

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2021



COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2021

Equipo de trabajo

✓ Cynthia Amarilla

PÁGINA	TÍTULO
4	MENSAJE DEL DIRECTOR
5	Acerca de MC GROUP
7	Nuestros Productos y Servicios nacionales
11	Nuestros Productos y Servicios internacionales
12	Visión y política de Responsabilidad Social
13	Resultado de las metas establecidas para el 2021
14	Gobierno Corporativo
16	Aspectos relevantes de gestión
18	Público Interno
19	Descripción de acciones vinculadas al medioambiente
20	Indicadores de desempeño ambiental
21	Descripción de acciones vinculadas con prácticas anticorrupción
22	Desarrollo profesional y personal
23	Indicadores de desempeño económico
24	Declaración de apoyo al Pacto Global
25	Comunidad y sociedad
26	Metas para el 2022
27	Cobertura Nacional



Como cada año, presentamos nuestro reporte de sustentabilidad en el cuál proporcionamos información sobre nuestras actividades para nuestros distintos públicos.

Más que nunca, nos tocó enfrentar el año con mucho más cuidado, con más esfuerzo y compromiso por parte de cada uno de los miembros de la familia de MC GROUP para enfrentar la pandemia del COVID-19.

Por suerte pudimos sobrellevar la pandemia, aprendimos a trabajar en cuadrillas tomando las medidas de prevención necesarias y crecimos lo suficiente como para crear nuevos puestos de trabajos, contamos con más móviles de trabajos, tenemos mayor zona de cobertura en todo el territorio nacional.

Hoy agradezco a todos los colaboradores de MC por todo el esfuerzo y apoyo que dieron, a nuestros clientes y proveedores por elegirnos siempre."



Víctor Burt Artaza
Director



MC GROUP es una empresa de correo privado dedicada a ofrecer soluciones a medida de las necesidades de los clientes. Ofrecemos servicios de Courier, Box, Cargas y Encomiendas, Storage y Envíos Internacionales. Innovación, responsabilidad, calidad, rapidez y seguridad son valores en nuestra gestión.

29 AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL PAÍS, Empresa paraguaya miembro de la Red del Pacto Global Paraguay de las Naciones Unidas desde enero del 2007.





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 funcionarios.

VISIÓN

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



NUESTROS SERVICIOS



Somos conscientes de la importancia que tiene para el cliente cada material que nos confían para su transporte y distribución. Contamos con agencias distribuidas en todo el país, cubriendo los retiros y entregas de materiales en más de 80 ciudades. Todos con servicio puerta a puerta.

OFRECEMOS

- ✓ Retiro y entrega de sobres, paquetes, cajas, malotes, pólizas, notas y otros, en Asunción, Gran Asunción y en más de 80 ciudades del interior del país.
- ✓ Reporte de las entregas realizadas.
- ✓ Atención personalizada para consultas y reclamos.
- ✓ Servicio de puerta a puerta.

NUESTROS SERVICIOS



Nos especializamos en la recogida, transporte y entrega de documentos, cajas, malotes bancarios y comerciales, pólizas, entre otros, en Asunción, Gran Asunción y más de 80 ciudades en todo el país, antes del mediodía del día siguiente.

INTERIOR

- ✓ Retiro y entrega de documentos y encomiendas puerta a puerta a las localidades del interior del país donde se encuentran ubicadas nuestras agencias, a primera hora del día siguiente hábil.

URBANO

- ✓ Entrega masiva de sobres, revistas, invitaciones, tarjetas, folletos, mailing y otros en las principales ciudades del país, con un tiempo de 3 a 5 días hábiles
- ✓ Expreso Entrega de documentos, revistas, invitaciones y otros en Asunción, Gran Asunción y ciudades del interior del país en un tiempo de 24 horas. Todos nuestros servicios incluyen:
- ✓ Confirmación de entrega vía web o a través de correo electrónico.
- ✓ Rastreo o reubicación de clientes.

