



Código de Ética y Conducta de Estafeta



Contenido

Mensaje del Director	3
Introducción	4
Presentación y Propósito del Código de Ética y Conducta.....	5
Nuestra filosofía organizacional	6
Nuestro compromiso	9
Nuestros principios de ética y conducta.....	10
Reconocimiento y Cumplimiento Normativo	10
Conducta con los clientes	11
Ofrecimiento de servicios y productos	11
Trato equitativo e igualdad	11
Identificación de clientes y medios para obtener información	11
Concesionarios o franquiciatarios	11
Libre competencia	12
Promoción y publicidad.....	12
Colaboradores de Estafeta como clientes	12
Relaciones entre el personal	13
Equidad de oportunidades	13
Relación entre colaboradores	13
Cero discriminaciones y acoso	13
Seguridad total	14
Los recursos	16
Uso de instalaciones y servicios	16
Del registro y control	16
De la capacitación	16
Mantenimiento de equipos	16
Conducción responsable de los vehículos	17
Relaciones con los proveedores.....	18
Selección de proveedores	18
Cotizaciones, precios y decisiones de compras	18
Evaluación de proveedores	19
Tráfico de influencias	19
Compras condicionadas	19
Comentarios sobre proveedores	19

Contratos o convenios de compra	19
Relación con la competencia	20
Convenios sobre precios y mercados	20
Convenios sobre proveedores	20
Comentarios sobre competidores	20
Asociaciones empresariales, profesionales y foros	20
Competencia desleal	21
Manejo de la información	22
Uso indebido de información	23
Requerimientos de información de autoridades y de terceros	23
Información propiedad de terceros	23
Registros contables	24
Donativos	25
Del conflicto de intereses	25
Empleos o puestos externos	25
Intereses en negocios con Estafeta u otros negocios	26
Regalos, atenciones, viajes y ventajas de y a terceros	27
Manejo de posibles conflictos	27
Del debido cumplimiento	28
Del buen trato de todos los envíos	28
Fraudes e ilícitos	28
Fallas administrativas	28
Del reporte de incumplimientos	29
De las autoridades	31
Relación con autoridades	31
Defensa de los intereses de Estafeta	31
Aceptación de responsabilidades	31
Empresa Socialmente Responsable	33
Comunicación interna	35
Mercadotecnia responsable	35
Seguimiento y administración del Código de Ética y Conducta	36
¿Cómo está regulado el Código de Ética y Conducta?	36
Difusión y aplicación del Código de Ética	36
Canales Institucionales de denuncias y recepción de quejas o desviaciones.....	36
Atención a denuncias	37
Investigar y documentar los casos estableciendo controles y estadísticas.....	37
Sanciones	37
Carta Compromiso	38
Empresas que integran a Estafeta	39

Mensaje del Director



Estimados colaboradores:

Estafeta es la empresa de mensajería y paquetería líder en México, y nuestra visión es convertirnos en el socio estratégico líder en soluciones logísticas. Para lograr este ambicioso objetivo, necesitamos de la energía, el entusiasmo y la disciplina de todos los integrantes de la organización, trabajando juntos para dar un renovado vigor a la identidad, reputación e imagen de Estafeta.

Este Código de Ética contiene los lineamientos generales de conducta que estamos obligados a seguir, como una base firme para llevar a cabo nuestros proyectos. El propósito es que contemos con una guía para conducirnos éticamente en las situaciones cotidianas de trabajo y de negocio. Las normas aquí expuestas deberán seguirse en adición a las políticas y procedimientos establecidos por Estafeta y dando cumplimiento estricto a las leyes y regulaciones aplicables.

Estamos convencidos de que la cohesión y el vigor de nuestra organización se fundan en el compromiso de respetar y hacer respetar los valores que compartimos. Por ello, este Código de Ética ha de ser un instrumento efectivo para fortalecer y preservar esos valores, y un medio eficaz para prevenir y desterrar las conductas que atenten contra ellos. Juntos demostraremos diariamente con nuestras acciones que Estafeta es una empresa basada en fuertes valores y comprometida a hacer las cosas correctamente. Me lo exijo a mí mismo, lo espero de los directores, de los gerentes y de cada uno de ustedes. Los invito a vivir con intensidad nuestros valores de honestidad, respeto, responsabilidad y seguridad, por el futuro de nuestra empresa y la gran satisfacción de contribuir al bienestar de nuestra comunidad.

Atentamente,
Ingo Babrikowski
Director General



Introducción

Bienvenidos al Código de Ética y Conducta de Estafeta

¿Sabes cuál es la importancia de este documento?

En Estafeta buscamos que todos sus integrantes conozcan este código y sepan diferenciar entre acciones alineadas a los valores de Estafeta de aquellas que son desleales e incluso delictivas y reportar cualquier incumplimiento legal o ético a través de los canales institucionales que hemos establecido para tal efecto. Los Directores y Alta Gerencia tienen la obligación de conducirse con integridad, difundir nuestros principios éticos y promover una cultura de responsabilidad en todo el personal. Tenemos el compromiso de hacer lo correcto, conducirnos éticamente y manejar cualquier presunción de incumplimiento con el debido cuidado y respeto.

¿Cómo contribuye el Código de Ética y Conducta a crear un Mejor Lugar para Trabajar?

Los excelentes lugares para trabajar logran los objetivos de la organización con base en la disciplina y cumplimiento de los procesos que la sustentan, inspirando, comunicando y escuchando. Buscamos que nuestros líderes Estafeta se conduzcan bajo las dimensiones de credibilidad, respeto e imparcialidad, todo en un ambiente de confianza y justicia.

Presentación y Propósito del Código de Ética y Conducta

El Código de Ética y Conducta se basa en nuestra visión, ejes estratégicos y valores corporativos. Asimismo establece los principios y normas de conducta que consideramos esenciales para mantener la cohesión de nuestra organización, fortalecer su identidad, y ganar el respeto y la estima de todos aquellos grupos de interés con los que tenemos relación.



¿Cuál es el compromiso de quienes trabajamos en Estafeta?

El compromiso de quienes trabajamos en Estafeta es dar vida a este Código de Ética y Conducta con nuestro comportamiento ético diario, y siempre en cumplimiento de las leyes y regulaciones y las políticas y procedimientos internos. Estamos convencidos de que una cultura basada en valores éticos fortalece nuestras cualidades como personas, y, al mismo tiempo, nos permite aumentar continuamente nuestra capacidad para generar valor para nuestros clientes, proveedores, inversionistas, compañeros, y para nuestra sociedad.



Aunque este Código de Ética y Conducta cubre diversas situaciones y procedimientos empresariales, no pretende abarcar cada caso en el que sea necesario tomar una decisión ética, sino que presenta los principios clave que nos han de servir de guía. Toda persona que trabaja en Estafeta debe guiar sus acciones de acuerdo a los lineamientos de este Código, además de rechazar comportamientos legalmente incorrectos.

Nuestra filosofía organizacional

¿Sabes qué es la filosofía organizacional?

Es el conjunto de valores, prácticas y creencias que son la razón de ser de la empresa y representan el compromiso de la organización ante la sociedad. Estafeta tiene bien definida su filosofía (misión, visión y valores) y nosotros como sus colaboradores debemos acatarlos a ella. Otra cosa que hay que saber sobre la FO es que ésta tiene el poder, por así decirlo, de sentar las bases de la estrategia empresarial; dado que en la misión se establece la esencia de lo que se hace dentro y fuera de la empresa, postula de manera ecuaníme las líneas de acción que se llevarán a cabo en el futuro.



Ofrecer servicios de mensajería, paquetería y soluciones logísticas apegados a estándares excepcionales de calidad y servicio, con base en una extensa red de transporte aéreo y terrestre, una plataforma tecnológica de punta y colaboradores altamente capacitados y orientados al cliente.

Convertirnos en el socio estratégico líder en soluciones logísticas en México.

Ejes estratégicos



Cliente / Producto

Ofrecer servicios de mensajería y paquetería y soluciones logísticas con la máxima calidad y soluciones innovadoras que potencien el negocio de nuestros clientes y excedan sus expectativas.



Infraestructura

Contar con una extensa red de transporte aéreo y terrestre y una plataforma tecnológica de punta que garanticen estándares de calidad mundial en la recolección y entrega de nuestros servicios.



Personal

Desarrollar y atraer talento para formar líderes en el ramo con altos estándares de ética y buen juicio en beneficio de nuestros clientes y de nuestra comunidad.



Administración

Mantener una solidez financiera y una rentabilidad superior al mercado en beneficio de los grupos de interés participantes en Estafeta.

Propósito Superior

Acercar personas y conectar negocios nos mueve.

Valores

1. Seguridad

Cuidamos la integridad de nuestra gente, de nuestros clientes, de sus envíos y de la comunidad.

- Sin seguridad no hay envío: lo primero es no chocar.
- Me hago responsable de mi seguridad.
- Informo de inmediato cualquier amenaza o peligro.
- Identifico riesgos potenciales y me aseguro de que sean resueltos.
- Empaque seguro, final feliz.



2. Alegría por servir

Honramos promesas, solucionamos problemas, estamos disponibles y vamos más allá.

- Escucho activamente a mi cliente.
- Me aseguro de la satisfacción del cliente.
- Aprovecho las oportunidades que tengo para aprender, desarrollarme y dar un servicio de excelencia.
- Festejamos nuestros logros y nos divertimos en el proceso.



3. Sentido humano

Somos un equipo íntegro que nos conducimos con respeto, confianza, humildad y justicia para trascender en la comunidad.



