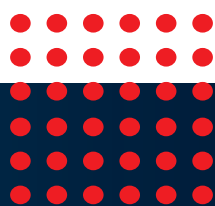
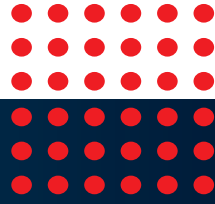


**CÓDIGO DE ETICA
MENSAJERÍA Y SERVICIOS
ARROBA S.A DE C.V**





FILOSOFÍA EN MENSAJERÍA Y SERVICIOS ARROBA





OBJETIVO

Ofrecer a nuestros clientes las soluciones en mensajería más apropiadas y modernas de acuerdo a sus propias necesidades, dándoles la confianza y certidumbre de que nuestro servicio es altamente profesional y confiable.



MISION

Ser una empresa comprometida con el desarrollo personal de sus empleados con el fin de conseguir la excelencia en el servicio, con el fin de lograr la satisfacción de sus clientes, ofreciendo el servicio de mensajería con un alto valor de profesionalismo en el momento requerido, cuidando siempre la optimización de recursos y la protección al medio ambiente.

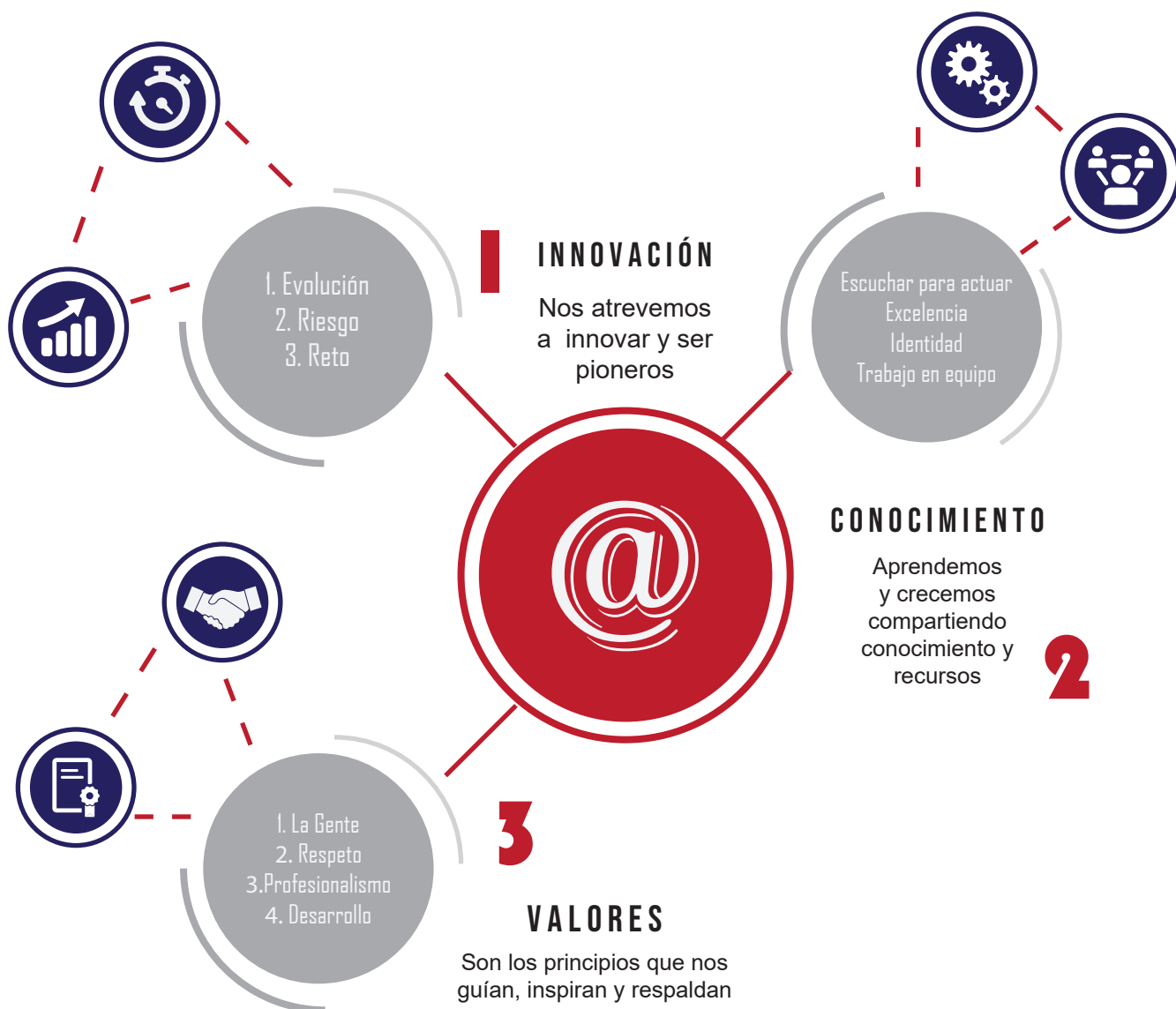
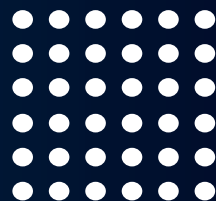


