permitirá mejorar nuestra gestión y optimizar nuestros servicios, razón por el cual se crearon comités que brindan soporte al área gerencial y que toman un papel importante en las tomas de decisiones. Ellos son;

**Comité Gerencial**, que se reúnen en forma diaria para tratar las diferentes situaciones que se presentan dentro de la empresa, de igual manera se analizan los procedimientos a ser implementados y las mejoras sugeridas por los diferentes departamentos para mejorar las gestiones.

**Comité de Análisis y Gestión de Riesgos**, que involucra a los principales responsables de áreas, las cuales se reúnen con el Gerente para analizar la situación de la empresa, las implementaciones realizadas, el estado de los movimientos comerciales y los factores de riesgos que son identificados y analizados. Esta actividad desde su implementación ha generado importantes avances dentro la organización de la empresa, generando nuevas ideas, nuevos proyectos y por sobre todo la unión de los diferentes departamentos en busca de una unificar criterios, crear procedimientos y velar por el crecimiento de la empresa.

➤ **Organigrama Funcional:**



La estructura organizacional de **MC justo a tiempo**, está establecida en una línea horizontal el cual nos permite trabajar en armonía, generando un ambiente igualitario en lo que respecta a las gestiones internas tanto operativas como administrativas

➤ **Declaraciones Institucionales:**

VISIÓN	MISIÓN	VALORES
Empresa nacional de correo privado, con proyección internacional, reconocida por la solidez y eficiencia de sus servicios y su compromiso social.	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 trabajadores.	Constancia – Iniciativa – Humildad Lealtad – Responsabilidad – Comprensión Tolerancia – Respeto

## Gestión de Principios:

### ➤ Descripción de Acciones Vinculadas con los Derechos Humanos:

La empresa ha trabajado siempre en la búsqueda de mejoras en la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, la cual tomamos como base para realizar los proyectos con nuestro público interno, y generar una cadena de valores que permitan avanzar en el cumplimiento de nuestras metas dentro de los compromisos sociales y corporativos.

La empresa se siente comprometida con los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, enfocando su principal atención a los hijos de los colaboradores, buscando transmitir ese compromiso a los colaboradores para con su familia y la sociedad misma. Dentro de los proyectos desarrollados por la empresa se encuentra el programa denominado “Ayuda Escolar”, la cual consiste en otorgar un monto determinado a cada hijo del colaborador para la compra de útiles escolares a fin de impulsar la educación en los mismos y dar así una asistencia económica a los colaboradores, garantizando que el derecho a la educación este presente. En este programa la empresa ha invertido la suma de Gs. 3.450.000.

La empresa y en alianza con la Campaña Semáforo de la Pobreza, de la Fundación Paraguaya, ha desarrollado una serie de actividades a fin de mejorar la calidad de vida los colaboradores, mediante el método de eliminación de pobreza consistente en un análisis del estado de cada colaborador y su familia, permitiendo así determinar el nivel de riesgo existente en cada Familia. El programa permitió a los colaboradores detectar los factores de riesgos y buscar solución a los mismos, mediante el involucramiento a nuevos proyectos que permitan generar nuevos ingresos familiar.

Convencidos que la motivación a los colaboradores genera un mejor desempeño, la empresa generó un programa en el cual los colaboradores reciben un presente (mediante sorteo mensual) consistente en un electrodoméstico. Esto genero una inversión de Gs. 14.350.000 a la empresa.

## ➤ Descripción de Acciones Vinculadas con los Derechos Laborales:

En **MC justo a tiempo** cumplimos con todas las leyes laborales vigentes, y hemos optado por aumentar los beneficios para cada colaborador adquiriendo pólizas de seguro de vida, gratificaciones por la utilización de sus medios para realizar las gestiones necesarias, de manera también que puedan ahorrar en movilidad en el trayecto desde sus casas al trabajo y su retorno.

La empresa ha desarrollado actividades recreativas que consideramos forman parte de los derechos laborales, permitiéndoles un momento de sano esparcimiento y actividades físicas que contribuyen a una buena salud.

La empresa cuenta actualmente con 43 Colaboradores entre 20 a 51 años de edad. De ellos, 13 son mujeres y 30 varones. En este rubro predominan los varones, aunque es importante destacar que gran parte de las jefaturas están en manos de las mujeres. La empresa sienta su compromiso en apoyar la no discriminación en materia de empleo y ocupación y el apoyo a las causas contra el Trabajo infantil.

**MC justo a tiempo** ofrece a los colaboradores la posibilidad de realizar capacitaciones a fin de ayudarlos a mejorar su desarrollo profesional y personal. El acceso a la información en materia relacionado a las leyes laborales, políticas internas y las actividades a ser desarrolladas por la empresa, es fácil y abierta a todos los colaboradores. Se maneja un canal de comunicación directa con la Dirección y la gerencia para presentar inquietudes o sugerencias.

La empresa ha realizado talleres de primeros auxilios a fin de tener conocimiento de cómo actuar en cada situación de emergencia, tanto en lo laboral como en lo familiar, y en el mismo taller se les demostró la importancia en un respeto a las normas de tránsito y el peligro que implica el incumplimiento de estas normas.

Adicional al cumplimiento de las leyes laborales vigentes, **MC justo a tiempo** ha invertido **Gs. 117.465.062** en otros beneficios sociales, entre actividades recreativas, bonificación por cumpleaños, gratificación por buen desempeño, entre otros.