NUESTROS SERVICIOS



Es un servicio que permite a nuestros clientes liberar espacios físicos de su casa u oficina, ofreciendo espacios abiertos y cerrados adaptados a las necesidades del cliente. Nuestro depósito se encuentra ubicado estratégicamente en la ciudad de Mariano Roque Alonso, permitiendo el fácil acceso a las diferentes ciudades, y a tan sólo 10 minutos del eje corporativo.

OFRECEMOS

- ✓ Guarda y custodia de materiales en espacios especialmente diseñados para el efecto.
- ✓ Sistema con monitoreo a distancia las 24 horas.
- ✓ Seguro por los materiales en custodia.
- ✓ Disponibilidad de acceso a sus depósitos de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas y sábados de 08:00 a 12:00 horas.
- ✓ Servicio de flete para el transporte de los materiales.
- ✓ Servicio de embalaje de protección para los materiales en custodia

NUESTROS SERVICIOS



Envío de documentos y paquetes a más de 120 países del mundo, todos con el servicio de entrega en puerta y a precios muy convenientes.

OFRECEMOS

- ✓ Cobertura en más de 120 países.
- ✓ Servicio puerta a puerta.
- ✓ Precios especiales para envíos de materiales E-Commerce.
- ✓ Cargas aéreas y marítimas.
- ✓ Servicio de Importación y Exportación.

NUESTROS SERVICIOS



Ofrecemos un servicio de dirección postal en Estados Unidos. Usted puede acceder a realizar compras en los mejores comercios online, suscribirse a las mejores publicaciones de revistas o recibir su correspondencia personal. Nada más debe enviarlo a nuestra dirección y MC Box se encarga de hacerle llegar hasta su casa u oficina de una manera rápida, segura y confiable. MC Box tiene personal encargado de brindar apoyo personalizado a todos los que precisen de ayuda con sus compras ya hechas o los que están dando sus primeros pasos en el mundo de las compras online. Desde el año 1997 trabajamos para que nuestro cliente, pueda expandir sus límites de tiendas locales al mundo entero desde la comodidad de su casa u oficina. Brindamos una atención personalizada a cada uno.

OFRECEMOS

- ✓ Suscripción gratuita a nuestro Box en www.mcbox.com.py
- ✓ No cobramos volumen.
- ✓ Pagas por el peso de tu paquete sin redondeo.
- ✓ Recibí tus paquetes en tu casa u oficina sin costo adicional a partir de 1kg



En MC GROUP tenemos como prioridad el bienestar de los colaboradores y brindando así una mejor calidad en nuestros servicios. Los proyectos y procedimientos realizados, nos dan la certeza que realizando acciones en conjunto con los colaboradores, el resultado es positivo y genera un ambiente de trabajo agradable y motivador, formando así un grupo consolidado y comprometido en brindar un servicio de calidad a nuestros clientes. Para la puesta en práctica de las iniciativas o proyectos, se establecen alianzas con organizaciones y empresas, con las cuales compartimos su visión y causa a fin de que ambas se vean favorecidos.





RESULTADO DE LAS METAS ESTABLECIDAS PARA EL 2021



1. Mantener un crecimiento el 20% en facturación, a través del fortalecimiento de los servicios y una buena difusión de los mismos; así como por la identificación de nuevas oportunidades de negocio.

Efectivamente crecimos como empresa, a pesar de la pandemia del COVID-19 que nos siguió afectando, pudimos trabajar ya que estuvimos entre las empresas exceptuadas, nos dimos a conocer en el rubro de cargas y encomiendas y hasta la fecha seguimos creciendo favorablemente.

2. Impulsar y desarrollar una nueva ruta con móviles propios para las ciudades de la RUTA 3.

Llegamos a más destinos en el interior del país con móviles propios: Santani, Guayaibí, Liberación, Santa Rosa del Aguaray, Yby Yaú y San Pedro. De esta manera ahorramos en gastos de redespacho de encomiendas.

3. Habilitamos una gerencia en el área operativa, esto buscando dar soluciones a los problemas que se presentan cotidianamente.

