



Courier

- Nacional
- Internacional

Box

- Estados Unidos
- Argentina
- Brasil

Logística

- Coordinación
- Inventario
- Transporte

## MC Servicios Expresos y Logística S.R.L. *Justo a tiempo!*

*3ª Comunicación de Progreso del Pacto Global*





Courier

-Nacional  
-Internacional

Box

-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

Logística

-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte

## CONTENIDO

- **Estrategia y Análisis**  
Declaración de Apoyo al PG  
Declaración de Impactos, Riesgos y Oportunidades clave
- **Perfil de la Empresa**
- **Memoria**
- **Gobierno**
- **Gestión de los Principios**

## FICHA TÉCNICA

**Coordinación General:** Juan Rivas, Gerente General MC  
**Coordinación Editorial:** Gisella Lefebvre, PROYECTARSE

Asunción, Paraguay  
Noviembre, 2012



Courier

-Nacional  
-Internacional

Box

-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

Logística

-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte

## Estrategia y Análisis

## DECLARACIÓN DE APOYO CONTÍNUO

Asunción, 30 de Noviembre de 2012

Señores

**PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

Presente

*Ref.: Declaración de Apoyo Continuo*

**MC Servicios Expresos y Logística S.R.L.**, a través de la presente nota, ratifica por quinto año consecutivo (desde 2006) su compromiso con los Diez Principios del Pacto Global.

Cabe destacar que nuestra participación en esta iniciativa mundial, nos estimula a revisar de forma continua nuestras prácticas de tal forma a ir identificando oportunidades de mejora que nos lleven a contribuir más efectivamente al desarrollo sustentable de la sociedad.

En sus casi tres décadas de existencia, el ejercicio que plantea el Pacto Global es una de las tareas más desafiantes aplicadas a nuestro ámbito de negocios. Esto, considerando que en este rubro existe una alta tasa de informalidad y bajo reconocimiento económico a la labor, primando aún el precio más bajo, en términos de oferta.

Sin embargo, nos fortalece el hecho de sentirnos parte de este grupo de empresas que apuntan a una gestión socialmente responsable y se comprometen con el futuro.

**Víctor S. Burt Artaza**  
**Director Propietario**



Courier  
-Nacional  
-Internacional

Box  
-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

Logística  
-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte

## Estrategia y Análisis

### DECLARACIÓN DE IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLAVE

El servicio de mensajería rápida ha ganado un lugar destacado entre los servicios externos contratados por organizaciones de todo tipo, tanto privadas como públicas. Las prestadoras de este rubro ofertan cada vez más opciones – casi personalizadas- a sus clientes, transportando documentos y paquetes a todo un territorio e incluso traspasando las fronteras.

En MC Servicios Expresos 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. Actualmente se está realizando el análisis financiero para reemplazar las mismas por bolsas de papel.

Otro impacto identificado es la contaminación del aire, a través de la liberación del CO<sub>2</sub>, 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.



## Courier

- Nacional
- Internacional

## Box

- Estados Unidos
- Argentina
- Brasil

## Logística

- Coordinación
  - Inventario
  - Transporte
- 

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 calidad, que van reconociendo el alcance de sus decisiones y de las nuestras, y en el intercambio nos vamos convirtiendo 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. Actualmente, MC realiza la recepción y envío de los paquetes local e internacionalmente, incluso trae las compras del exterior de sus clientes.



Courier

-Nacional  
-Internacional

Box

-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

Logística

-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte

## Perfil de la Empresa

- **Nombre de la Organización:** MC Servicios Expresos y Logística S.R.L.
- **Marcas, productos y/o servicios principales:**
  - MC Courier
  - MC Box
  - MC Logística
- **Estructura de operación:** MC cuenta con 3 sedes locales, incluyendo la casa matriz. Además, una red de 48 Agencias, con las cuales se logra cobertura nacional. Y una dirección postal en USA (Miami).
- **Ubicación de la oficina central:** La sede central de MC está ubicada en Asunción, capital del país.
- **Número de países donde opera:** USA, Argentina, Brasil y Paraguay.
- **Tipo de titularidad y forma legal:** *MC Servicios Expresos y Logística* es una Sociedad de Responsabilidad Limitada, de propiedad de la familia Burt Fleitas, dirigida por un Gerente General.
- **Mercados donde opera:** USA, Argentina, Brasil y Paraguay.
- **Producción/Servicios:** *MC Servicios Expresos y Logística* es una empresa paraguaya, que opera en el rubro de las entregas de documentación y paquetes “puerta a puerta”. Localmente procesa unos 700 paquetes por día y 150 semanales a nivel internacional.
- **Cambios significativos:** Sin cambios.
- **Premios/Reconocimientos recibidos en el periodo reportado:**
  - **Fundación Solidaridad**, por su apoyo al Programa de Apoyo a la Inclusión de Personas con Discapacidad en el ámbito laboral.



