



Comunicación de Progreso 2018



# Índice

1. Contexto
2. Mensaje del Director
3. Nuestro Perfil
4. Nuestro Servicio: MC Courier
5. Nuestro Servicio: MC Box
6. Nuestro Servicio: MC Logística – MC Encomienda
7. Visión, Política y Responsabilidad Social.
8. Resultados de Metas y Objetivos del 2018
9. Gobierno Corporativo
10. Gestión de Principios: Descripción de Acciones Vinculadas con los Derechos Humanos - Descripción de Acciones Vinculadas con los Derechos Laborales
11. Gestión de Principios: Descripción de Acciones Vinculadas al Medio Ambiente –
12. Gestión de Principios: Descripción de Acciones Vinculadas con Prácticas Anticorrupción - Metas para el 2019
13. Declaración de Apoyo al Pacto Global
14. Información de Contacto

## 1. Contexto.

En **MC Servicios Expresos y Logística SRL**, desde el año 2012 realizamos nuestro reporte de Sustentabilidad como empresa parte del Pacto Global de la Naciones Unidas, de manera a informar nuestro progreso en los 10 principios del Pacto Global. En el 2018 nos propusimos incorporar a nuestra práctica el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS), buscando como empresa privada incorporarnos a los objetivos propuestos por los líderes mundiales para mejorar la calidad de vida de las personas y medio ambiente.

En este reporte les estaremos presentando informaciones de nuestras gestiones como empresa dedicada a ofrecer soluciones a medida de las necesidades de nuestros clientes, enfocado en servicio de Courier y Logística Nacional e Internacional. Estaremos presentando también nuestros objetivos cumplidos y los objetivos propuestos para el año 2019, todos en un lenguaje claro y accesible.

Para la realización del presente reporte realizamos el relevamiento de gestión de cada departamento de nuestra empresa, destacando las gestiones de los mismos y valorando sus aportes, como parte fundamental de la empresa.



## 2. Mensaje del Director.

Esta nueva edición, correspondiente al ciclo 2018 es una continuidad del proceso de rendición de cuentas iniciado en el año 2017. Con este Reporte de Sustentabilidad estamos presentando los avances y nuevas iniciativas con las que apuntamos a dejar huellas de nuestro paso en la sociedad.

Contextualizando el sector en el que operamos, este periodo reportado se caracterizó por la aparición de una cantidad importante de empresas que ofrecen servicios similares a **MC Justo a Tiempo**, en particular del negocio de compras por internet (BOX), impactando fundamentalmente en nuestro tiempo de entrega, ya que el ente fiscalizador se vio desbordado y los procesos de importación se tornaron más lentos.

En cuanto al rubro del Courier, hemos notado que nuestros clientes, en su mayoría, se encuentran en una situación de recorte de gastos, por lo que tratamos de encontrar nuevas alternativas de servicios, manteniendo la calidad, de manera a continuar el relacionamiento comercial.

En líneas generales, cabe mencionar que el principal factor que continua impactando en nuestro negocio es la vigencia de la opción preferencial del precio más bajo, sin analizar las consecuencias que esto puede ocasionar en la calidad y las condiciones de trabajo.

De todos modos, nos mantenemos firmes en nuestro compromiso de continuar haciendo negocios transparentes, que sumen valor a la empresa y a la sociedad.

Víctor Burt Artaza





### 3. Nuestro Perfil.

**MC Servicios Expresos y Logística SRL** también conocida como **MC justo a tiempo**, es una empresa de correo privada, que brinda servicios de courier urbano, nacional e internacional. Está en el mercado Paraguayo desde el año 1993 logrando con el correr del tiempo posicionarse en el mercado y ampliando la gama de servicios que brinda a sus clientes.

La empresa cuenta con una red de agentes independientes quienes realizan los retiros y entregas de materiales en las diferentes ciudades. Los materiales para las agencia de la ruta 2 y 7 son transportadas por móvil propio, permitiendo disminuir la dependencia de terceros y un mejor control sobre los envíos.

Contamos con una flota de 12 móviles con furgón cerrado, y 15 motocicletas que nos permiten realizar los retiros y las entregas en tiempo y forma en Asunción y Gran Asunción.

La empresa ha registrado un importante crecimiento con el correr de los años. Confiamos que es parte de la importancia que le damos a la capacitación, y a los esfuerzos de nuestros colaboradores en sus actividades diarias, buscando involucrarlos en un todo en las áreas que les compete, escuchando sus opiniones y la puesta en marcha de acciones que les brinde comodidad al momento de realizar sus labores.