El departamento de gerencia de operaciones operó desde diciembre del 2020, brindando el seguimiento necesario para la solución de problemas tanto en el área metropolitana como el en interior del país.

4. Para aumentar la notoriedad de la marca cambiamos nuestro logo y diferenciamos nuestros servicios por colores distintivos.

Cambiamos nuestro logo, de MC Justo a tiempo a MC GROUP y añadimos colores distintivos por cada servicio que ofrecemos para lograr que los clientes puedan captar mejor a que nos dedicamos. Dimos a conocer nuestro cambio mediante publicidad en redes sociales. La opinión y buena recomendación de nuestros clientes es lo que hoy nos hizo conocidos en nuestro rubro.

5. Generar nuevos servicios adaptados a las necesidades de los clientes y potenciales clientes, a fin de cumplir con todos nuestros clientes y brindar prontas soluciones rápidas para poder captar más clientes corporativos y personales.

A fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes fijos y ocasionales, en lo que va del año incorporamos nuevos vehículos y nuevo personal. También creamos nuevas agencias en el área metropolitana para retiros y recepción de encomiendas.



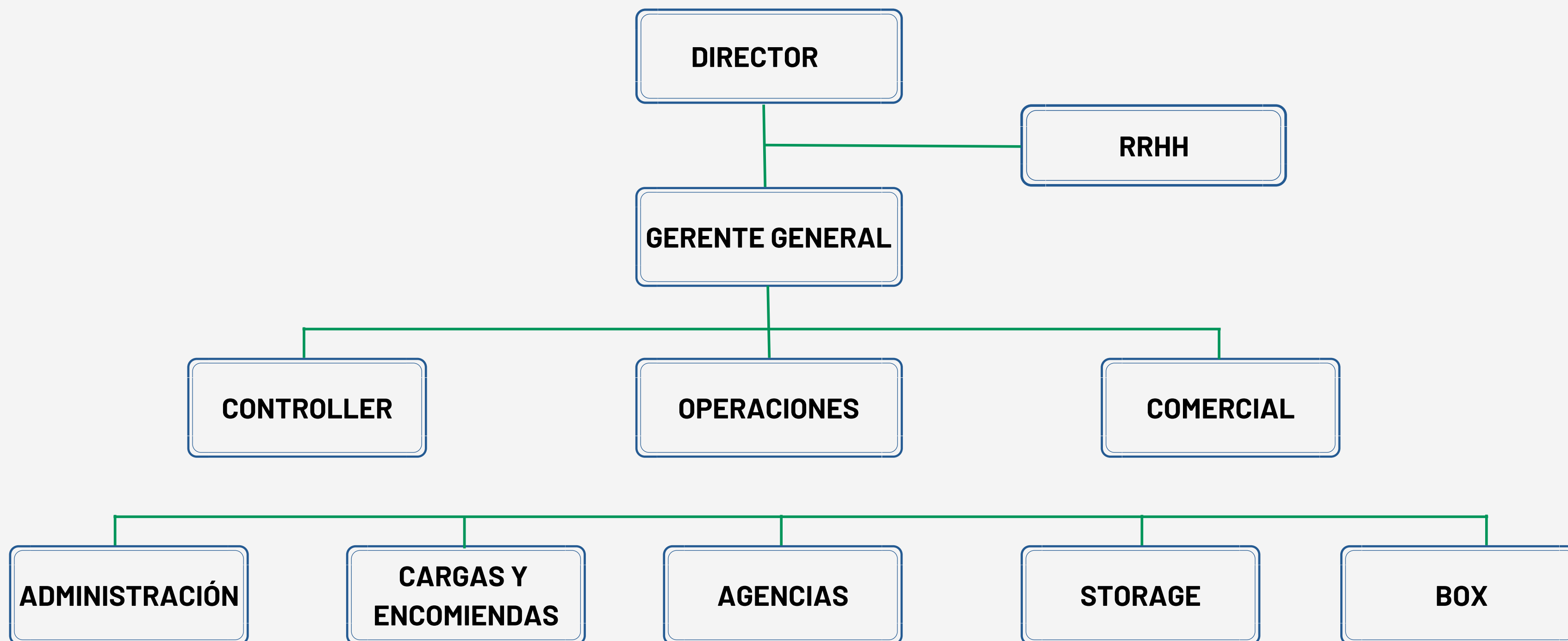
En MC GROUP trabajamos constantemente con nuestros colaboradores para que puedan expresar sus inquietudes y sugerencias, por eso habilitamos el departamento de Recursos Humanos ya que para nosotros la comunicación y el buen rendimiento de nuestros funcionarios es vital.