Courier

-Nacional  
-Internacional

Box

-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

Logística

-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte

## Memoria

**Periodo de información:** Abril de 2011 a Noviembre de 2012.

**Obs.:** Se produjo un retraso significativo en la presentación de esta tercera COP, motivo por el cual se optó ya por incluir la información correspondiente a los meses siguientes a la fecha inicial de publicación.

**Fecha de la Memoria anterior:** Marzo de 2011.

**Ciclo de elaboración de Memorias:** Anual.

**Proceso para definir el contenido de la Memoria:** Se solicitó información a los responsables de cada área. Una vez editado el documento fue revisado nuevamente por los mismos y validado, posteriormente, por el Gerente General y el Socio Director antes de su publicación.

**Límite de la Memoria:** 30 de noviembre de 2012.

### Información de Contacto:

Víctor Burt Artaza, Director Propietario

Telefono: (595 21) 451 203

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

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

Dirección: Piribebuy 377 casi Alberdi

Asunción - Paraguay



Courier

-Nacional  
-Internacional

Box

-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

Logística

-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte

**Gobierno**

- ORGANIGRAMA**



- PLANTEL GERENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

En la conformación del equipo de colaboradores se promueve la ocupación de cargos, en todos los puestos, con la mayor equidad posible, si bien en este ámbito postulan más hombres que mujeres. Seguidamente, le presentamos la composición de nuestro equipo de trabajo:

	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
Directorio	1	1
Gerencia	-	1
Jefatura	2	
Supervisores		2
Plana Administrativa, Técnica y Operativa.	7	20





Courier

-Nacional  
-Internacional

Box

-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

Logística

-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte

### ***La Nómina está compuesta por:***

**Director Propietario** : VÍCTOR BURT ARTAZA  
**Gerente General** : JUAN RAMON RIVAS  
**Jefa de Administración** : NATALIA ALVARENGA  
**Jefa de Box** : AMADA PEREZ  
**Supervisores** : JOHN OCAMPOS y FANNY MARTINEZ

- **DECLARACIONES INSTITUCIONALES**

#### **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 funcionarios

#### **VALORES:**

- ✓ Constancia
- ✓ Iniciativa
- ✓ Humildad
- ✓ Lealtad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Cooperación
- ✓ Tolerancia
- ✓ Respeto



Courier  
-Nacional  
-Internacional

Box  
-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

Logística  
-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte

## Gestión de los Principios

### DESCRIPCIÓN DE ACCIONES PRACTICADAS ENTRE JUNIO DE 2011 Y NOVIEMBRE DE 2012

#### Acciones vinculadas con los Derechos Humanos (DDHH) y Laborales

En MC la preocupación por mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores es constante, ya que somos conscientes que los mismos realizarán un trabajo más productivo en tanto tengan un trato y condiciones dignas para desarrollar su tarea y desarrollarse personalmente.

En tal sentido, en lo que respecta a los primeros seis Principios del Pacto Global, durante este periodo hemos fortalecido fundamentalmente nuestro vínculo social con los colaboradores, desarrollando iniciativas que nos permitieran un conocimiento más a fondo de cada uno de ellos para luego tomar las decisiones de acción más oportunas.

**Principio Nº 1** : Apoyar y respetar la protección de los DDHH.

**Principio Nº 2** : Asegurarse de no ser cómplices de abusos a los DDHH

**Principio Nº 3** : Apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio Nº 4** : Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.