**Casa Matriz: Avda. República  
Argentina 1864 c/ José Martí**

**44 Colaboradores**

**1 Agencia en Asunción**

**74 Agencias en el Interior**

**24.794 Entregas Mensuales**

**Total Invertido en Capacitaciones:**

**Gs. 36.351.754**

**Inversiones en Iniciativas Socio-  
Ambientales:**

**Gs. 102.046.465**

## 4. Nuestros Servicios.

### MC Courier

Esta unidad brinda servicios de retiro, transporte y entrega de materiales en Asunción, Gran Asunción e Interior del país. Todos nuestros servicios cuentan con entrega en puerta dentro de las 24hs, a precios muy convenientes. Los servicios son realizados a través de 2 departamentos que forman esta unidad de negocio, distribuida en Courier Interior y Courier Masiva.

El departamento de Courier Interior es la encargada de realizar los retiros de materiales con flota de 12 móviles con furgón cerrado y 15 motocicletas, en Asunción y Gran Asunción, que permiten realizar los retiros y entregas en tiempo y forma. Este departamento es la encargada del proceso de envío de materiales con una cobertura en más de 80 ciudades del interior a través de una red de 74 agencias distribuidas en todo el país, permitiendo la eficiencia en los retiros y entrega de materiales.

El departamento de Courier Masiva está especializada en grandes volúmenes de entregas, como son las entregas de pólizas, facturas, tarjetas, obsequios, revistas, Boletines, notas de reclamo, cobranzas, en Asunción y Gran Asunción. Este departamento brinda también los servicios de entregas inmediatas en área metropolitana, dando soluciones a las necesidades de nuestros clientes con rapidez y responsabilidad.



## MC Box

Las compras en el exterior es uno de los servicios más utilizados en la actualidad donde la tecnología y las innovaciones en los diferentes productos están en crecimiento constante. Las compras de estos productos en las tiendas del exterior permiten a nuestros clientes adquirir productos que no son comercializados en nuestro país.

Este servicio ofrece dirección postal para hacer compras en línea en las mejores tiendas online del exterior. Los materiales adquiridos por nuestros clientes son recibidos en nuestra agencia estratégicamente ubicada en la ciudad de Miami, Estados Unidos, para luego ser transportadas hasta Paraguay y entregados en puerta (ya sea en 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 acorde a los del mercado.

En **MC Box** contamos también con el servicio de compras de productos en las mejores tiendas del exterior, permitiendo que aquellos clientes que no cuentan con tarjeta de crédito o simplemente no quieren utilizarla, puedan hacerla con nosotros.



## MC Logística

Este departamento realiza el servicio de guarda y custodia de documentos. **MC Logística** pretende convertirse en un soporte para sus clientes, permitiéndoles despejar espacios físicos en sus instalaciones y mantener el control de sus documentos en archivo.

Para el efecto contamos con cajas especialmente diseñadas con la posibilidad de precintarlas para dar mayor seguridad. Los clientes pueden consultar y revisar sus archivos en cualquier momento, las cuales son entregadas en la dirección que nos soliciten

Este departamento cuenta también con el servicio de guarda y administración de productos diversos, permitiendo a nuestros clientes generar nuevos negocios con el soporte de una empresa seria y responsable, con experiencia en la materia.

## MC Encomiendas

La alta demanda en el transporte de materiales en grandes cantidades y volúmenes, nos impulsó en este año a crear un servicios que realice el transporte de estos tipos de materiales, incorporando también el servicio de flete en las diferentes ciudades del interior del país, permitiéndonos seguir dando soluciones a la necesidades de nuestros clientes.

Para el transporte seguro de los materiales contamos con móviles equipados con furgón cerrado, y las herramientas necesarias para realizar el servicio acorde a las exigencias del cliente. La flexibilidad para el transporte nos permite brindar servicios de entrega en todo el país, adaptándonos a las solicitudes recibidas por parte de nuestro cliente, esto mediante la modalidad de flete, que nos permite llegar a puntos sin cobertura de agencia en forma exclusiva y a precios muy convenientes.





## 5. Visión, Política y Responsabilidad Social.

**MC justo a tiempo** toma como base la participación de sus colaboradores, tomándolos como eje principal para el correcto funcionamiento de la empresa, haciéndolos co-responsables de los resultados obtenidos. La empresa desarrolla proyectos y actividades dirigidas a brindar beneficios para los colaboradores y sus familias, buscando de esta manera el involucramiento de las familias de los colaboradores en la empresa.