- Actúo con integridad.
- Fomento la diversidad e inclusión: valoro las diferencias en la forma de pensar.
- Escucho y soy empático: considero valiosos mis puntos de vista y los de los demás.
- Promuevo el desarrollo en equipo y colaboro.

4. Eficiencia, menos es más

Ejecutamos con responsabilidad y disciplina, optimizando los recursos para cumplir nuestros compromisos.



- Asumo mi función con responsabilidad.
- Soy disciplinado con los procesos.
- Cuido los recursos que se me asignan, los de la organización y los de los clientes.
- Soy responsable de mis actos, reconozco mis errores y propongo soluciones.

5. Conectamos con el futuro

Miramos el futuro con apertura. Somos ágiles ante el cambio. Ponemos a disposición todo nuestro potencial y recursos para transformarnos.



- Me capacito para enfrentar el futuro.
- Mantengo una actitud abierta y optimista ante el cambio.
- Me anticipo a las oportunidades con agilidad.
- Soy capaz de innovar, afrontando retos con riesgo medido.
- Uso la tecnología para facilitar el cambio y mejorarlo.

Nuestro compromiso



Con nuestros clientes, cuidamos y manejamos sus envíos como nuestros, cumpliendo nuestra oferta de valor con precios atractivos y razonables. Invertimos en tecnología e innovación para proporcionarles confianza y seguridad.

Con nuestros proveedores, concesionarios y franquiciatarios para que tengan ganancias justas y desarrollen negocios sustentables.

Con nuestros colaboradores, al respetar sus derechos, proporcionando condiciones generales de trabajo dignas y seguras, reconocemos su desempeño y otorgamos oportunidades equitativas de crecimiento y desarrollo profesional, fomentamos actitud de servicio y trabajo en equipo. Procuramos guardar con nuestros colaboradores un equilibrio en su vida personal y familiar.

Con la comunidad en la que vivimos y trabajamos, siendo buenos vecinos y ciudadanos, apoyando actividades caritativas y filantrópicas y poniendo a su disposición nuestros servicios, en diversas situaciones.

Con el medio ambiente, invertimos en vehículos de baja emisión de contaminantes manteniéndolos en condiciones óptimas de operación, nuestros centros de trabajo son salubres, reciclamos y evitamos el desperdicio.

Con nuestro país, generando oportunidades de empleos directos e indirectos, pagando nuestros impuestos y responsabilizándonos por los errores que cometemos, vigilando los beneficios sociales de todos quienes trabajan para Estafeta.

Con el mercado reflejamos nuestro liderazgo generando ideas innovadoras, desarrollamos productos y servicios que se reflejan en el cliente y en la evolución de sus negocios.

Con nuestra ética y valores, guardando honestidad, respeto y responsabilidad en nuestro grupo de influencia, clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y la comunidad.

Nuestros principios de ética y conducta

¿Sabes qué es la ética y cuál es su importancia en la empresa?

La ética la entendemos como el conjunto de valores y principios generales que dirigen el comportamiento humano en sociedad. Basados en sus valores, las personas eligen su forma de actuar, para comportarse según las acciones correctas y las obligaciones establecidas en el medio que los rodea.

El Código de Ética y Conducta es entonces un documento que nos proporciona una guía de actuación para los colaboradores de Estafeta, con el fin de fomentar relaciones sanas y duraderas entre los colaboradores, así como con los proveedores, clientes y accionistas.



El Código no pretende incluir todas las posibles situaciones que surgen en el desarrollo de nuestras actividades diarias; describe algunos escenarios de forma general y las políticas vigentes en nuestra empresa que de acuerdo a los estándares de Gobierno Corporativo nos permitirán actuar de acuerdo a las necesidades otorgando certeza a nuestros accionistas y demás grupos de relación del compromiso ético de todos los que conformamos Estafeta.

¿Qué hacemos para garantizar su aplicación?

Como colaboradores de Estafeta tenemos la responsabilidad de comunicar mediante los canales disponibles, cualquier situación que pueda parecer poco ética o incorrecta; así como, comunicar de forma inmediata cualquier sospecha o conocimiento de violación de una ley, política o ciclo de la empresa.

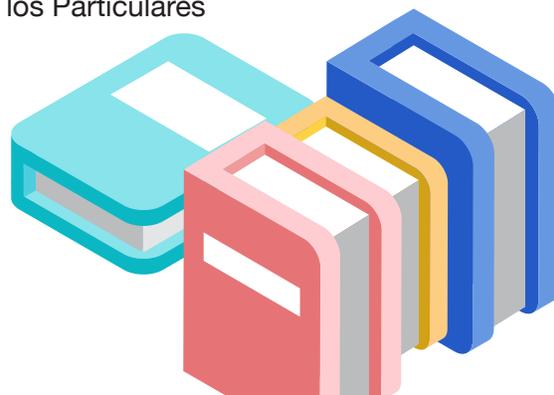
Los medios disponibles para comunicar este tipo de situaciones se describen con mayor amplitud en el apartado 5.4 de este mismo documento.

Te invitamos a vivir nuestros principios y valores cumpliendo con lo estipulado en este Código, pues el éxito de una empresa depende de las personas que la conforman.

Reconocimiento y Cumplimiento Normativo

Damos estricto cumplimiento a las normas y leyes aplicables tales como:

- La Ley Federal del Trabajo
- La Ley del Seguro Social
- La Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción
- La Ley General de Responsabilidades Administrativas
- La Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
- La Legislación Fiscal
- Las políticas y procesos internos
- El Reglamento Interior de Trabajo



En Estafeta todos tenemos responsabilidad con los derechos y principios básicos que se enuncian a continuación:

Conducta con los clientes

La relación con nuestros clientes deberá manejarse con una excelente actitud de servicio, ofreciendo la mejor recomendación dentro de nuestra amplia variedad de productos y brindando el mismo trato de excelencia y calidad en los servicios.



Ofrecimiento de servicios y productos

Los funcionarios y colaboradores que proporcionen información sobre nuestros servicios deberán cumplir con lo siguiente:

- Orientar al cliente sobre el servicio más adecuado para sus necesidades.
- Mencionar en la descripción detallada del servicio, los beneficios que conlleva para el cliente.



Trato equitativo e igualdad

Los funcionarios y colaboradores deberán ser imparciales, objetivos y equitativos en su relación con los clientes, por lo que todos los clientes deberán recibir la misma calidad de servicio.



Estafeta no aprueba el uso de medios ilegales o intimidatorios para forzar el debido cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos que celebre con sus clientes.

Identificación de clientes y medios para obtener información

Estafeta respalda su presencia en el mercado con eficacia, calidad, trato al cliente y los beneficios que representan los servicios que ofrece, por lo que en ningún caso aceptará operaciones que puedan dañar esa reputación. Cuando se suponga una actividad ilícita o existan elementos que permitan deducirlo, los funcionarios y colaboradores de Estafeta deberán rechazarlo. Esta situación deberá ser vigilada cuidadosamente por el personal de Ventas y de Atención a Clientes y, en su caso, reportarla a la Dirección que le corresponda o con funcionarios del área Jurídica.



Concesionarios o franquiciatarios

Los concesionarios o franquiciatarios autorizados son una extensión comercial de Estafeta, por lo que deben cumplir con las condiciones que el propio contrato establece a fin de promover la marca, prestigio y competitividad de los servicios que se ofrecen.



Libre competencia

Los colaboradores de Estafeta deben cumplir con la legislación aplicable en materia de libre competencia y observar en sus actividades diarias un comportamiento que genere un alto estándar de competitividad y eficiencia que se requiere en el mercado global.



Promoción y publicidad

La promoción y publicidad debe estar libre de información falsa acerca de la disponibilidad, oportunidad o calidad de los servicios que ofrece Estafeta.



Colaboradores de Estafeta como clientes

Los colaboradores y funcionarios de Estafeta pueden adquirir los servicios que se ofrecen para su propio consumo, siempre de acuerdo a las reglas y políticas establecidas para ello.



¿Cómo aplicarlo?



Mi cliente me pidió entrega al día siguiente, pero adquirió guías terrestres, que se entregan en un plazo de 2 a 5 días, ¿es correcto que se lo haga notar y le recomiende el servicio Día siguiente?

¡Totalmente! Nuestra obligación es orientar a nuestros clientes ofreciéndoles el servicio que mejor responda a sus necesidades y presupuesto, y sirviéndolos con un trato de calidad y excelencia.

Un cliente que tiene mala reputación crediticia me ha solicitado los servicios de Estafeta. ¿De cualquier manera le ofrezco los servicios?

Nuestra obligación es identificar a nuestros nuevos clientes, solicitando referencias antes de concederles crédito. Tenemos que proteger a nuestra empresa de créditos incobrables, así que lo correcto sería ofrecerle los servicios mediante pago de contado.

Relaciones entre el personal

La riqueza de la diversidad

La diversidad es un principio importante en el cual se basa la confianza que se tiene en cada uno de los colaboradores, quienes representan un valor único y su contribución es indispensable para el logro de los objetivos de la empresa, por lo que la relación entre el personal deberá basarse invariablemente en el respeto mutuo para asegurar un clima laboral armonioso que promueva el trabajo productivo.



Estafeta espera de todo el personal lealtad a la empresa, respeto a las pautas y directrices que se marquen, y cordialidad en sus relaciones internas hacia todos los niveles de la organización.

Equidad de oportunidades

Los ascensos están basados en los méritos del propio personal, por lo que la empresa se encuentra comprometida a fomentar la igualdad de oportunidades promoviendo prácticas laborales justas y la no discriminación.

