

CÓDIGO DE CONDUCTA TRESGUERRAS

Revisión 6

FOTG641



TRESGUERRAS®

- ÍNDICE -

• Mensaje de Dirección General.....	1
• Aviso a los Colaboradores.....	2
• Directores y Gerentes de Sucursal.....	3
• Cumplimientos de las leyes y reglamentos.....	4
• Fraude.....	5
• Competencia y acuerdos justos.....	6
• Conducta en lugar del trabajo.....	7
• Salud y Seguridad.....	8
• Protección y uso correcto de los bienes de la compañía.....	9
• Registros empresariales.....	10
• En caso de ... Preguntas y Respuestas.....	11
• Política de Alcohol, Drogas y Tabaco.....	12
• Política Integral.....	13
• Política Anticorrupción.....	14
• Política de Riesgos Psicosociales (POTG637).....	15
• Decálogo de uso de Redes Sociales.....	16
• Decálogo Empresa Socialmente Responsable.....	17
• Decálogo Derechos Humanos en el Lugar de Trabajo.....	18
• Decálogo Servicio de Excelencia en Tresguerras.....	19
• Valores Tresguerras.....	20
• Buzón Digital TuVoz3G.....	21
• Denuncias Anónimas Tresguerras SOS.....	22
• Reconocimiento del Código de Conducta.....	23
• Situaciones No Previstas.....	24
• ETI Base Code.....	25

MENSAJE DE LA DIRECTORA GENERAL

A todos los Colaboradores, Clientes y Proveedores de Autotransportes de Carga TRESGUERRAS S.A de C.V, se les informa que hemos aprobado el presente **Código de Conducta**, validado para todos los Colaboradores, Clientes y Proveedores de **TRESGUERRAS**. Nuestro Código de Conducta describe los valores, los principios laborales, comerciales y el comportamiento que se espera de cada uno de los Colaboradores, Clientes y Proveedores en todo momento. Al adherirnos a nuestro código de Conducta Empresarial, cada uno de nosotros cumplirá el compromiso de TRESGUERRAS de conducirse de una manera ética y de acuerdo con la ley.

Como empresa debemos mantenernos rentables para seguir siendo viables, y así mismo es nuestro compromiso con la integridad, ética y legalidad a través del cumplimiento de nuestro Código de Conducta, en las relaciones con nuestros compañeros de trabajo, accionistas, clientes, proveedores y comunidad. Nuestro éxito empresarial se basa en relaciones de confianza y en nuestra reputación, así como en la integridad de nuestro personal y código de conducta.

Cada uno de nosotros debe entender y cumplir este Código de Conducta para aplicarlo en nuestras acciones diarias y en caso de duda puede apoyarse con su jefe inmediato o con el contacto que se menciona en dicho código, mismo que será revisado de forma anual para su adecuación de ser necesario.

Les agradezco su compromiso y dedicación enfocados al logro de los objetivos establecidos por **TRESGUERRAS**, sin descuidar nuestros estándares elevados de **Conducta Empresarial**.

Directora General

En TRESGUERRAS nuestro compromiso es con la integridad a través del cumplimiento de nuestro Código de Conducta

INTRODUCCIÓN

El propósito de este Código de Conducta Empresarial es proporcionar una guía a nuestros Colaboradores, Clientes y Proveedores y ayudarlos a manejar situaciones laborales y comerciales de una manera ética y lícita. Sus lineamientos son válidos para todos los miembros de TRESGUERRAS tanto corporativo, sucursales propias y concesionadas (a las que en conjunto, en el Código se menciona como TRESGUERRAS).

AVISO A LOS COLABORADORES

El Código de Conducta Conducta Empresarial es una declaración de normas y lineamientos para una conducta individual y empresarial y de ninguna manera constituye un contrato de empleo ni la garantía de un empleo continuado. Las leyes del país de empleo, las reglas laborales de su unidad y su contrato laboral individual, gobiernan sus derechos como empleado y los de TRESGUERRAS como empleador. El empleo en TRESGUERRAS es voluntario, por lo que el empleado tiene derecho a terminar su relación laboral en cualquier momento por el Motivo que sea siempre y cuando se mantenga en una línea ética y profesional al entregar su puesto y TRESGUERRAS puede terminar la relación laboral en cualquier momento, por razones legales o sin motivo aparente, pero jamás por motivos ilegítimos.