VISION

Ser una empresa reconocida a nivel nacional en el ramo de mensajería, ofreciendo a nuestros clientes un servicio de excelencia, al mejor costo a través de la mejora continua, el profesionalismo y la experiencia; beneficiando con nuestro crecimiento y actividades a nuestros empleados, proveedores y a la comunidad en general.



VALORES INSTITUCIONALES MENSAJERÍA Y SERVICIOS ARROBA





POLITICA DE CALIDAD **MENSAJERÍA Y SERVICIOS** **ARROBA**

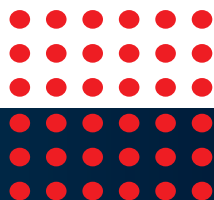
MENSAJERIA Y SERVICIOS ARROBA, S.A. DE C.V.

Ha desarrollado una solución a la problemática que para las empresas representa la realización interna de servicios administrativos y operacionales en las cuales no se desea la contratación directa de personal y/o la adquisición del equipo requerido; con tal fin. estamos comprometidos a superar las expectativas de nuestros clientes y usuarios.

Por ello, trabajamos día con día en mejorar la calidad de nuestros servicios.

MENSAJERIA Y SERVICIOS ARROBA, S.A. DE C.V., pone a su disposición los servicios de: mensajería, liquidación, traslado de valija, paquetería y cobranza con personal altamente capacitado.





RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERES





RELACIÓN CON COOLABORADORES MENSAJERÍA Y SERVICIOS ARROBA

Mensajería y Servicios Arroba S.A. de C.V., en la búsqueda de involucrar sus estrategias en ambientes de responsabilidad social y darle a este elemento el peso suficiente para la toma de decisiones dentro de la empresa, reconoce y adopta como propio, el :

DECALOGO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE creado por el Centro Mexicano para la Filantropía A.C.

RELACIÓN CON COOLABORADORES

PROCESO DE RECLUTAMIENTO EN MENSAJERÍA Y SERVICIOS ARROBA

El proceso de reclutamiento para candidatos dentro de Mensajería y servicios Arroba, se desarrolla a partir de conocimientos, virtudes, aptitudes y experiencia en el ramo. Se realiza una búsqueda de personal que logren empatar con los valores institucionales de la empresa. A su vez, existe la posibilidad de reclutar nuevos talentos , con el objetivo de iniciar su proceso de desarrollo dentro del ramo y giro empresarial.

La aprobación final de los candidatos que se asignaran a los servicios que nos solicite será otorgada por ustedes, siendo responsabilidad absoluta de **MENSAJERIA Y SERVICIOS ARROBA, S.A. DE C.V.**, el proceso de recluta-

miento y las fases previas de selección. Previas fases de selección y contratación de personal siempre se realiza de manera transparente , Prohibiendo toda discriminación por causas de género, edad, estado civil, nacionalidad, estilo de vida, origen étnico, lengua, religión, filiación política, orientación sexual o discapacidad.

COMPROMISOS HACIA NUESTROS COLABORADORES

En Mensajería y Servicios Arroba, nuestro personal es el más importante, por ende se implementan reformas y proyectos para el mejoramiento del ambiente de trabajo, estimulando y haciendo participe a cada colaborador en nuestra empresa; para esto:

1. Ejecutamos con regulación laboral de zonas en donde tenemos presencia.
2. Aseguramos la equidad entre todos nuestros colaboradores.
3. Propiciamos un diálogo respetoso, tomando en cuenta cada opinión.
4. Capacitación especializada y continua a todo nuestro personal, con el objetivo de evolucionar su desarrollo y crecimiento laboral
5. Promoción de cumplimiento de las políticas y reglamentos internos.
6. Respeto y protección de privacidad de todos nuestros colaboradores.
7. Salarios y prestaciones justos de conformidad con las ley.
8. No a la discriminación hacia ninguna persona por causas de género, edad, estado civil, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión, filiación política, orientación sexual o discapacidad.
9. Prohibición total ante cualquier tipo de acoso y/o conducta ofensiva entre colaboradores y ejecutivos. haciendo énfasis en conductas inapropiadas de manera verbal, visual o física.