Relación entre colaboradores

Para mantener sanas prácticas de negocio, Estafeta no permite que haya familiares o relaciones sentimentales entre personas que ocupen puestos en línea directa de mando y/o donde pudiera existir conflicto de intereses por el tipo de información o niveles de decisión que se manejen; por lo que los colaboradores involucrados tienen la obligación de notificar a su respectiva Dirección esta situación para que pueda ser evaluada por el área competente y se tomen las medidas conducentes.

Cero discriminaciones y acoso

La organización respeta la pluralidad de cada uno de los colaboradores que la integran y no permite que exista ningún tipo de discriminación o acoso, ya sea por género, edad, religión, raza, preferencia sexual o por cualquier otra condición considerada bajo las leyes de la comunidad en la que operamos; haciendo este principio exigible en todos los procesos de relación laboral de la empresa: contratación, remuneración, promoción, transferencias, capacitación y demás condiciones de trabajo.



Denuncia

Cualquier persona que considere que se ha visto afectada, o sea testigo de alguna forma de discriminación o acoso hacia sus compañeros, clientes, proveedores, o asociados de la empresa deberá denunciarlo usando los canales institucionales que Estafeta tiene para dicho propósito. Quedando estrictamente prohibido tomar represalias contra las personas que hagan evidente casos de este tipo.

¿Cómo aplicarlo?



Me gusta llevarme bien con mis compañeros, pero uno de ellos se excedió en sus comentarios sobre mi persona frente a otros compañeros. No me gusta que se exprese así de mí. ¿Se lo digo o lo reporto?

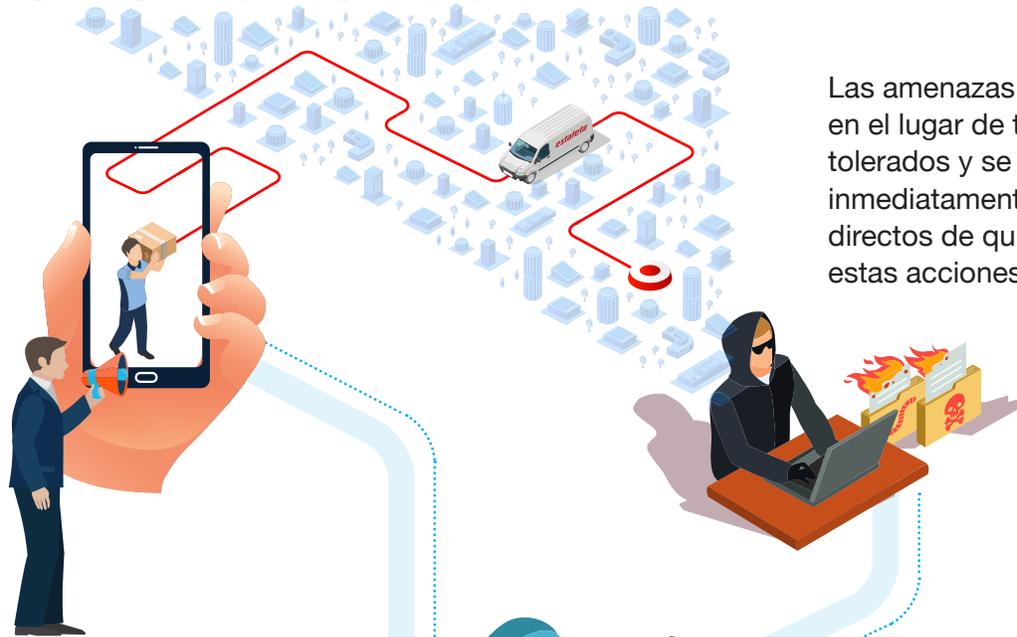
Es tu obligación hacerle saber a tu compañero que en Estafeta nos guiamos en todos los niveles por el respeto mutuo, por lo que deberá entender esta situación y cambiar de actitud; en caso de que reincida o haya algún tipo de represalia por esta charla, puedes reportar esta situación a tu jefe directo o bien utilizando los canales institucionales.

Mi jefe no me toma en cuenta para algunas tareas y parece tener favoritismo hacia algunas personas que no dan los mismos resultados que yo, ¿es eso correcto?

Debes primero hablar con tu jefe para conocer las razones que lo motivan. Estafeta fomenta el respeto y la confianza en general con todo el personal, y todos tienen la misma oportunidad de reconocimiento de acuerdo a sus logros y resultados en el trabajo. Todos los colaboradores de Estafeta que tengan personal a su cargo deben evaluarlos con objetividad y ofrecer los beneficios laborales con igualdad.

Seguridad total

Los colaboradores en mandos superiores no podrán exigir a ningún empleado llevar a cabo acciones que atenten o pongan en riesgo la seguridad y/o integridad propia o de terceros.



Las amenazas o actos de violencia en el lugar de trabajo no serán tolerados y se deberán informar inmediatamente a los superiores directos de quienes incurran en estas acciones.



La seguridad y protección del lugar de trabajo es muy importante para Estafeta, cada uno de los colaboradores debe cumplir con las políticas de higiene y seguridad dictadas por la empresa.



Estafeta prohíbe el uso, posesión o consumo de drogas ilegales, bebidas alcohólicas o cualquier otro tipo de sustancias que atenten contra la salud en el lugar de trabajo, así como, presentarse a laborar bajo los efectos de las mismas.



Estafeta está en contra de la explotación infantil, por lo que no aceptamos la contratación de personal menor de edad y se considera inaceptable el mantener bajo amenaza a cualquier persona para que realice actividades contra su voluntad.

Los recursos

¿Cómo aprovechar al máximo los recursos de la empresa?

Todos los colaboradores de Estafeta están obligados a utilizar los recursos materiales y tecnológicos de la empresa exclusivamente para el cumplimiento de sus labores, con el debido cuidado. El buen uso de los recursos será monitoreado por los responsables de su asignación y en ningún caso se permitirá que se haga uso personal de ellos.



La empresa garantiza el adecuado control y manejo de sus recursos mediante la aplicación de políticas orientadas a las prácticas de Gobierno Corporativo aplicando acciones contables claras y en apego a la ley, con uso de elementos de control que garantizan los intereses de los accionistas y todos los integrantes de la empresa.

Uso de instalaciones y servicios

Los recursos económicos, instalaciones, servicios y equipos propiedad de Estafeta están dispuestos para su aprovechamiento en cumplimiento de sus actividades. Los colaboradores cuidarán que el uso de estos recursos se realice de forma correcta y con eficiencia. En la utilización de las instalaciones y oficinas, se deberán respetar las normas de seguridad y protección civil, así como, mantener un ambiente de trabajo donde prevalezcan el orden, la limpieza y el respeto a las áreas de trabajo comunes y privadas.

Del registro y control

Cualquier compra o venta de recursos debe quedar registrada y claramente identificada en la contabilidad de Estafeta. Asimismo, se deberá dar continua supervisión al uso, ubicación y seguridad de los recursos a través de un adecuado control de inventarios y vigilancia continua de los responsables.

Los gastos o inversiones deberán apegarse a las políticas y procedimientos establecidos para cada caso, contar con la documentación de respaldo establecida y estar autorizados por los niveles facultados, quienes deberán vigilar que estos gastos sean necesarios y estén dentro de los presupuestos aprobados.

De la capacitación

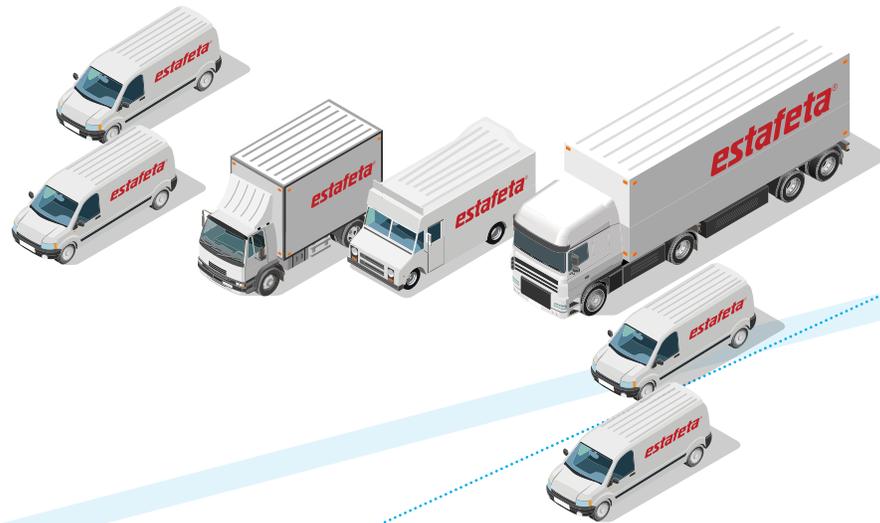
Los colaboradores de Estafeta deberán aprovechar todos los recursos que la empresa les proporcione a través de la Universidad Estafeta para aprender y desarrollar las competencias organizacionales, específicas (funcionales) y troncales, además de los conocimientos técnicos necesarios para realizar su trabajo y lograr la mejora continua en su ocupación, así como, obtener la certificación en aquellos temas en los que sea obligatoria conforme a la regulación externa o interna, según el puesto que ocupen. Es responsabilidad de cada área ofrecer a sus colaboradores la capacitación disponible y autorizada por la empresa.

Mantenimiento de equipos

Toda persona que tenga asignado un equipo deberá utilizarlo sólo para los fines que le fue entregado, hacer buen uso del mismo, así como cumplir con los programas de mantenimiento preventivo y reportar de inmediato las fallas que descubra para que se realicen las correcciones necesarias y mantener en buen estado los equipos.