La empresa toma como foco la protección a los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, generando actividades y proyectos dirigidos a tomar conciencia de la importancia de formar niños y niñas capaces y calificadas para un futuro mejor.

La puesta en práctica de protección ambiental es un tema que se impone y que formara parte en los proyectos a ser realizado en el año 2019, buscado a través de esta acción fortalecer las relaciones con los colaboradores, e involucrarlos en las buenas práctica de protección a los recursos naturales como fuente de vida.

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

## 6. Resultados de Metas y Objetivos del 2018.

- a) **Unificar en una sede única las oficinas administrativas y operativas a fin de mejorar los controles y la calidad de nuestros servicios:**  
Inauguramos en Febrero de 2018 nuestra nueva Casa Central estratégicamente ubicado, permitiendo a la empresa consolidar todas sus áreas en un mismo predio.
- b) **Aumentar la cartera de clientes, para seguir creciendo y generando fuentes de trabajo:**  
La empresa alcanzó un crecimiento comercial del 20%, respecto al año anterior, así como del 15% en su dotación de recursos humanos y 8% en el establecimiento de nuevas agencias.
- c) **Continuar fortaleciendo nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores:**  
La empresa ha realizado talleres relacionados a la economía familiar e impulsar el emprendedurismo en los colaboradores. El aporte económico para útiles escolares al inicio de clases fue realizado como cada año.
- d) **Potenciar las buenas prácticas de la empresa, enfocados siempre en la Misión, Visión y Valores de la empresa y nuestro Compromiso con la Niñez:**  
La empresa ha realizado talleres donde se buscó y logró fortalecer las relaciones entre los colaboradores y sus familias. En vista a la carga horaria que se maneja, la empresa ha realizado una reestructuración en los horarios de manera que los colaboradores tengan más tiempo para estar con sus familias.

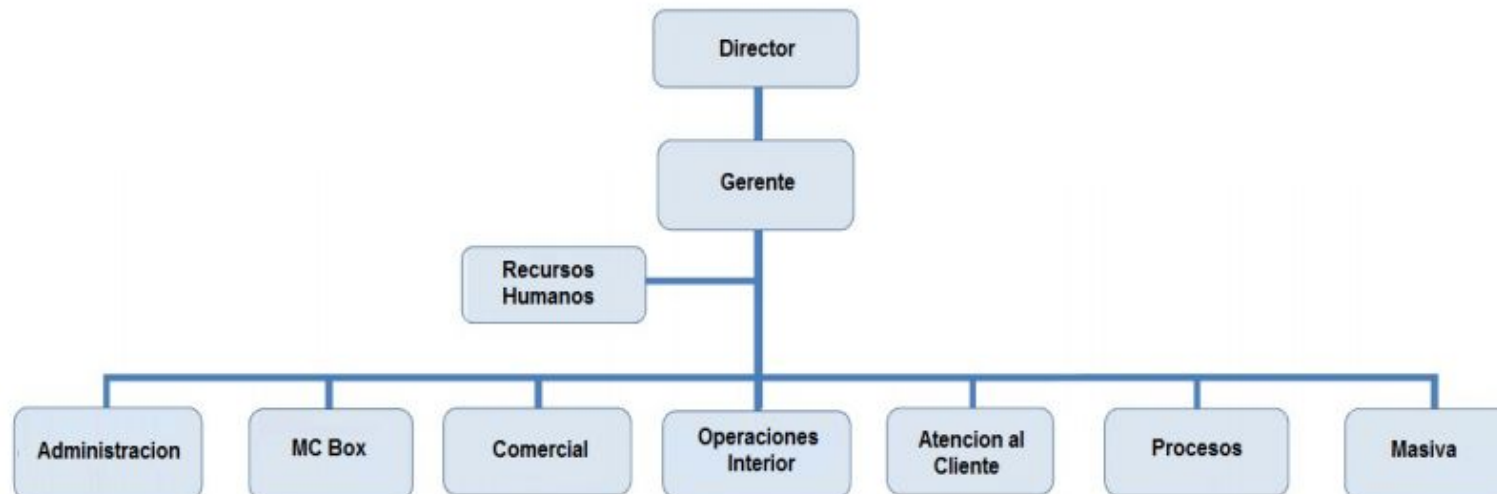
## 7. Gobierno Corporativo:

### 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.

### Organigrama Funcional:



## 8. 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.

Para la empresa el derecho a la educación es muy importante principalmente en los niños, niñas y adolescentes, razón por el cual y como cada año, realizamos el aporte económico para los hijos de los colaboradores, donde reciben al inicio de año escolar un monto determinado por hijo para la compra de útiles escolares, la cual generó en el 2018 una inversión de Gs 3.087.000.