RELACIÓN CON COLABORADORES MENSAJERÍA Y SERVICIOS ARROBA

10. Promoción condiciones laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda su comunidad (empleados, familiares, accionistas y proveedores). Se opone a toda clase de trabajo forzado y lucha en contra del trabajo infantil.

11. Hace públicos sus valores, combate interna y externamente prácticas de corrupción y se desempeña con base en un código de ética.

12. Toma en cuenta e involucra a su personal, accionistas y proveedores en sus programas de inversión y desarrollo social.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Dentro de Mensajería y Servicios Arroba, garantizamos la igualdad de oportunidades y crecimiento en toda aquella actividad empresarial.

Promoviendo e impulsando una cultura de competitividad responsable que busca las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.

SEGURIDAD Y SALUD EN MENSAJERÍA Y SERVICIOS ARROBA.

El bienestar de nuestros colaboradores es prioridad, realizando continuamente un esfuerzo continuo para asegurar un ambiente de trabajo seguro y reforzado.

1. Proporcionamos información eficiente a todos los colaboradores y visitantes sobre las medidas de seguridad.

2. Cuidado del bienestar de colaboradores, a través de brigadas, asesoría, bolantines e informes para una vida sana.

COMPROMISOS DE NUESTROS COLABORADORES HACIA MENSAJERIA Y SERVICIOS ARROBA.

Se espera que nuestros colaboradores:

1. Respeten y realicen actividades en función de los criterios empresariales como: misión, visión y valores de la empresa.
2. Sean participes en actividades empresariales de manera eficiente, honesta y responsable.
3. Proyecten una buena presentación de la empresa dentro y fuera de las instalaciones.
4. Creen un ambiente de trabajo de respeto, cordialidad e inclusión.
- 5 Fomenten el trabajo en equipo entre coolaboradores y ejecutivos.
6. Realicen una retroalimentación para el desarrollo continuo de la empresa
7. Cumplan con sus labores libres de la influencia de sustancias como: drogas y alcohol.
8. Realicen sus actividades de manera eficiente durante el horario laboral.

PROTECCIÓN DE ACTIVOS

1. Cuiden y respeten las instalaciones así como todo el equipo que nos proporciona la empresa, firmando, en caso de que sea necesario, las cartas responsivas correspondientes.
2. Hagan buen uso de los materiales de trabajo, como telefonía, Internet, motocicleta y uniformes.

RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES Y USUARIOS

Actuamos de manera innovadora y para cumplir con las necesidades de cada cliente , a fin de lograr un beneficio mutuo, para esto efectuamos lo siguiente:

1. Ofrecemos a cada uno de ellos servicios que se adecuen a las necesidades de su negocio.
2. El respeto y honestidad son los principales valores para transmitir a nuestros clientes.
3. Proporcionamos información verídica, en procesos para el funcionamiento de nuestros servicios.
4. Mantenemos la privacidad entre clientes
5. Prohibición de prácticas desleales y fraudes.

RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

El compromiso con proveedores es una parte fundamental, para poder cumplir con éxito la propuesta de nuestros servicios, para esto se implementa una estrategia de calidad.

Se crea un lazo profesional enfatizando el respeto, integridad. Por lo que seleccionamos a aquellos que complementan y funcionan de manera conjunta a nuestros valores.

COMPROMISOS DE NUESTROS PROVEEDORES HACIA MENSAJERIA Y SERVICIOS ARROBA

1. Actuar sobre lo estipulado en este Código de Ética.



RELACIÓN CON COOLABORADORES MENSAJERÍA Y SERVICIOS ARROBA

2. Brindar servicios que sean de total satisfacción ante la necesidad estipulada dentro de la empresa, así como tanto a nuestros usuarios.
3. El desempeño de sus actividades deberá llevarse a cabo bajo el nivel de responsabilidad y profesionalismo para un servicio de calidad.
4. Mantener estricta confidencialidad de la información proporcionada por la empresa.
5. En caso de subcontratación para los productos y servicios ofrecidos a Mensajería y Servicios Arroba, nuestros proveedores asumen la responsabilidad y compromiso de efectuar un servicio/ productos de calidad a las empresas subcontratadas.
6. Prohibición de cualquier práctica desleal.
7. Toda información proporcionada a Mensajería y Servicios Arroba debe de ser verídica y oportuna.
8. Confidencialidad de áreas de trabajo, personal y actividades para Mensajería y Servicios Arroba

COMPROMISOS DE MENSAJERIA Y SERVICIOS ARROBA ASISTENCIA HACIA NUESTROS PROVEEDORES

1. Concedemos las mismas oportunidades para la contratación de servicios en cuestión de criterios de calidad y rentabilidad para la empresa.
2. Privacidad entre proveedores.
3. Prohibición de sobornos e intercambio de enseres entre coolaboradores y proveedores.