**Principio Nº 5** : Apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

**Principio Nº 6** : Apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Seguidamente, presentamos una recapitulación de las principales actividades desarrolladas:

En términos de *Sistemas*, MC cuenta con procedimientos específicos de Derechos Humanos y de Prácticas Laborales, alineados con los Principios del Pacto Global, así como otros que complementan la acción de la empresa, tales como: la contratación preferencial de personas de la comunidad y la capacitación continua. También, los 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.



**Courier**  
-Nacional  
-Internacional

**Box**  
-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

**Logística**  
-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte

En este grupo también se incorpora el componente de “participación activa de la empresa en el desarrollo de la comunidad”, cuyos ejes temáticos de acción están focalizados en la promoción de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, el Derecho a la Salud de todas las personas y el acceso laboral de las personas con discapacidad.

Las acciones promovidas durante este periodo fueron:

- **DESARROLLO DEL PERSONAL:**

El sector en el que opera MC requiere de una formación que debe ser desarrollada, en el sentido que no existen oportunidades específicas de capacitación en este sector de operaciones. Es así que la empresa destina anualmente un tiempo y recursos para que sus colaboradores vayan adquiriendo y/o profundizando estos conocimientos, que son complementados con otros temas de interés para su formación personal.



Tema	Carga Horaria	Beneficiarios	Inversión
Informática	72 Hs.	Funcionario Operador Courier	752.730
Logística	6 Hs.	Gerente, Supervisor de Operaciones	727.273
Actitud	3 Hs.	Gerentes, Supervisores y Funcionarios en general	1.089.264
Motivación al Personal	1 Hs	Gerentes, Supervisores y Funcionarios en general	-
Alta Gerencia	18 Hs.	Gerente, Encargada Administración	1.681.818
Comunicación y Atención al Cliente	12 Hs.	Asistentes de OPS	500.000
Procedimientos	3 Hs.	Gerentes, Supervisores y Funcionarios en general	333.636
			<b>5.084.721</b>



Courier

-Nacional  
-Internacional

Box

-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

Logística

-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte

- **“CONOCIENDO A NUESTROS COLABORADORES”:**

En Paraguay, al igual que en muchos países de Latinoamérica se están sufriendo las consecuencias de la migración, las cuales entre otras cosas deriva en el desmembramiento familiar, ocasionando severos daños emocionales a sus miembros. A raíz de conocer de forma sucesiva dos casos de este tipo entre nuestros colaboradores, decidimos emprender el proyecto “Conociendo a nuestros Colaboradores”.

El proyecto implicó la visita de una trabajadora social a la casa de cada colaborador (previa consulta y aprobación) para relevar la mayor cantidad de datos cuantitativos y cualitativos contenidos en un cuestionario elaborado previamente.

Al inicio se pensó en que la misma podría tener un cierto grado de rechazo, por preferir mantener reservados ciertos aspectos de su vida. Grande fue la sorpresa cuando notamos que la acogida fue total. Es decir, ninguno de los colaboradores se negó a la visita y en la misma, todos se mostraron muy dispuestos a conversar con la profesional. Cabe señalar que en todo momento se les dio la garantía de la confidencialidad total de sus datos.

El procesamiento y análisis de los resultados obtenidos favoreció la puesta en marcha de varias acciones provenientes de las recomendaciones de los colaboradores. Para el año próximo se continuará con este proyecto.

- **PRACTICAMOS LA INCLUSIÓN LABORAL DE PcD**

En alianza con la Fundación Solidaridad, incorporamos en carácter de Pasante a una persona con discapacidad (PcD). La misma se desempeñó en el área de recepción y atención al cliente.

La experiencia fue muy enriquecedora, ya que permitió romper la barrera tradicional de los estándares considerados para las contrataciones. Además, propició un clima favorable para dar continuidad el próximo año con esta iniciativa.



Courier  
-Nacional  
-Internacional

Box  
-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

Logística  
-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte

## • MÁS ALLA DE LA LEGISLACION

Además del cumplimiento de los beneficios obligatorios para los trabajadores, MC otorga los siguientes beneficios adicionales:

- Permisos especiales a colaboradores que siguen sus estudios superiores y aquellos que están bajo algún tratamiento médico.
- Promoción de actividades deportivas que estimulen la integración y el esparcimiento.
- Celebración de actividades sociales, como día del trabajador, día de la amistad, fiestas de fin de año, etc.
- Cada colaborador/a en su cumpleaños recibe un reconocimiento en efectivo como obsequio.
- Ante situaciones de enfermedad del colaborador (o su cónyuge, hijos o padres), la empresa entrega el mismo monto recaudado entre los compañeros para ser entregado a la persona afectada.
- Cada trabajador de MC cuenta con un seguro de vida.