Contamos con un departamento destinado a recibir toda la información generada en nuestras diferentes agencias en todo el país. Trabajamos con toda la información recibida mediante nuestra app vigente que es instalada en cada uno de los teléfonos corporativos de la empresa, a partir de ellos elaboramos informes enviados vía correo electrónico o Whatsapp para detallar a cada cliente el estado de sus envíos a todo el país .





Organigrama Funcional





Matriz de Materialidad

En el año 2021, continuamos con la contratación de un consultor externo para la planificación del 2021 y del en el área Administrativa, Operativa y Comercial. De esta capacitación participaron los gerentes, jefes y responsables de cada área operativa, en reuniones diferenciadas, guiados siempre por el facilitador externo. Se realizaron modificaciones en la estructura de la empresa, se establecieron objetivos comerciales y se establecieron procedimientos que ayudaron a mejorar las gestiones en las diferentes áreas de la empresa. El proceso fue coordinado por el facilitador externo junto con los jefes de cada área, se desarrolló en tres etapas: (1) Identificación (2) Plan de acción (3) Ejecución de los planes de acción. Posteriormente, el listado fue sometido a la matriz de priorización del GRI, quedando seleccionados los siguientes temas como los más relevantes o críticos para la gestión de la empresa, el mejoramiento del trabajo administrativo, operativo y comercial:





Matriz de Materialidad

- 1- Reestructuración de la empresa, se crearon nuevos departamentos.
- 2- Modificación del organigrama con los nuevos departamentos y áreas.
- 3- Se definieron las unidades de negocio, objetivos y metas.
- 4- Desarrollo de mejoras en el área operativa, la mejor distribución de funciones en el área administrativa y metas para el área comercial.
- 5- Cumplimiento de tiempos de entrega y el canal de comunicación entre los choferes, couriers y el departamento de atención al cliente.
- 6- Coordinación de entregas con los clientes y destinatarios, de manera a optimizar las rutas de cada colaborador.
- 7- Comunicación interna, los jefes de cada área presentan sus inconvenientes y posibles soluciones en las reuniones que se realizan de forma semanal.
- 8- La creación de nuevas agencias y puntos de receptoría en el área metropolitana a fin de contar con mayor cobertura y brindar mayor comodidad a nuestros clientes.
- 9- Los diferentes departamentos cuentan con un manual de funciones para cada colaborador.
- 10- Capacitación continua para los gerentes, jefes y colaboradores.
- 11- Incorporar nuevos servicios para posicionar a la empresa a las nuevas necesidades de los clientes.
- 12- Incorporar nuevos departamentos en el área administrativa, recursos humanos y operaciones.



Al cierre del 2021, la empresa cuenta con un total de 73 colaboradores fijos en el plantel, bajo total cumplimiento con las leyes laborales establecidas. En este año la empresa ha registrado un aumento en recurso humano del 0,7% comparado al año anterior, esto como resultado de la incorporación de nuevos clientes, relacionado también al aumento en la facturación.