Conducción responsable de los vehículos

Quien tenga asignado un vehículo deberá conducir de forma segura y responsable, demostrando así, su responsabilidad y educación en las calles y carreteras donde circule cumpliendo en todo momento con los reglamentos y señalamientos de tránsito vigentes. Será obligación de la empresa otorgar la capacitación permanente para lograr una cultura de operadores responsables.



¿Cómo aplicarlo?



He notado que en ocasiones me hace falta conocer más a detalle los servicios que ofrece Estafeta; ¿le puedo pedir a mi jefe que me comparta más información para estar mejor preparado y realizar mejor mi trabajo?

Por supuesto. En Estafeta fomentamos la capacitación continua de nuestra gente. Todos los colaboradores de Estafeta deben tener los conocimientos suficientes para desempeñar bien su trabajo, así que si consideras que tu trabajo sería más eficiente con una mejor capacitación, plantéaselo a tu jefe inmediato y su responsabilidad será buscar la manera de que desarrolles tus habilidades en tu puesto de trabajo.

En mi plaza hay un vehículo que no se usa por la noche ni el fin de semana ¿Puedo utilizarlo para ir a mi casa y así llegar más temprano a trabajar el día siguiente?

Definitivamente no. Los equipos de Estafeta sólo deben utilizarse en el desarrollo de nuestro trabajo y no para nuestro uso personal y mucho menos para retirarlos de las instalaciones. En Estafeta todos somos responsables del buen uso de los equipos. Si sabes que alguien en tu plaza hace uso indebido de algún activo, tu deber es reportarlo.

Relaciones con los proveedores

La importancia del principio de transparencia y los lineamientos anticorrupción

Estafeta es una empresa que respeta el principio de transparencia por lo que exige a sus colaboradores que tengan contacto con proveedores y terceros en general, apegarse a los lineamientos anticorrupción en donde se estipula la prohibición de realizar cualquier tipo de pago indebido, promesa de pago o la entrega de cualquier bien de valor a clientes o proveedores con el propósito de mantener un negocio o influenciar en las decisiones del mismo. Esto incluye cualquier tipo de regalo o actividades de entretenimiento de o para un proveedor, empleado del mismo o miembro de la familia, que pueda comprometer la integridad de las relaciones comerciales.



Las relaciones que los colaboradores de Estafeta mantengan con proveedores deberán basarse además, en criterios de selección técnica y económica, y atenderse con independencia e integridad en cada una de las operaciones que se realicen.

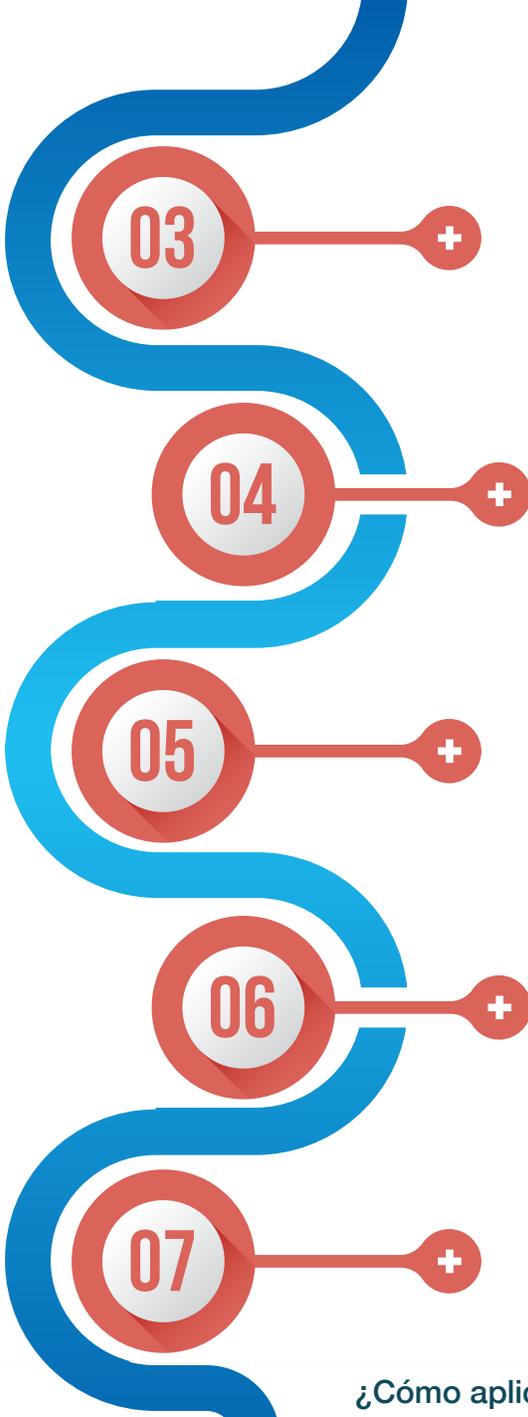
Para combatir la corrupción, en Estafeta implementamos las siguientes medidas:

Selección de proveedores

La selección de proveedores deberá ser justa, no influida por preferencias personales, y tomar en cuenta el precio, calidad, confiabilidad y características de los productos o servicios, así como, la capacidad técnica del proveedor para cumplir con los tiempos de respuesta necesarios. Esta selección deberá realizarse de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos, de manera que se garantice la mejor elección costo-beneficio, y en apego al presupuesto de Estafeta y sus filiales. Los colaboradores involucrados en el proceso de compra no aceptarán ningún descuento o precio que tenga por objeto condicionar futuras compras o influir en otras operaciones en perjuicio de Estafeta. Los encargados de tomar las decisiones de compra deberán asegurarse de no realizar operaciones comerciales con proveedores con un mal historial de negocios o de dudosa procedencia.

Cotizaciones, precios y decisiones de compras

Al invitar a los proveedores a que presenten cotizaciones, les serán dados a conocer en forma completa e igualitaria los requerimientos técnicos, comerciales y de otro tipo. Cualquier cambio a las especificaciones originales deberá ser informado, en cuanto se conozca, a todos los proveedores participantes, y si alguno de ellos ya hubiera presentado una cotización sobre las especificaciones anteriores, se le permitirá sustituir dicha cotización en un plazo corto pero razonable. Para la selección de un proveedor deben existir cuando menos tres propuestas de diferentes proveedores. Sólo en los casos en que no sea posible, se tomará la decisión sobre un número menor y con el visto bueno del jefe superior inmediato o el departamento de compras.



Evaluación de proveedores

Los proveedores seleccionados serán evaluados continuamente considerando la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento a las condiciones de servicio acordadas. Asimismo, con la regularidad que se considere necesaria, se confrontará la oferta de servicios del proveedor con las de otros proveedores, con el fin de aprovechar el máximo beneficio.

Tráfico de influencias

Todos los proveedores deberán ser tratados bajo las condiciones de igualdad, por lo que no se dará preferencia a ninguna persona bajo ninguna circunstancia.

Compras condicionadas

Los funcionarios y colaboradores involucrados en el proceso de compra por ningún motivo negociarán que un proveedor adquiera los productos o servicios que ofrece Estafeta a cambio de asignarle contratos de compra, ni permitirán que el proveedor lo proponga.

Comentarios sobre proveedores

Los colaboradores de Estafeta no comentarán los problemas o debilidades de un proveedor con otro proveedor, ni con personas ajenas. Los precios, condiciones y otro tipo de datos recibidos de proveedores actuales o potenciales se consideran información confidencial.

Contratos o convenios de compra

Toda relación con proveedores deberá estar debidamente documentada bajo contrato o convenio, a fin de garantizar lo que en el mismo se establezca.

¿Cómo aplicarlo?

Uno de mis proveedores ofreció darme un gran descuento en la siguiente compra, si me comprometía a contratar sus servicios lo que resta del año a su precio normal. ¿Puedo comprometerme a eso para tomar el buen descuento que me ofrece en este momento?

No. Recuerda que en Estafeta no privilegiamos a ningún proveedor y siempre debemos buscar el beneficio para nuestra empresa, por lo que no condicionamos ninguna compra futura y siempre evaluamos el costo-beneficio en cada operación.

Un proveedor nuevo me prometió mejorar las condiciones de nuestro actual proveedor y me pidió los detalles de precio y las condiciones que éste nos da. ¿Es correcto compartir esta información?

No es correcto. En Estafeta respetamos la relación de negocios con nuestros proveedores y las condiciones pactadas son confidenciales, por lo que no podemos darlas a conocer al nuevo proveedor; sin embargo, pídele que te presente su mejor oferta y en caso de que sea mejor que la de tu actual proveedor, habla con tu actual proveedor para igualar o mejorar la oferta y toma la mejor opción en términos de costo-beneficio para Estafeta.



Relación con la competencia

Los colaboradores de Estafeta mantendrán con sus competidores aquellas relaciones que propicien un ambiente de sana competencia. Asimismo, deberán participar en los temas que favorezcan el desarrollo del gremio. Sólo los colaboradores autorizados podrán compartir información de acuerdo a las instrucciones del Consejo de Administración o de la Dirección General.



Así realizamos las operaciones de mercado:

Convenios sobre precios y mercados

Los colaboradores de Estafeta no participarán con los competidores en ningún acuerdo que tenga por objeto la manipulación de los precios de los productos y servicios que se ofrecen en los mercados, en perjuicio de nuestros clientes.

Convenios sobre proveedores

Los colaboradores de Estafeta no participarán en ningún acuerdo con competidores que pretenda limitar o impedir el trato con algún proveedor determinado.