### Actividades Recreativas para el Personal

Tema	Fecha	Dirigido a:	Inversión
Almuerzo Fin de Año	26/XII/11	Gerentes, Supervisores y Funcionarios en general	336.598
Desestresate Karaoke	30/07/12	Gerentes, Supervisores y Funcionarios en general	1.592.000
Punto Futbol	17/XI/12	Gerentes, Supervisores y Funcionarios en general	1.580.506
			<b>3.509.104</b>

## • APOYO DE LOS HIJOS DE COLABORADORES:

Un año más dimos continuidad al apoyo para el inicio de año escolar de los hijos de nuestros colaboradores, en particular con la entrega de Mochilas Escolares, que desde el 2010 a la fecha llega a un promedio de 90 mochilas por año. En el 2012 se entregaron un total de 103, lo cual implicó una inversión de Gs. 8.600.285.

## • PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

En su focalización de acciones en la comunidad (Salud y Derechos de la Niñez y la Adolescencia), en este periodo reportado MC impulsó la campaña Cuida tu Corazón, proveyendo en primer lugar información relacionada a la temática a los colaboradores, para luego compartir esta información con sus clientes. Para el efecto cada uno de los colaboradores fue revestido con una camiseta alusiva, quienes la vistieron durante todo el mes de la campaña.



Courier

-Nacional  
-Internacional

Box

-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

Logística

-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte



La otra actividad realizada fue la campaña por los Derechos de la Niñez y la Adolescencia (agosto). La misma tuvo un tenor similar a la campaña del corazón, pero en este caso en cada remera eran expuestos los principales derechos de la infancia.

Cabe mencionar que estas iniciativas también fueron difundidas a través del sitio web de la empresa.

La inversión realizada por la empresa, en estas iniciativas, fue de Gs. 13.395.454.

## • RELACIONAMIENTO CON CLIENTES

Para monitorear la satisfacción de nuestros clientes, periódicamente se realizan encuestas de satisfacción sobre el producto y el servicio; los resultados obtenidos son incorporados como insumos para la mejora continua.

Complementariamente la gerencia realiza visitas periódicas durante todo el año, a todas las agentes del interior del país, en un plan calendarizado, de manera a obtener y conocer sus necesidades inmediatas, realizando con ellos planes de capacitaciones; también, proveemos de ayuda logística a los agentes para la mejora de su trabajo. Se dotan a los mismos de materiales informativos, remeras, distintivos, carteles, etc.

Se realizan cursos de capacitación general, una vez al año, invitando a todos los agentes del interior a una visita a nuestra casa central de Asunción, luego de la capacitación, se realiza un encuentro de integración, que incluye un almuerzo y un torneo de fútbol y vóley.





Courier  
-Nacional  
-Internacional

Box  
-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

Logística  
-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte

## Acciones vinculadas con el Medio Ambiente

MC procura mejorar los impactos generados por sus operaciones, llevando a la práctica algunas iniciativas de concientización y acción, además de ocuparse de cumplir con la legislación ambiental.

En este sentido, ha adquirido para los embalajes bolsas que pueden ser recicladas, así como busca optimizar al máximo cada entrega de los paquetes de tal forma a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

**Principio N° 7:** Apoyar un enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

**Principio N° 8:** Comprometerse en iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio N° 9:** Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del ambiente.

Actualmente se están haciendo los estudios financieros para reemplazar las bolsas de plástico por bolsas de papel.



En el área administrativa, asimismo son reutilizados todos los papeles que no contengan información confidencial y luego de su uso, son entregados -junto con los demás residuos reciclables o reutilizables- de forma regular a una persona que se encarga de este proceso. En cuanto a preferencias de compra, se tiene preferencia por aquellos no desechables, de tal forma a reducir los desperdicios.