- ▶ El 70% sobre el total
- ▶ El 73 % en cargos técnicos y operativos
- ▶ El 12% en cargos administrativos, comerciales y atención al cliente
- ▶ El 12% en cargos jerárquicos (gerencias, jefaturas y supervisión)



- ▶ El 30% sobre el total
- ▶ El 32% en cargos técnicos y operativos
- ▶ El 59% en cargos administrativos, comerciales y atención al cliente
- ▶ El 14% en cargos jerárquicos (gerencias, jefaturas y supervisión)

Del plantel fijo, 66 % corresponde a hombres y el 33 % a mujeres, la diferencia se debe a que la actividad de Courier esta más asociado a hombres, esto en base a los registros de postulantes que se manejan en la empresa. El porcentaje de mujeres corresponden al departamento administrativo, atención al cliente, comercial y operaciones internacionales.

Contamos además con 80 agencias en todo el territorio nacional, los cuales son constantemente capacitados y orientados a la política de la empresa.



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 retiros y entregas de materiales. La empresa realiza el cambio de las unidades en un tiempo considerable de acuerdo al estado de las unidades, e implementamos la adquisición de unidades 0 km. 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.



Indicador de Consumo	2018	2019	2020	2021
Consumo de energía eléctrica	Gs. 24.063.777	Gs. 28.805.790	Gs. 38.660.221	38.161.700
Consumo de agua	Gs. 3.850.190	Gs. 6.035.916	Gs. 8.728.373	12.240.567
Consumo de papel (en resma de 500 hojas)	Gs. 9.310.600	Gs. 7.425.569	Gs. 8.783.113	10.677.520
Consumo de gasolina	Gs. 384.387.393	Gs. 466.038.446	Gs. 539.742.892	834.178.000
Cartuchos y tonner	Gs. 8.086.842	Gs. 10.895.569	Gs. 19.642.586	24.772.120
Bolsa de plástico	Gs. 17.880.000	Gs. 20.902.820	Gs. 8.227.488	15.615.000
Sobres de papel	Gs. 4.000.000	Gs. 2.400.000	Gs. 2.400.000	3.994.000

- 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 ha iniciado la cobertura de la ruta 2 y 7 con móviles propios, hecho que significó un aumento en los gastos de movilidad.
- En el año 2021 contamos con la incorporación de más personas para el área administrativa como el área de operaciones, lo que implica mayor consumo de la energía eléctrica, agua y el aumento de útiles de oficina.
- En el mismo año, también contamos con la incorporación de un móvil de 10 toneladas para viajes al interior.
- Desde inicios del 2020 contamos con el trabajo de reciclado para la reutilización de hojas, sobres, bolsas y cartones.



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 y Gerencia, 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. La empresa logra mantener un control sobre las prácticas anticorrupción, por medio de la concienciación continua a los colaboradores, los cuales son informados acerca de las prácticas que no serán toleradas, así como sobre la importancia de cumplir con las leyes y disposiciones establecidas, de manera a preservar los valores que la empresa impulsa en su forma de hacer negocios.

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.
- ✓ No toleramos el desvío de carga de combustible, por lo que trabajamos con vales tanto para motocicletas como para los móviles por kilometraje para un mejor control de consumo.



La empresa pone a disposición de todos los colaboradores la posibilidad de realizar cursos prácticos de corta duración, con la intención de generar en ellos el interés de superarse y mejorar su calidad de vida. De la misma forma, implementa charlas y talleres de capacitación, durante la jornada laboral (de preferencia los días sábados) orientados a fortalecer sus capacidades y conocimientos con relación al trabajo que realizan, y también sobre otros temas de interés para su desarrollo personal, como educación financiera, los valores de la empresa (incluyendo Visión y Misión), entre otros.





► CUADRO DE PAGOS

Concepto	2019	2020	2021
Salarios	1.619.020	1.990.474.289	2.09.612.086
Honorarios Profesionales	126.034.392	93.593.750	141.052.787
Patentes y tasas	1.838.739.275	760.354.769	362.054.767
Renta	111.558.683	116.531.681	97.332.026
Cargas Sociales (IPS, aguinaldo, vacaciones)	267.138.376	328.428.257	414.086.182

► CUADRO DE INVERSIONES

Concepto	2019	2020	2021
Capacitación	7.169.636	12.135.453	14.297.317
Comunicación y difusión	68.498.082	36.855.955	23.114.232
Actividades de integración	21.786.387	52.268.272	19.573.370
Mobiliarios y otras adquisiciones	231.032.305	110.247.401	263.141.364
Donaciones y contribuciones	57.624.118	22.997.012	
Regalos empresariales	15.845.425	24.108.000	21.309.091

• Los montos están expresados en guaraníes.