Comentarios sobre competidores

Estafeta mantiene la política de mutuo respeto con sus competidores, por lo que los colaboradores no deberán hacer comentarios negativos sobre éstos ante el público en general y en especial con nuestros clientes, y se deberá atender a lo siguiente:

- La promoción de los productos y servicios de Estafeta debe basarse en sus cualidades y en los beneficios que pueden reportarle al cliente.
- No comentar negativamente sobre la reputación o prácticas comerciales de los competidores.
- Las declaraciones sobre las características, valores agregados o costo-beneficio de los productos o servicios de un competidor, deberán ser imparciales, verídicas y comprobables.

Asociaciones empresariales, profesionales y foros

Los colaboradores de Estafeta podrán participar en ellas cuando sean útiles, justificadas y faciliten el

intercambio de información sobre asuntos de interés común, pero no utilizarán su participación para establecer acuerdos con la competencia sobre precios de los productos y servicios que se ofrecen, ni condiciones sobre los mercados en que operamos, salvo cuando sean transparentes y en beneficio tanto de los usuarios como del sector y de Estafeta.

Competencia desleal

Estafeta actuará con todos los medios legítimos a su alcance para oponerse a cualquier práctica de competencia desleal en perjuicio de sus intereses, de los intereses del sector y de los usuarios de los servicios que presta.

¿Cómo aplicarlo?



Hoy escuché a mi jefe hablar con un cliente sobre los beneficios que tendría al trabajar con Estafeta. Pudo haber sido más sencillo decirle que el servicio de la competencia era malo. ¿Por qué no enfatizó las fallas de la competencia?

Tu jefe hizo bien en resaltar las cualidades del servicio de Estafeta y los beneficios de trabajar con nosotros. Recuerda que en Estafeta seguimos la política de no comentar negativamente sobre la reputación de nuestros competidores o sus prácticas comerciales.

Un amigo que trabaja en la competencia me habló para avisarme que me tiene algunos tips de lo que quieren hacer en su compañía; me prometió compartirlos si yo le comento como van las cosas en Estafeta. ¿Es esto correcto?

Definitivamente no es correcto. Recuerda que toda la información de Estafeta debe considerarse como información confidencial que debemos guardar celosamente.

Manejo de la información

Los colaboradores tienen a su alcance información de Estafeta por las actividades que desarrollan en su trabajo diario; en principio, toda información debe ser considerada como confidencial y los colaboradores tienen prohibido usarla o comentarla para recibir beneficios personales, ya que esto puede provocar un daño al patrimonio, buen nombre o posición competitiva de Estafeta.



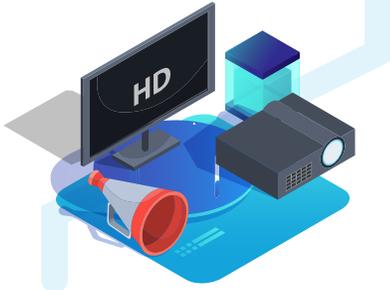
Estafeta es una empresa que se apega a las leyes y reglamentos que rigen su actuar, por lo cual y en cumplimiento con la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares** se compromete a custodiar de forma responsable todos los datos de sus clientes, proveedores y colaboradores.



Todos los colaboradores están obligados a cumplir con las mismas reglas y a no divulgar información que se obtenga por el desempeño de sus actividades en la empresa.

La información que pertenece o es utilizada por Estafeta se clasifica en pública, confidencial y privilegiada.

Información pública



Es información que ha sido publicada en los medios de información o a través de los canales autorizados por Estafeta. Esta información significa una responsabilidad legal para Estafeta en lo general y para sus ejecutivos de primer y segundo nivel en lo particular, por lo que los comunicados públicos deben ser verídicos, exactos y claros, y se divulgarán exclusivamente a través de los voceros autorizados.

Información confidencial



Es la información reservada para el conocimiento de los consejeros y ciertos colaboradores, quienes deberán tomar las medidas necesarias para protegerla, debiendo guardar completa discreción y cuidado en su manejo, tanto interna como externamente. La información confidencial se refiere a inversiones, lanzamientos, políticas y procedimientos, información legal, precios y acuerdos con proveedores, información de clientes, personal y accionistas, entre otra, así como cualquier información relacionada con la estrategia del negocio.

Información privilegiada



La Ley del Mercado de Valores define ésta como el conocimiento de actos, hechos o acontecimientos capaces de influir en los precios de los valores materia de intermediación en el Mercado de Valores, mientras tal información no se haya hecho del conocimiento público, por lo que los consejeros, funcionarios y empleados deberán asegurarse de cumplir con las disposiciones legales aplicables y queda prohibido comunicar información falsa o alarmista o realizar cualquier acto que influya en las cotizaciones de valores.

Uso indebido de información

Queda prohibido el uso y la divulgación de información confidencial sin la autorización de los Directivos de la Sociedad, en el entendido de que en caso de hacerlo, se podrán constituir delitos castigados penalmente, además de las responsabilidades civiles por los daños y perjuicios que se pudieran causar a Estafeta. Cabe aclarar que estos efectos son independientes de la terminación de la relación laboral.

Requerimientos de información de autoridades y de terceros

Cualquier empleado que reciba una solicitud formal de información por parte de alguna autoridad deberá notificarlo inmediatamente a su Director de Área y a la Dirección Jurídica para que se determine su procedencia. Toda solicitud deberá ajustarse al procedimiento anterior, por lo que ningún empleado entregará ningún tipo de información no autorizada.

Información propiedad de terceros

La información propiedad de terceros, que es conocida con motivo de relaciones comerciales, debe tratarse con el mismo esmero, cuidado y bajo las mismas normas que la información confidencial de Estafeta.

Registros contables

Los registros contables reflejan la información contable y financiera de Estafeta, por lo que los colaboradores encargados de su generación están obligados a mantener registros oficiales exactos, honestos y completos sobre la gestión del negocio. No se permite ni se justifica el registro de ningún dato falso en la contabilidad. Todos los libros y registros contables deben mantenerse de acuerdo a las Normas de Información Financiera y deberán cumplir con todas las leyes locales y federales y estar de acuerdo con las regulaciones fiscales. Es responsabilidad de todos los colaboradores de Estafeta cumplir con un estricto reporte y registro de las operaciones diarias para su adecuado reflejo en la información financiera.

¿Cómo aplicarlo?



Durante nuestra hora de comida, mi jefe y yo nos encontramos en el restaurante a unos compañeros y mi jefe alcanzó a escuchar que hablaban de nuevos servicios que están por lanzarse, así que les pidió discreción y que no hablaran en público de ese tema ¿Por qué hizo eso?

Recuerda que toda la información de Estafeta debe considerarse como información confidencial, así que no debe comentarse abiertamente en lugares públicos.

¿Por qué mi supervisor está siempre pendiente de que se generen los reportes a tiempo y de que capturemos toda la información el mismo día que la generamos? ¿No podría esperar a mañana esa labor o juntarla para hacerlo un día a la semana?

La exigencia de tu supervisor obedece a que todos tenemos la gran responsabilidad de reportar diariamente nuestras operaciones con eficiencia. Hacer esto nos permite servir mejor a nuestros clientes y tener una empresa actualizada de manera diaria. Recuerda que Estafeta debe tener registros diarios exactos y confiables, y tú contribuyes a esta labor.

Donativos

Las donaciones que se realizan en Estafeta son un componente más de su estrategia de Responsabilidad Social, la empresa podrá realizarlas para el cumplimiento de sus programas sociales y en apego a la política establecida.

Todos los programas y donaciones de Estafeta que tengan como objetivo apoyar al desarrollo comunitario deben estar alineados a los ejes de Educación, Emprendimiento y Medio Ambiente.

Cualquier tipo de donativo monetario o en especie tiene que ser aprobado por la Dirección General y ser debidamente documentado (destinatario, recepción, carta compromiso para dar uso adecuado a lo donado y documentos legales que avalen la institución solicitante). En caso de donativos en especie además de lo anterior, deberá contar con un reporte semestral del uso de las guías recibidas.

Ningún empleado puede comprometerse a realizar algún donativo en nombre de Estafeta.

Los donativos se otorgan a organizaciones bien establecidas, reconocidas, no lucrativas y que cumplan con todos los requisitos para poder recibir donaciones.



Del conflicto de intereses

El conflicto de interés se presenta cuando las acciones e intereses de los colaboradores entran en conflicto con los de Estafeta, por lo que los colaboradores deberán tener un gran cuidado y evitar aquellas acciones que puedan afectar los intereses comerciales y económicos de Estafeta.

Empleos o puestos externos

Los colaboradores de Estafeta no podrán aceptar simultáneamente un empleo o puesto dentro de otra empresa, sin la previa autorización por escrito de la Dirección de Recursos Humanos en coordinación con el representante de su Área y la empresa.

Intereses en negocios con Estafeta u otros negocios

Los colaboradores y sus familiares hasta el segundo grado no deberán tener intereses financieros o tomar ventaja de las relaciones comerciales con clientes, proveedores o competidores de Estafeta. No se permitirá a colaboradores y familiares la creación de nuevos negocios dedicados a la comercialización de los servicios que ofrece Estafeta. Tampoco deberán participar en ningún tipo de negocio engañoso, ilícito o mal intencionado, o bien que favorezca los intereses económicos personales de los colaboradores en deterioro de los intereses o patrimonio de Estafeta.

Regalos, atenciones, viajes y ventajas de y a terceros

Los colaboradores, y sus familiares, no deberán aceptar regalos, atenciones, invitaciones a viajes de recreo, o disfrutar de servicios, bienes o cualquier otra situación especial, de clientes, proveedores o competidores de Estafeta. En caso de recibirlos, deberán entregarse a la Dirección General para su registro y posterior disposición.