En aquellos casos en los que las leyes laborales locales del Estado contengan requisitos de cumplimiento obligatorio que difieran de los lineamientos señalados en el Código, de las leyes del Estado prevalecerán para los empleados que estén trabajando en dicho Estado.

¿QUE ES EL CÓDIGO DE CONDUCTA EMPRESARIAL?

El Código de Conducta Empresarial consiste en recomendaciones que ayudaran a definir nuestros principios y prácticas laborales y comerciales aceptables, que todo colaborador, directivo, socio, personal concesionario, proveedor o cliente deberá cumplir con base en los valores institucionales de Tresguerras. Su objetivo es proporcionar una guía que nos ayude a conducirnos de una manera ética y legal, siempre. El Código, si bien cubre una amplia variedad de prácticas, no es, ni pretende serlo, un reglamento completo. Es una guía sobre nuestras expectativas de conducta y estándares corporativos

Cada uno de nosotros debe hacer el compromiso personal de cumplir con las políticas y procedimientos que se reflejan en el Código y sus principios de conducta subyacente. Sólo a través de nuestras acciones podremos mantener un ámbito de trabajo en el cual no sólo se espere una conducta ética sino que se aliente.

¿PARA QUIÉN ES VÁLIDO EL CÓDIGO?

El Código es válido para todos los colaboradores, personal concesionario, socios y directores de área, gerentes de sucursal, gerente regional, proveedores y clientes de TRESGUERRAS. Se espera que nos conduzcamos de acuerdo con estas lineamientos y que evitemos decisiones o comportamientos inadecuados que podrían ser dañinas para nosotros, nuestros compañeros o TRESGUERRAS. Se espera que cada uno de nosotros conserve los estándares más altos de profesionalismo en todo momento y que cumpla con los principios y prácticas que se describan en el Código de Conducta Empresarial.

RESPONSABILIDAD

Cada uno de nosotros debe:

Revisar regularmente el Código de Conducta Empresarial y mantenerse al tanto de sus requisitos. Consultar con su Jefe inmediato ó Comité de Ética Empresarial cuando haya dudas sobre el curso de acción adecuado a tomar ante una situación. Informar sobre violaciones potenciales del Código de Conducta a los canales de denuncia establecidos.



**El Código es válido
para todos los
COLABORADORES
Directores, personal
concesionario,
Proveedores y Clientes
de TRESGUERRAS.**

DIRECTORES DE ÁREA Y GERENTES DE SUCURSAL

Si bien el Código es válido para todos los colaboradores, se espera que los directores de área y gerentes de sucursal con responsabilidad directa sobre las divulgaciones financieras, operativas y administrativas, cumplan con estándares de ética adicionales. Se espera que:

- La divulgación completa y oportuna de cualquier información que pueda afectar los intereses de TRESGUERRAS
- Informen a la dirección correspondiente cualquier deficiencia significativa o debilidad material en el diseño o eficacia de los controles internos de TRESGUERRAS relacionados con los reportes financieros.
- Notifiquen ante cualquier fraude, sea o no material, que involucre a un directivo, gerente, empleado, cliente, proveedor o cualquier persona relacionada con TRESGUERRAS.
- Analicen con el Comité de conducta empresarial cualquier violación, conocida o potencial, de las leyes y reglamentos válidos en las jurisdicciones en las que TRESGUERRAS lleve a cabo sus negocios.

¿CÓMO REPORTAR?

SI NO ESTÁ SEGURO SOBRE LO QUE DEBE HACER ANTE UNA DETERMINADA SITUACIÓN, BUSQUE ASISTENCIA ANTES DE ACTUAR.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Si tiene alguna pregunta referida al Código, tiene dudas sobre el curso de acción adecuado ante una situación relacionada con usted u otros, asociada con TRESGUERRAS o sospecha que ha habido una violación del Código, dispone de múltiples recursos que lo asistirán. Lo alentamos a que analice las preguntas y preocupaciones sobre nuestras políticas y prácticas aceptadas con su gerente de sucursal, jefe/asistente de rh, administrador/analista de riesgos o con los niveles superiores de administración (directores de área). Sus preguntas y preocupaciones serán tratadas con rapidez y recibirán la atención adecuada y la solicitud que merecen.