DECLARACIÓN DE APOYO AL PACTO GLOBAL



Asunción, 31 de Marzo del 2021

Señores

PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Presente

Ref: Declaración de Apoyo continuo.

MC Servicios Expresos y Logística SRL, ratifica por octavo 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



MC GROUP participa de organizaciones como la de UNICEF, donde mediante el programa " AQUÍ SE DA AMOR", impulsamos la apertura de un Lactario en el Edificio del World Trade Center, de igual manera apoyamos la Campaña impulsada por la Fundación Banco de Alimentos, donde facilitamos a través de nuestros móviles y colaboradores, el transporte de los alimentos donados. Establecimos en las reuniones gerenciales, impulsar más acciones que beneficien a la sociedad, y que permitan también que a través de estas acciones, fomentemos el valor de la solidaridad en nuestros colaboradores.

Participación Social

MC GROUP integra y apoya varias organizaciones, entre ellas UNICEF, la Red del Pacto Global de las Naciones Unidas, la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) y la Fundación Banco de Alimentos.

Este año estuvimos colaborando con TECHO PARAGUAY distribuyendo sus sobres con documentos gratuitamente para el Area metropolitana y Gran Asunción.





Institucionales

- Continuar fortaleciendo nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores.
- Potenciar las buenas prácticas de la empresa y el trabajo en equipo en las diferentes áreas de la empresa.
- Impulsar los valores para evitar la corrupción dentro y fuera de la empresa.
- Promover y continuar participando de proyectos que contribuyan a cuidar los recursos naturales y el ambiente.

Comerciales

- Aumentar la cartera de clientes en los diferentes servicios que ofrecemos.
- Conocer las diferentes opiniones de nuestros clientes para mejorar nuestro servicio y atención.
- Fidelizar a nuestros clientes actuales.
- Mejorar la percepción que tienen los clientes de MC GROUP
- Aumentar los comentarios positivos relacionados a la empresa.



Con móviles propios

Carapeguá;
Carmen del Paraná;
Coronel Bogado;
Encarnación;
General Delgado; itá;
Paraguarí; Quiindy,
San Miguel Misiones;
San Ignacio Misiones;
Santa Rosa Misiones;
San Juan Bautista Misiones,
Yaguarón.



Con móviles propios

Caacupé; Caaguazú;
Campo 9;
Ciudad del Este;
Colonia Yguazú;
Cnel. Oviedo;
Itacurubí de la Cordillera;
Hernandarias; Itaugua;
José Domingo Ocampo;
J.L. Mallorquín; O'Leary;
Presidente Franco;
Minga Guazú; Villarrica;
Santa Rita;
San José de los Arroyos;
Ypacaraí.



Con móviles propios

Santani,
Guayaibí,
Liberación,
Santa Rosa del Aguaray;
Pedro Juan Caballero,
Yby Yaú.



Envíos Redespachados

Caazapá; Choré; Concepción; Curuguaty;
Eusebio Ayala; Horqueta, Katuete,
Ma. Auxiliadora; Nueva Esperanza;
Obligado; Pilar; Salto del Guairá;
San Juan Nepomuceno;
San Pedro del Ycuamandyjú; Villa Hayes;
Altos; Areguá; Ayolas; Bella Vista Sur;
Cambyretá; Capitán Miranda; Edelira;
Filadelfia; Gral. Aquino; La Colmena;
Loma Plata; La Paloma; Pirayú; Piribebuy;
Puente Kyhá; Repatriación; Natalio; San
Alberto;
San Pedro del Paraná; Tobatí; Yuty;
Yby Cuí; Juan Manuel Frutos; Vallemí