Los colaboradores no deberán hacer regalos a clientes, proveedores o competidores, que pudieran interpretarse como una compensación especial más allá de una sana relación de negocios.

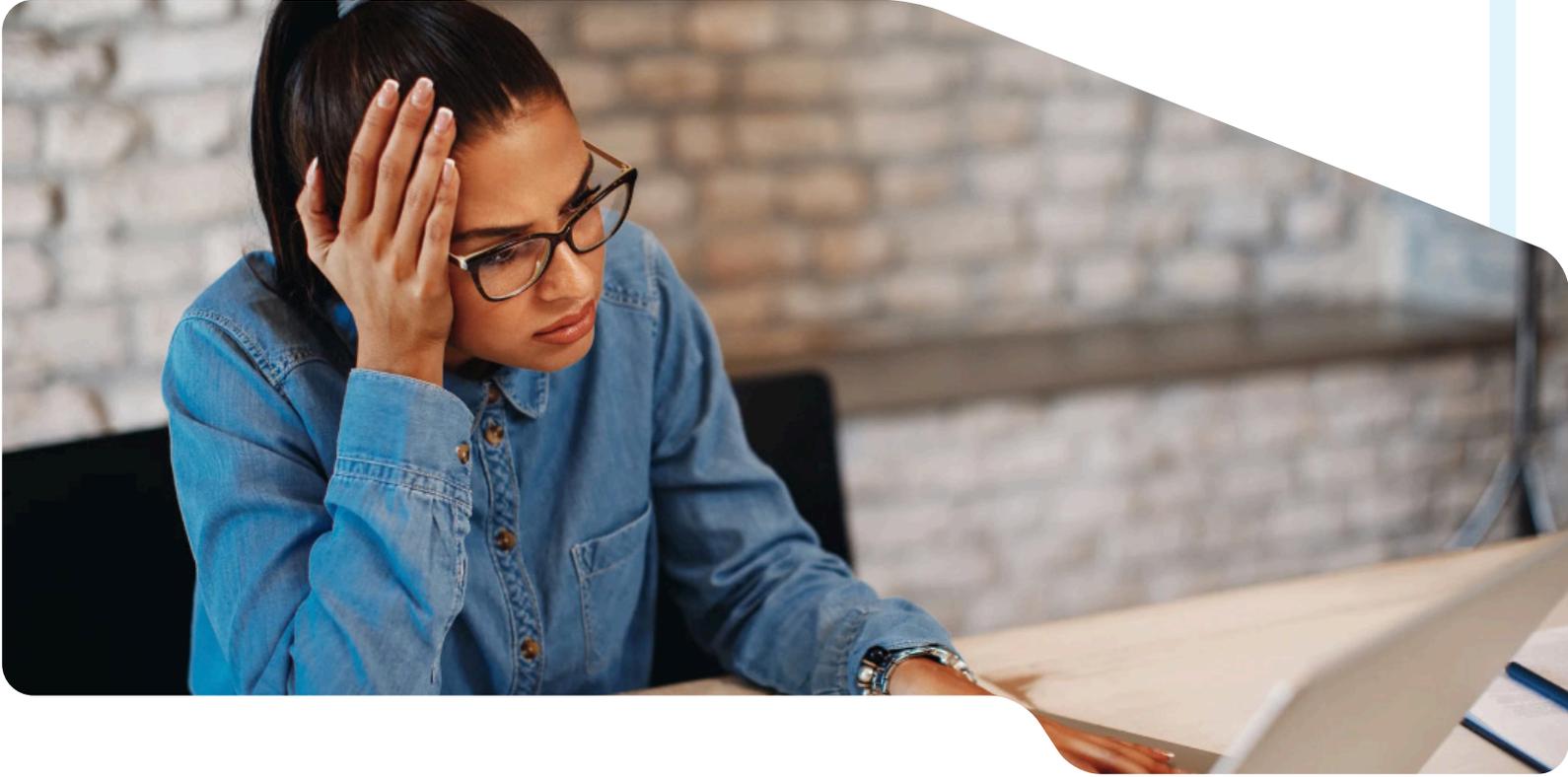


En las compras personales de productos o servicios de una empresa que tenga relaciones comerciales con Estafeta, los colaboradores sólo podrán aceptar los artículos promocionales y descuentos que se ofrecen al público en general.

Las comidas pagadas por clientes, proveedores o competidores deben realizarse exclusivamente por motivos de negocios y deberá estar presente el anfitrión.

Manejo de posibles conflictos

Es obligación de todo consejero, funcionario o empleado informar al área de Auditoría Interna cuando se vea involucrado en algún conflicto de interés, real o posible, mediante un reporte exacto, completo y oportuno de los hechos y circunstancias. Auditoría Interna supervisará que la resolución atienda a los intereses de Estafeta y mantendrá informados al Comité de Auditoría y a la Dirección General de los asuntos relevantes reportados.



¿Cómo aplicarlo?



Me he dado cuenta que mi jefe compra mucha papelería durante el mes. Mi primo tiene una papelería, ¿puedo recomendarle a mi jefe que le compre la papelería a él?

Sí, puedes recomendárselo; sin embargo, debes informarle que se trata de tu primo. Tu jefe deberá evaluarlo como un proveedor externo más y solamente en el caso de que su cotización resulte la mejor se le podrá contratar. Como es familiar tuyo, tú no puedes hacer esa negociación directamente ni intervenir de ninguna manera en la decisión. Tu jefe deberá además consultar el tema con su Director de Área.

Recientemente un proveedor me visitó en la oficina y me hizo un regalo personal caro; no se lo quise aceptar, pero insistió y me lo dejó de cualquier manera. ¿Qué tengo que hacer?

Los colaboradores de Estafeta tenemos como política no recibir regalos de nuestros clientes, proveedores o competidores, salvo que se trate de artículos promocionales con un costo bajo. En el caso que mencionas, debes reportar la situación y enviar ese regalo al área de Recursos Humanos para que disponga lo conducente.

Del debido cumplimiento

Los consejeros, funcionarios y colaboradores de Estafeta deberán actuar con integridad y apego a las **Leyes y Regulaciones vigentes, a este Código de Conducta y a las Políticas y Procedimientos**, comprometiéndose a proteger el patrimonio de Estafeta y asumiendo plena responsabilidad de sus funciones diarias.

Estafeta toma las siguientes acciones como parte de sus medidas de cumplimiento:

Del buen trato de todos los envíos



Todos los envíos que maneja Estafeta son ajenos, ya que nos fueron confiados para su transporte o guarda por nuestros clientes. Por ello, los colaboradores deben cumplir escrupulosamente todas las medidas establecidas para garantizar la seguridad y cuidado de los envíos, y todo acto o comportamiento que los ponga en riesgo deberá ser reportado y sancionado.

Fraudes e ilícitos

En cuanto se tenga conocimiento o presunción suficiente de que colaboradores de Estafeta, unidos entre sí, en complicidad con terceros, o por cuenta propia, participaron en la comisión de un fraude o ilícito, se les deberá sujetar al proceso legal correspondiente. Tratándose de delitos que se persigan de oficio, se deberá colaborar con la autoridad judicial para facilitar la aplicación de la ley. Ningún consejero, funcionario o empleado está autorizado para otorgar perdón sobre ningún fraude o ilícito a cambio de resarcir los daños.

Fallas administrativas

Es responsabilidad de Estafeta mantener programas de capacitación, actualización de procedimientos operativos y medidas de seguridad, y es responsabilidad del personal cumplir con tales programas y lineamientos. A los colaboradores que por desconocimiento, distracción, apatía o mal desempeño en sus funciones, cometan errores graves, sin dolo o mala fe, pero que causen daño al patrimonio de Estafeta, se les aplicarán las sanciones administrativas o penales correspondientes, ya que ninguna causa mencionada los libera de la responsabilidad del daño causado.

Del reporte de incumplimientos

Los consejeros, funcionarios y colaboradores que tengan conocimiento directo o indirecto de un caso de incumplimiento al Código de Ética y Conducta, por actos impropios, incumplimiento a las Políticas y Procedimientos establecidos, o incumplimiento a leyes y regulaciones aplicables, o que incluso llegaran a significar un daño o quebranto para Estafeta, deberán reportarlo, con la cautela y el cuidado necesario, al área de Auditoría Interna o a través de los canales institucionales (Ver página 35).

¿Cómo atendemos las denuncias por incumplimiento?



Todas las denuncias serán tomadas en cuenta. Estafeta garantiza que el tema se manejará con estricta confidencialidad, se harán las investigaciones necesarias y se dará una respuesta a la denuncia tomando las medidas correctivas, disciplinarias o legales necesarias. Es importante mencionar también que cualquier denuncia por incumplimiento deberá proporcionar pruebas que la soporten.

Toda persona que decida denunciar deberá estar consciente del daño que se puede ocasionar al reportar un hecho mal fundamentado. En caso de que la investigación arroje que la información es falsa, o que fue proporcionada con dolo para lastimar a un compañero de trabajo, se sancionará con severidad al denunciante.

Estafeta no permitirá ningún tipo de represalia en contra de la persona que decida denunciar un caso de incumplimiento. Cualquier represalia también deberá ser reportada al área de Auditoría Interna o a través de los canales establecidos, y se tomarán acciones en contra del represor.



Todos los miembros de Estafeta tenemos la responsabilidad ante la empresa y ante nosotros mismos de llevar a la práctica, en el día con día, los principios de integridad y ética plasmados en este Código de Ética y Conducta. Cumpliendo con ello, contribuiremos a consolidar el prestigio de Estafeta de cara a la sociedad, la industria y las autoridades, y reforzaremos la confianza que nos ha sido depositada por nuestros clientes.