## ➤ Descripción de Acciones Vinculadas al Medio Ambiente:

Tomamos conciencia como empresa de la importancia de desarrollar programas que involucren el cuidado del medio ambiente, su conservación como principal recurso de vida y el apoyo a las prácticas del consumo responsables de los recursos.

La empresa promueve el uso responsable de los materiales de oficina, impulsando el reciclado y la implementación de reportes digitales y sistema de rastreo a través de la página web, a fin de disminuir el uso del papel. La emisión de CO2 en nuestras unidades son siempre monitoreadas por los encargados de talleres. Tenemos como práctica el de mantener los móviles hasta con 2 años de antigüedad, de esta manera renovamos nuestras flotas de manera a evitar reacciones que generen algún daño al medio ambiente y la sociedad misma y por qué no decir a los productos y personas que transportamos

Realizamos los programas denominado Minga Ambiental, la cual consiste en realizar una limpieza en nuestra oficina operativa en los alrededores de nuestras oficinas. Esta acción generó muy buena aceptación por parte de nuestra comunidad.

Desde la empresa estamos trabajando en proyectos que nos permitan fortalecer nuestro compromiso con la preservación del medio ambiente, siempre con el involucramiento de nuestros colaboradores y sus familias.

Hemos puesto a disposición de varias organizaciones y fundaciones nuestro interés en colaborar con sus iniciativas, poniendo a disposición nuestros servicios, colaboradores y vehículos. Esta acción nos llena de satisfacción y nos impulsa para fortalecer nuestras acciones sociales.

### Indicadores de Desempeño Ambiental:

Indicador de Consumo	2015	2016	2017
Consumo de Energía Eléctrica (Gs)	14.775.455	17.013.089	17.944.171
Consumo de Agua (Gs)	3.286.363	4.932.725	4.493.801
Consumo de Papel (en resmas de 500 hojas) (Gs)	5.460.000	7.102.800	8.521.200
Consumo de Gasolina (Gs.)	226.960.748	290.777.794	337.368.120
Cartuchos y tonner (Gs)	8.399.825	7.679.461	4.675.456
Bolsas de plástico (Gs)	14.005.673	21.652.597	16.701.073
Sobres de papel (Gs)	2.000.000	2.181.818	2.181.818

- ❖ Relación de cantidad de empleados con el consumo.
- ❖ A partir de marzo del 2016, hemos implementado el sistema de protección de los materiales enviados a nuestras agencias, utilizando bolsas de plásticos las cuales son reutilizadas.
- ❖ Desde abril del 2017, la empresa a iniciado la cobertura de la ruta 2 y 7 con móvil propio, hecho que significó un aumento en los gastos de movilidad.

### ➤ **Descripción de Acciones Vinculadas con Practicas Anticorrupción:**

La empresa desde sus inicios ha fijado como parte de su compromiso corporativo, la lucha contra la corrupción en todas sus formas y condiciones. En muchas ocasiones quedamos fuera de precios ya que competimos con empresas que no cumplen con sus obligaciones fiscales.

Desde nuestro departamento de Recursos Humanos realizamos las verificaciones a las actividades que desarrollan cada funcionario, y mantenemos un estricto control a los reclamos que se presenten, a fin de evitar que nuestros colaboradores caigan en prácticas de corrupción que puedan afectar el prestigio dela empresa.

#### **Nuestro Compromiso y/o Política:**

- Valoramos las denuncias que nuestros colaboradores y clientes nos hagan llegar, las mismas son tratadas con total discreción.
- No aceptamos ni participamos en sobornos u otras formas de corrupción.
- No buscamos ni participamos en pagos cuestionables o favores para lograr una ventaja competitiva.

La puesta en práctica del Reglamento Interno de la empresa ha favorecido para que los colaboradores sepan identificar las faltas que se comenten dentro de la empresa, y fomenten la denuncia de los mismos de manera que se mantengan un ambiente libre de corrupción dentro de empresa.



## Metas para el 2018:

- Unificar en una sede única las oficinas administrativas y operativas a fin de mejorar los controles y la calidad de nuestros servicios.
- Aumentar la cartera de clientes, para seguir creciendo y generando fuentes de trabajo.
- Continuar fortaleciendo nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores.
- Potenciar las buenas prácticas de la empresa, enfocados siempre en la Misión, Visión y Valores de la empresa y nuestro Compromiso con la Niñez.
- Promover y continuar participando de proyectos que contribuyan a cuidar los recursos naturales y el ambiente.
- Impulsar la cultura de la integridad, denunciando la corrupción y propiciando la formación y acción en materia de anticorrupción.



**Casa Central:**

Avda. República Argentina N° 1864 c/ José Martí

Teléfono: (021) 451 203

Celular: (0992 ) 437 220

E-mail: [info@justoatiempo.com.py](mailto:info@justoatiempo.com.py)

**Agencia World Trade Center:**

Avda. Aviadores del Chaco N° 2050 c/ Prof. Delia de Gonzalez

World Trade Center – Torre 1, Sub Suelo 2

Teléfono: (021) 326 00 42

Celular: (0976) 301 103

E-mail: [agenciawtc@justoatiempo.com.py](mailto:agenciawtc@justoatiempo.com.py)

**[www.justoatiempo.com.py](http://www.justoatiempo.com.py)**