También, buscamos concientizar a nuestros colaboradores en el uso consciente de los demás recursos, como son el agua y la energía. A continuación, un breve descriptivo de los registros de consumo realizados, de junio de 2011 a noviembre de 2012:

Rubro	Consumo en Gs.
Combustibles y Lubricantes	282.149.759
Agua	5.719.990
Energía Eléctrica	15.120.002
Tinta y Tonner	8.658.894
Papelería y útiles de oficina	5.177.821



Courier

-Nacional  
-Internacional

Box

-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

Logística

-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte

## Acciones vinculadas con la Anti – Corrupción



Coherente con sus declaraciones de Visión y Misión y en concordancia con sus Valores de Respeto y Responsabilidad, MC practica el 10° Principio del Pacto Global, al no participar en acciones que impliquen un soborno o el pago de coimas para acceder a concursos o información clasificada o cualquier hecho que implique un beneficio que no sea legítimamente obtenido.

Los contratos con los distintos prestadores de servicios son establecidos con cláusulas justas y transparentes, donde se contemplan los derechos y obligaciones de las partes, así como los márgenes a percibir. También se procura involucrar a los mismos en estas prácticas en sus distintos procesos.

Asimismo, los colaboradores, desde su ingreso a la empresa, son informados acerca de los principios de comportamiento en esta línea, para que puedan obrar en consecuencia.





Courier

-Nacional  
-Internacional

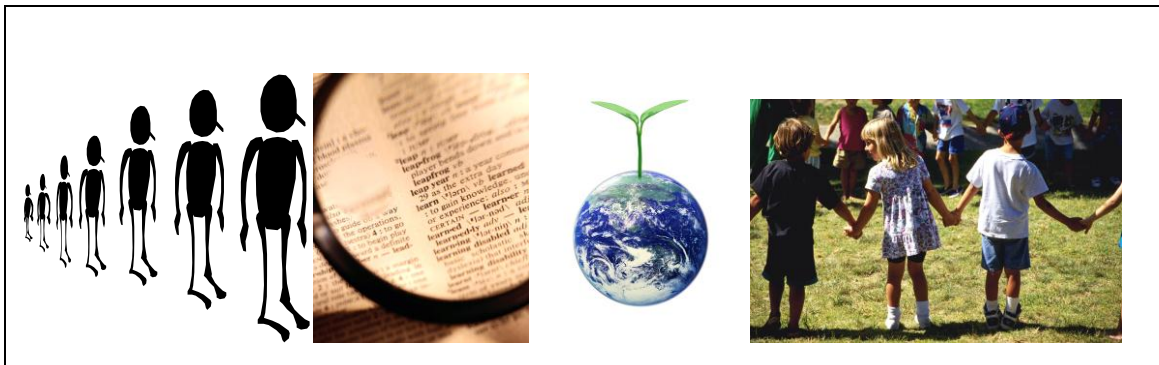
Box

-Estados Unidos  
-Argentina  
-Brasil

Logística

-Coordinación  
-Inventario  
-Transporte

## RESULTADOS Y DESAFÍOS



MC Servicios Expresos y Logística S.R.L. junto con la ratificación de su compromiso con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas se propone mejorar y formalizar los sistemas para que los resultados alcanzados puedan tener un mayor impacto y contribuyan a la mejora del sector en particular y del empresarial en general.

Por tanto, los principales *Desafíos de MC para el 201* son:

- **Fortalecer sus acciones en el grupo de principios vinculados al Medio Ambiente**, particularmente sus impactos generados por el uso de papeles, plásticos y la emisión de gases de efecto invernadero. Además de incluir entre las capacitaciones a sus colaboradores algunas específicas de Educación Ambiental. También, extender estas acciones entre sus clientes y proveedores, promoviendo de esta forma un círculo virtuoso de mejores prácticas.
- **Formalizar las acciones en la dimensión social de los principios del Pacto Global (Derechos Humanos y Laborales)**, estableciendo indicadores para la medición de resultados en cada componente de la gestión, de los trabajadores (Manual de Cargos y Funciones), Manual de Inducción, Política de Recursos Humanos, entre otros.
- **Elaborar Código de Conducta Ética.**
- **Potenciar las Alianzas Estratégicas**, que permitan seguir acompañando diferentes proyectos destinados al desarrollo económico, y a la vez generar más iniciativas propias que contribuyan a una transformación social; sistematizando y compartiendo las experiencias.