¿Cómo aplicarlo?

¿Por qué dicen todos mis compañeros que la seguridad de los envíos que manejamos en Estafeta es nuestra prioridad?

Estafeta es un proveedor logístico y nuestros clientes depositan en nosotros su confianza para manejar sus envíos. Es por eso que decimos que la seguridad de los envíos es nuestra prioridad.

Escuché que a uno de mis compañeros le llamaron la atención y le levantaron un acta administrativa porque por un error de distracción aceptó un envío mal empacado. ¿No es una sanción muy severa? Pienso que posiblemente con una llamada de atención hubiera bastado.

Estafeta brinda a sus colaboradores los recursos y la capacitación necesaria para desempeñar bien su trabajo y los colaboradores tenemos la obligación de realizar con el debido cuidado nuestras labores. Aceptar un envío mal empacado puede ocasionar un daño directo a uno o más envíos durante su traslado y, por lo tanto, afectar a nuestros clientes. Además, en dicho caso se habrían pasado por alto los procedimientos de nuestra operación.

Encontré a uno de mis compañeros de trabajo revisando documentación confidencial de otra área, que de acuerdo a sus funciones no le correspondía revisar. ¿Tengo que reportarlo? Me preocupa que pueda tener consecuencias para mi trabajo o que después me tachen de soplón.

Definitivamente tienes que reportar esta situación. Acude primero con tu jefe directo y, en caso de no recibir una respuesta adecuada utiliza los canales institucionales para reportarla. Todo reporte será tratado con confidencialidad e imparcialidad. Si la investigación de los hechos determina que una persona actuó mal, se actuará en su contra por la vía legal y/o administrativa; sin embargo, si se descubre que un reporte fue hecho con la clara intención de afectar a cualquier persona, se sancionará al denunciante. Estafeta protege la confianza de sus colaboradores y en ningún caso tolerará las represalias en contra de la gente que decida reportar un hecho real que afecte a la empresa, a sus clientes o a sus colaboradores.

De las autoridades



Los miembros de Estafeta que la representen ante las autoridades federales, estatales o locales, deberán mostrar que las actividades se realizan con estricto cumplimiento a las disposiciones legales aplicables, así como con base en las sanas prácticas del negocio, renunciando a participar en actos de corrupción o que puedan generar sospechas de ilegalidad.

¿Cómo nos relacionamos con las autoridades?

Relación con autoridades

Los consejeros, funcionarios y colaboradores que tuviesen relación con funcionarios de entidades regulatorias u organismos gubernamentales, deberán ofrecerles un trato amable y respetuoso, reconociendo su calidad de autoridades, a fin de facilitar el tratamiento de los asuntos así como el establecimiento de acuerdos. Los requerimientos y observaciones de las autoridades deberán ser atendidos satisfactoriamente, con el ánimo de colaborar con eficacia y cortesía en el cumplimiento de su misión, siempre que sus solicitudes se mantengan dentro de las facultades que les otorgan las leyes, y que no se afecten ilegítimamente los intereses de Estafeta.

Estafeta se maneja completamente por la vía de la legalidad, por lo que en caso de identificar cualquier situación ilegal o de apariencia ilegal, deberá ser reportada por los canales institucionales de comunicación establecidos para estos efectos. Los consejeros, funcionarios y colaboradores deberán abstenerse de manifestar públicamente su opinión sobre conductas o aptitudes de funcionarios públicos.

Defensa de los intereses de Estafeta

Los colaboradores de Estafeta deberán vigilar que se dé estricto cumplimiento a las disposiciones legales aplicables en su trabajo. En caso de surgir diferencias de criterio o de interpretación con las autoridades respecto a la aplicación de alguna norma, se deberá solicitar el apoyo del Área Jurídica con el fin de comprobar que se fundamente y motive la posición asumida ante la autoridad, y en su caso, hacer valer la misma ante las instancias que procedan por ley.



Aceptación de responsabilidades

Cuando las autoridades señalen un incumplimiento o bien cuando en las revisiones periódicas internas se detecte algún incumplimiento en la que un empleado de Estafeta no se apegó a la legislación aplicable en la materia, se reconocerá dicho incumplimiento y se deberá actuar con prontitud para remediar la irregularidad. Estafeta reconocerá ante las autoridades, en su caso, las sanciones y reparaciones originadas por el incumplimiento, sin perjuicio de las responsabilidades que le pueda fincar al empleado de carácter administrativo, civil o incluso penal, de acuerdo a la normatividad interna y al marco legal vigente.

¿Cómo aplicarlo?

En mi plaza recibimos un requerimiento del Seguro Social y mi jefe me pidió turnarlo al Área Jurídica. ¿No sería más fácil darle respuesta nosotros en la plaza?

El camino adecuado es turnar el requerimiento de la autoridad a la Gerencia Regional correspondiente y ésta a su vez al Área Jurídica, quien se encargará de asignar el caso al funcionario responsable de dar respuesta a la autoridad. Solamente las personas facultadas por la empresa podrán dar respuesta a las autoridades, ya que tienen la responsabilidad de hacer las investigaciones conducentes para dar una respuesta adecuada.

¿Por qué se menciona en el Código de Ética y Conducta que los colaboradores somos responsables de dar cumplimiento a las disposiciones legales en nuestro trabajo?

Todos los funcionarios y colaboradores de Estafeta tenemos la obligación de conocer las disposiciones legales aplicables a nuestro trabajo y tenemos la responsabilidad de cumplirlas cabalmente. Estafeta es una empresa que siempre se ha caracterizado por desempeñar sus funciones en un marco de legalidad, por lo tanto motiva y exige a sus colaboradores el mismo nivel de cumplimiento.



Empresa Socialmente Responsable

Somos una empresa social y familiarmente responsable, empresa incluyente y un gran lugar para trabajar de una manera natural, es parte de nuestra cultura. Es por esto que Estafeta promueve el respeto hacia todos los que conforman la empresa proporcionándoles condiciones de trabajo adecuadas a las actividades que cada integrante realiza y se preocupa por implementar acciones que contribuyan al bienestar, el desarrollo y mejora de la calidad de vida de todos los colaboradores.

- Reconoce los intereses de los grupos con los que se relaciona en cada uno de sus ámbitos, y busca el beneficio de la sociedad a través de acciones que fomentan el bien común y la diversidad; ocupados por el cuidado del medio ambiente, invierte en vehículos de baja emisión de contaminantes y promueve una cultura de máximo uso y aprovechamiento de recursos.
- Apoya actividades filantrópicas y presta sus servicios para el beneficio público; un ejemplo del compromiso de Estafeta con la comunidad es el Centro Académico y Socio Cultural de Estafeta (CASCE) que recibe en sus instalaciones a personal propio y externo para desarrollar sus habilidades en temas como: inglés, cocina, música, canto, además de actividades deportivas y culturales que promueven el voluntariado entre los colaboradores.
- Crea condiciones para la generación de empleo, otorgando cientos de ellos de forma directa, además de mantener la plantilla laboral aún en situaciones difíciles.

La conducta de consejeros, funcionarios y colaboradores de Estafeta, en sus actividades laborales y extralaborales, deberá promover de manera positiva el prestigio e imagen de la empresa en la comunidad en donde tengan participación. Estafeta alienta la participación de sus consejeros, funcionarios y colaboradores en actividades de labor social.



Actividades extralaborales

Los consejeros, funcionarios y colaboradores de Estafeta son libres para dedicarse a las actividades extralaborales de su preferencia, siempre y cuando se practiquen fuera del horario de trabajo.



Actividades cívico-políticas

Los consejeros, funcionarios y colaboradores de Estafeta podrán participar, a título personal, en las actividades cívicas y políticas de su preferencia. Al respecto, deberán precisar, en forma clara y expresa, que actúan de manera independiente y no a nombre de Estafeta.



Actividades académicas

En el desarrollo de actividades académicas, ningún funcionario o empleado hará referencia a experiencias, asuntos u operaciones particulares en los que Estafeta intervino, por lo que no se podrán utilizar como casos de estudio, salvo que se trate de información pública y que cuenten con la autorización por escrito emitida por el Director de Área correspondiente o de la Dirección General. La forma en que se exponga la información siempre deberá contribuir a mejorar la imagen de Estafeta y en ningún caso deberán incluirse situaciones que pudieran dañarla.



Actividades religiosas

En Estafeta se respetan todas las creencias religiosas. No obstante, la empresa mantiene la política de que ninguno de sus miembros deberá intentar imponer su fe o credo a los demás ni realizar actos de difusión de religión o creencia alguna.



Actividades deportivas

En Estafeta se apoyan las actividades deportivas internas y externas, principalmente si se realizan en equipo y fomentan la sana convivencia de los compañeros de trabajo. Los consejeros, funcionarios y colaboradores podrán participar en actividades deportivas, manteniendo y cuidando los principios de prestigio, honorabilidad y respeto de Estafeta. El desarrollo de actividades deportivas quedará sujeto a disposiciones que establezca Recursos Humanos.



Actividades de labor social

Estafeta alienta a sus consejeros, funcionarios y colaboradores a que participen activamente en labores de apoyo para mejorar las condiciones de vida de los habitantes de las comunidades en que participamos, para lo cual se deberán seguir los lineamientos del presente Código y de la normatividad Institucional. Los colaboradores que deseen iniciar una actividad de labor social a nombre de Estafeta deberán involucrar a la Dirección de Recursos Humanos y contar con su visto bueno. El área de Recursos Humanos creará y administrará los programas sociales de beneficio al personal, sus familias y las comunidades.