LÍNEA ABIERTA DE AYUDA DE CUMPLIMIENTO

Si por algún motivo no se siente cómodo al expresar una pregunta o preocupación ética o legal a la atención e su Gerente de sucursal, su asistente de Talento Humano/Calidad, o alguna Dirección de área, lo invitamos que contacte a nuestra **línea abierta SOS Denuncias**. El número telefónico para esta línea es **4616187058, en un horario de 9:00 a 18:00 hrs**; una persona escuchará su denuncia, misma que será tratada con absoluta confidencialidad y anonimato. Si usted así lo desea puede dejar sus datos personales y de contacto, para informarle sobre el seguimiento que se ha dado a su denuncia.



REPORTE AL COMITÉ DE ÉTICA CORPORATIVO

Nuestro Comité de Ética Empresarial, conformado por personal de Corporativo del área de Finanzas, Comercial, Dirección General, Dirección Regional, Talento Humano, Jurídico, y Operaciones, revisará todos los reportes presentados a través de la línea abierta de ayuda. El Comité investigará el reporte, y recomendará las acciones que deban tomarse. También puede enviar los reportes directamente al Comité vía correo o a través de los siguientes medios:

sos@tresguerras.com.mx

<https://www.tresguerras.com.mx/3G/SOS/>

<https://intranet.tresguerras.com.mx/TuVoz3G/>

IMPLEMENTACIÓN

Quienes violen el presente Código, estarán sujetos a acciones disciplinarias que pueden llegar a la terminación de su relación laboral. Cualquier persona a la que se acuse de una violación del Código, tendrá la oportunidad de explicar su conducta antes de que se imponga una acción disciplinaria. Lo anterior, con base en el artículo 8 del Reglamento Interior del Trabajo.

PROTECCIÓN PARA QUIENES PLANTEEN PREOCUPACIONES

Puede reportar sospechas de violaciones al Código sin temor a represalias. La identidad de cualquier persona que haga una denuncia será manejada de manera anónima y confidencial.

No permitimos que se tomen represalias ante reportes de sospechas de violaciones al Código que se hagan de buena fe. Sin embargo, es una violación al presente código realizar acusaciones falsas o no fundamentadas, por lo que se sugiere que antes de hacer un reporte, piense en las consecuencias que traerá tanto para usted como para la persona(s) reportada(s). Actúe siempre con Honestidad y Ética.

CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y REGLAMENTOS LOCALES

TENEMOS LA OBLIGACIÓN DE OPERAR COMO UN NEGOCIO EJEMPLAR Y DE OBEDECER LAS LEYES APLICABLES.

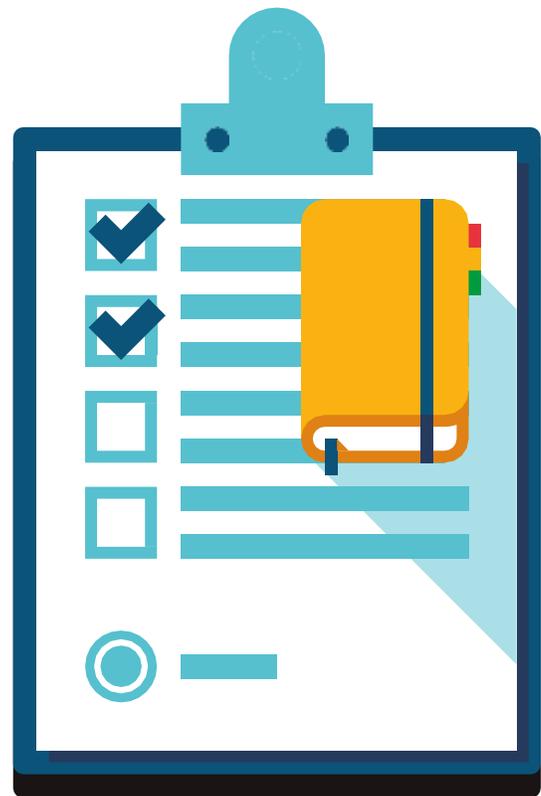
RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

Tresguerras está comprometida a ser una empresa con un alto nivel de responsabilidad social. Luchamos por interactuar de manera que se cumplan las leyes y reglamentos donde quiera que trabajemos e invirtamos; lo anterior, respetando el medio ambiente, sus leyes y prácticas empresariales, fomentando una cultura de cuidado y prevención de afectaciones al medio ambiente.