La empresa ha puesto en consideración de los colaboradores la oportunidad de capacitarse en áreas de sus intereses, con la cual se busca mejorar la educación de manera que pueda ser aplicado dentro y fuera de la empresa.

En los proyectos para el próximo año, la empresa busca incorporar mejoras en cuanto a los puntos específicos que afectan a los colaboradores, como por ejemplo el horario, los ingresos, las capacitaciones y otros, la cual será encaminado por el departamento de Recursos Humanos, la cual será implementada a fin de brindar mejoras a la calidad de vida de los colaboradores.

### 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 cuenta con un total de 44 colaboradores de entre 20 y 50 años de edad. 25 son hombres y 19 mujeres, muchas de las cuales ocupan cargos de jefatura. Con estos datos notamos la amplia mayoría de hombres, la cual se da por la falta de postulación de mujeres para el área operativa, donde tenemos el mayor movimiento propio del rubro, donde se integran choferes y motoristas para realizar los retiros y entrega de materiales.

La empresa cuenta con beneficios adicionales para cada colaborador, tales como gratificación en el día de sus cumpleaños, el pago de alquiler de sus motocicletas, y mediante el canal abierto que se maneja en la empresa reciben beneficios adicionales según se considere en cada caso.

## Descripción de Acciones Vinculadas al Medio Ambiente:

Desde el inicio de nuestra operación buscamos generar el menor impacto ambiental posible, más considerando que nuestra operativa se centraliza en el uso de vehículos y motocicletas como principal medio de transporte para realizar nuestros servicios.

La empresa realiza el cambio de las unidades en un tiempo considerable de acuerdo al estado de las unidades, esto permite mantener nuestra flota con menor emisión de monóxido de carbono, óxidos de nitrógeno, hidrocarburos y compuestos de plomo.

En las diferentes actividades realizadas buscamos siempre a través de los encargados de las áreas inculcar hábitos de higiene y el reciclado de materiales en los colaboradores, de manera que tengan presente también las reglas básicas en tema ambiental, como por ejemplo no tirar sus residuos en la vía pública, el uso adecuado de los materiales que son utilizados para el transporte de nuestros materiales, entre otros.

Al realizar la protección de nuestros envíos con bolsas plásticas, implementamos una campaña interna de reciclado, donde acompañado de los agentes del interior del país, buscamos reutilizar todos los materiales, acción que hasta la fecha ha logrado un resultado óptimo reduciendo el desecho de las bolsas y el reciclado de los materiales plásticos.

## Indicadores de Desempeño Ambiental:

Indicador de Consumo	2016	2017	2018
Consumo de Energía Eléctrica (Gs)	17.013.089	17.944.171	24.063.777
Consumo de Agua (Gs)	4.932.725	4.493.801	3.850.190
Consumo de Papel (en resmas de 500 hojas) (Gs)	7.102.800	8.521.200	9.310.600
Consumo de Gasolina (Gs.)	290.777.794	337.368.120	384.387.393
Cartuchos y tonner (Gs)	7.679.461	4.675.456	8.086.842
Bolsas de plástico (Gs)	21.652.597	16.701.073	17.880.000
Sobres de papel (Gs)	2.181.818	2.181.818	4.000.000

- 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 Prácticas 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 desarrolla 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 de la 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 2019:

- Habilitar una agencia en el Paseo La Galería y en el micro centro de Asunción buscando mayor presencia y cobertura en dos ejes corporativos importantes.
- Aumentar la cartera de clientes en un 15% 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.

## Declaración de Apoyo al Pacto Global

Asunción, 15 de febrero 2019

Señores

**PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

Presente

*Ref.: Declaración de Apoyo Continuo*

**MC Servicios Expresos y Logística SRL**, ratifica por quinto año consecutivo 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 continua 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**

## 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

### AGENCIA WORLD TRADE CENTER


Avda. Aviadores del Chaco 2050, Torre 1 – Sub Suelo 2

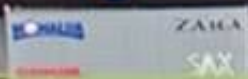
Teléfono: (021) 326 00 42 – Celular: (0976) 30 11 03

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



Torres  
del Paseo

 paseo la galería



# NUEVA AGENCIA

## AGENCIA LA GALERIA

Avda. Santa Teresa esq. Herminio Maldonado - Torre 2 - Piso 14



(021) 659 4402



(0976) 30 11 33

[agencialagaleria@justoatiempo.com.py](mailto:agencialagaleria@justoatiempo.com.py)

 **MC** justo a tiempo