Actividades con impacto ecológico

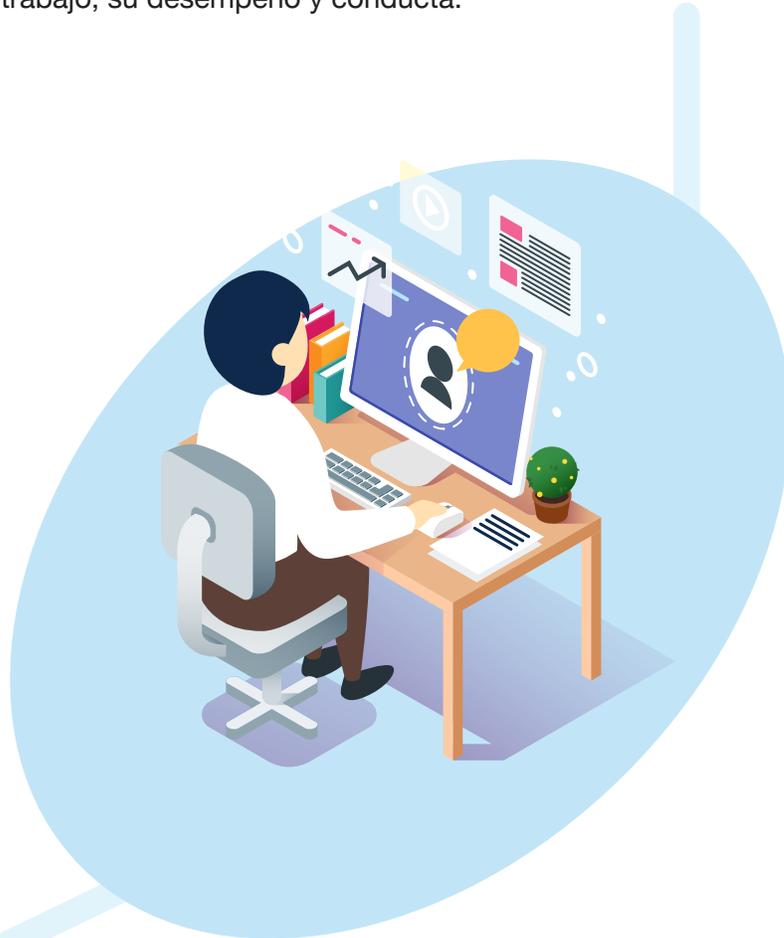
Los consejeros, funcionarios y colaboradores de Estafeta deben cuidar que las actividades o negocios que realizamos no tengan un impacto negativo sobre los recursos naturales de las comunidades donde participamos, y cuando eso suceda deberán buscar alternativas y contribuir con actividades que beneficien el medio ambiente. Estafeta ha implementado varios procesos con beneficios ecológicos, entre otros: la reducción o eliminación de uso del papel, reciclado de aceites, ahorro de combustible y la adquisición de vehículos con tecnología más limpia.

Comunicación interna

La comunicación interna debe promover un diálogo transparente y directo entre Estafeta y sus clientes, concesionarios, proveedores, colaboradores y accionistas.

Los colaboradores deben sentir total confianza para comunicarse con nuestros gerentes, supervisores y otros directivos, así como representantes de Recursos Humanos, sobre cualquier asunto laboral, o para solucionar cualquier malentendido o conflicto, sin temor a represalias.

Nuestros supervisores, gerentes y directores deben ser honestos y transparentes al hablar con nuestros colaboradores sobre su trabajo, su desempeño y conducta.



Mercadotecnia responsable

El manejo de los medios de comunicación externa llámense publicidad, sitios web, patrocinios, promociones, exposiciones, relaciones públicas, comerciales, materiales en puntos de venta, listas de precio, deberá ser ética, honesta y verídica, reflejando los valores que guían a la empresa. Es responsabilidad de la Dirección de Mercadotecnia, asegurarse que así sea.

Seguimiento y administración del Código de Ética y Conducta

¿Cómo está regulado el Código de Ética y Conducta?

Actualización y modificación

La aprobación del Código de Ética y Conducta estará bajo la responsabilidad del Consejo de Administración en coordinación con el Comité de Auditoría.

La actualización del Código de Ética y sus modificaciones se realizarán de acuerdo a las necesidades, efectuándose una revisión obligatoria cada año durante la primera reunión del Consejo de Administración.

Aprobación del contenido

Difusión y aplicación del Código de Ética

La difusión del Código de Ética y Conducta será responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos y sus Gerencias Regionales, que lo incluirán en sus programas de Inducción. Auditoría Interna establecerá controles para asegurarse que se cumpla con esta instrucción así como su aplicación, para que conjuntamente con Recursos Humanos sean los principales promotores.

Canales Institucionales de denuncias y recepción de quejas o desviaciones

Estafeta, en su compromiso de promover un ambiente ético fundamentado en el presente Código, ha implementado los siguientes canales que permiten a sus funcionarios, colaboradores, proveedores y clientes, reportar situaciones que se desvíen de nuestros valores corporativos y principios éticos de la empresa:

Línea telefónica: [01-800-062-4729](tel:01-800-062-4729)

Página de internet www.lineadedenuncia.com/estafetacontigo

Correo electrónico: estafetacontigo@lineadedenuncia.com

Correo de voz: [01-800-062-4729 32](tel:01-800-062-4729)



¿Cómo aplicarlo?



¿La empresa me garantiza que si denuncio algún incumplimiento al Código de Conducta o algún acto de ilegalidad no se van a tomar represalias en mi contra?

Es obligación de todos los que trabajamos en Estafeta dar total cumplimiento al Código de Ética y Conducta, a las Leyes y Regulaciones y a las Políticas y Procedimientos establecidos, por lo que en caso de denuncias o quejas de incumplimiento, la empresa facilita los medios de comunicación electrónica, telefónica y física. Estafeta hará las investigaciones necesarias y garantiza a sus colaboradores que no habrá represalias en contra de quien decida hacer una denuncia real fundamentada.

¿Por qué la empresa me pide firmar una Carta Compromiso en el Código de Ética?

Esto nos lo solicita la empresa para asegurarse de que hemos leído el Código de Ética y que entendemos la gran responsabilidad que significa formar parte de Estafeta. Al firmar la Carta confirmamos nuestro compromiso de acatar el Código, dar cumplimiento a las Políticas y Procedimientos de la empresa y actuar de manera ética y siempre dentro de un marco de legalidad.

Atención a denuncias

Investigar y documentar los casos estableciendo controles y estadísticas

Con el propósito de fortalecer sus prácticas de Gobierno Corporativo, a través de un Comité de Ética, se compromete a atender y dar respuesta a todas las denuncias recibidas mediante los canales descritos. Las acciones y propuestas que resulten de la investigación y documentación de los casos recibidos serán revisadas y evaluadas conjuntamente por el Comité de Auditoría y el Director General.

Sanciones

La Dirección General, conjuntamente con el Consejo de Administración, señalarán las sanciones de acuerdo a la gravedad de cada caso, las cuales podrán ser:

- Amonestación o advertencia por escrito, con copia a expediente personal.
- Amonestación y castigo con inhabilitación de días de trabajo.
- Despido y, en su caso, resarcimiento de los daños económicos y seguimiento a efectos legales.

Carta Compromiso

La Dirección de Recursos Humanos, a través de sus diversas instancias, elaborará una Carta Compromiso que deberá incluir lo siguiente:

- Aceptación del trabajador de conocer el Código de Ética y Conducta y sus objetivos.
- Aceptación del trabajador de conocer la responsabilidad de formar parte de Estafeta y que desde ahora acepta ser un promotor activo de los valores que nos unen.
- Aceptación del trabajador de cumplir y someterse a las sanciones en caso de incumplimiento.
- Todos los que trabajamos en Estafeta compartimos los valores que se viven en nuestra organización y expresamos nuestra responsabilidad de vivirlos y promoverlos en la Carta Compromiso que firmamos al recibir el Código de Ética y Conducta que complementa las políticas.
- Nombre, firma y datos de identificación del empleado.
- Lugar y fecha.



Empresas que integran a Estafeta

En este documento hacemos referencia a Estafeta para abarcar a todas las empresas con colaboradores que forman parte del Grupo, las cuales se detallan a continuación:



Carta Compromiso

Hago constar que he leído el Código de Ética y Conducta y que comprendo la responsabilidad de formar parte de Estafeta. Acepto haber leído la Visión, Misión, Ejes Estratégicos, Valores Corporativos, así como los lineamientos de Conducta que rigen nuestra organización, por lo que me comprometo a vivir los valores que nos unen y a ser un promotor activo de los mismos. Entiendo que su cumplimiento es obligatorio para todo el personal del Estafeta y entiendo también las sanciones en caso de incumplimiento. Manifiesto que cumplo con los lineamientos de conducta ahí establecidos y que no tengo ningún conflicto de interés actual o potencial. Acepto de manera responsable lo establecido en este código y en mi contrato individual y/o colectivo de trabajo.

Lugar y fecha: _____

Firma de conformidad: _____

Nombre completo: _____

Empresa Estafeta: _____

Número de nómina: _____

Departamento: _____

Carta
Compromiso

Código de
Ética y
Conducta de
Estafeta

estafeta[®]

Todos los derechos reservados 2020
Estafeta Mexicana S.A de C.V.
Avenida José Vasconcelos número 105, Piso 4, Colonia Hipódromo Condesa,
Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06170, Ciudad de México, México.



-----BIBLIOTECA VIRTUAL-----

BV