RELACIÓN CON AUTORIDADES MENSAJERÍA Y SERVICIOS ARROBA

3. Respetamos y cumplimos los compromisos establecidos en nuestros contratos.

4. Anulamos cualquier favoritismo hacia nuestros proveedores, cumpliendo con una práctica justa.

RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES

Nuestra interacción siempre se apega a las políticas, principios y valores de la empresa, por lo cual:

1. Los trámites y relaciones que tengamos con dependencias o funcionarios gubernamentales deberán de llevarse a cabo de acuerdo a las leyes de cada país en donde tenemos operaciones.

2. Cumplimos y promovemos el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y demás disposiciones que estipula la ley.

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

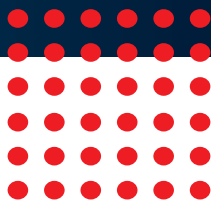
Mensajería y Servicios Arroba S.A. de C.V. en la búsqueda de la mejora continua pretende complementar su visión de negocios, integrando el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los servicios que ofrezca.

Identificamos las necesidades sociales del entorno en que opera y colabora en su solución, impulsando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.

1. Dentro de Mensajería y Servicios Arroba, fomentamos la cultura, deporte, educación y cuidado del medio ambiente.
2. Identifica y apoya causas sociales como parte de su estrategia de acción empresarial.
3. Invierte tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades en las que opera.
4. Promueve e impulsa una cultura de competitividad responsable que busca las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad
5. Promueve continuamente programas enfocados al desarrollo de grupos vulnerables, calidad de vida y medio ambiente.
6. Respeta el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a la preservación del medio ambiente.



SOMOS ARROBA



COMPETENCIA

Buscamos diferenciarnos de nuestra competencia enfocando nuestros esfuerzos en ser mejores día con día. Nos caracterizamos por participar en el mercado de manera vigorosa y leal, observando los principios éticos y las leyes del mercado, por esto es que evitamos las siguientes prácticas:

PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información que se genera y la que se obtiene representa un activo importante, razón por la cual nos comprometemos a guardarla y preservarla de manera confidencial, responsable, segura, objetiva y apegada a derecho.

A través de Políticas de Seguridad de la Información, protegemos toda esta información en todos nuestros establecimientos.

Por información confidencial se entiende cualquier información no pública referente a Iké Asistencia, sus subsidiarias y filiales y sus directivos, operaciones, planes y estrategias, entre otras. La siguiente es una lista enunciativa y no limitativa de información confidencial:

- Información contable y proyecciones financieras
- Políticas y prácticas comerciales y operativas
- Cambios organizacionales
- Investigación y desarrollo de nuevos productos
- Información personal de los empleados de Iké Asistencia
- Listado de clientes
- Listado de proveedores
- Políticas de precios

Los directivos y colaboradores que, en razón de las funciones que realizan, tengan acceso a la información que se menciona en el párrafo anterior, están obligados a manejarla de manera confidencial y de acuerdo a las leyes de privacidad aplicables en los países en los que operamos.



RELACIÓN CON AUTORIDADES MENSAJERÍA Y SERVICIOS ARROBA



RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE Tenemos el compromiso de impulsar la mejora del medio ambiente, así como de disminuir las prácticas que puedan tener un impacto negativo en nuestro planeta. De esta manera buscamos hacer de nuestra empresa un negocio sustentable.

- Nos comprometemos a cumplir con las leyes y regulaciones establecidas en todos los países en donde operamos.

- Realizamos las acciones necesarias para hacer un uso racional del consumo de fuentes de energía.

- Brindamos capacitación a nuestro personal y proveedores para el manejo y separación de desechos.

- Fomentamos el uso de medios electrónicos con el fin de disminuir considerablemente el uso de papel.

- Promovemos el reciclaje de materiales como papel, PET, aluminio y vidrio, entre otros.

- Realizamos campañas y prácticas de acuerdo a las Políticas Ambientales de la empresa..

DATOS

ONIQUNA NO. 6421 COL. TRES ESTRELLAS,
C.P. 07820 DELG. GUSTAVO A. MADERO,
MEXICO,

CIUDAD DE MÉXICO

TEL.: 5537-5982, 1997-9227, 1997-9233

FAX: 5537-7777

menyser@prodigy.net.mx