CUMPLIMIENTO DE LA LEY

El respeto a la ley, en letra y en espíritu, constituye el cimiento sobre el cual se construyen nuestros estándares éticos. Cada uno de nosotros observará y respetará las leyes, reglas y reglamentos de los estados o jurisdicciones en las que operemos. Si bien no se espera que todos nosotros conozcamos los detalles de estas leyes, debemos saber cuándo solicitar asesoramiento sobre ellas.

Cuando participemos en actividades comerciales federales, TRESGUERRAS está comprometida a conocer todas las leyes en vigor y a observarlas.



PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Estoy por autorizar un pago a nombre de TRESGUERRAS que pienso involucra un problema "ético". ¿Me pueden proporcionar alguna recomendación sobre cómo analizar el problema?

En ocasiones, la vida y los negocios son complicados y no todas las decisiones son claramente justas o equivocadas. Cuando se enfrente con un dilema a la hora de tomar decisiones y después de analizar las opciones, pregúntese:

- ¿Esta acción es legal?
- ¿Cumple con los valores, políticas y los principios operativos de TRESGUERRAS?
- ¿Estoy tratando a los empleados de la misma manera en que me tratan a mí?
- ¿Es ético lo que pretendo hacer?

Si aún está inseguro sobre el curso de acción adecuado deberá consultar a su gerente de sucursal, a la dirección de recursos humanos, o Jurídico, a la línea abierta de ayuda sobre cumplimiento o al Comité de Conducta Empresarial para que lo asesoren.

Conocimiento significa “estar al tanto” o tener la seguridad de que “está por ocurrir” una conducta prohibida o que se actuará “con dolo” ante circunstancias sospechosas.

Las Normas de Información Financiera exigen que las compañías mantengan sus libros, registros y cuentas con un detalle razonable, para que reflejen todas las operaciones con precisión y claridad. La SHCP prohíbe la alteración u omisión de operaciones en los libros de la compañía, así como la imposibilidad de mantener el control contable adecuado que pueda resultar en la alteración u omisión.

La política de TRESGUERRAS es obedecer las leyes anticorrupción en todas las jurisdicciones en las que hagamos negocios. En consecuencia, no puede proporcionar “pagos” indebidos (incluidos regalos o beneficios de cualquier tipo). Tampoco se harán esos pagos en forma indirecta a través de un representante u otro intermediario. No aceptaremos, apoyaremos ni fomentaremos dichas acciones.

Si bien algunas leyes, contienen excepciones limitadas, la determinación de su alcance y su aplicación a una situación determinada puede ser complicada. Por ello, la dirección general, deberá aprobar por escrito y por adelantado cualquier pago propuesto, regalo, beneficio o cualquier otra ventaja que se considera exceptuada.

Las violaciones a las leyes pueden resultar en sanciones graves para TRESGUERRAS, que incluyan multas, sanciones y/o afectación en el prestigio de la marca. Por lo tanto, cualquier directivo, gerente o empleado que viole las Leyes estará sujeto a acciones disciplinarias que pueden llegar a la terminación de su relación laboral, además, de las sanciones legales que el gobierno deba imponer.

FRAUDE

El fraude comprende la distorsión deliberada e intencional de información. La presión para satisfacer las expectativas de los accionistas o de la dirección puede hacer que personas honestas creen que una buena imagen de TRESGUERRAS es más importante que llevar a cabo pruebas precisas y registrar hechos exactos. Un

mantenimiento diligente de registros precisos es todo lo que una persona deshonesto necesita para cometer un fraude.

Para evitar el fraude, debemos mantener registros precisos y oportunos de las operaciones de la compañía. Además, los reportes financieros presentados para los fines de consolidación deben estar de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

NO se deben realizar registros contables que distorsionen, escondan o disfracen la naturaleza real de una operación.

La mayoría de los casos de fraude pueden evitarse si todos nosotros observamos los procesos y controles de TRESGUERRAS con todo cuidado. Reporte cualquier actividad fraudulenta o sospechosa a su gerente de sucursal o a la línea abierta de ayuda sobre cumplimiento o el Comité de Conducta Empresarial. También debe reportar cualquier procedimiento que aparentemente abra el camino a actividades fraudulentas.

Lo anterior, con base en el artículo 8 del Reglamento Interior del Trabajo.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

El Gerente de sucursal presenta una factura por gastos no identificados que él comenta se necesitan para ganar a un cliente nuevo, pero no explica con exactitud qué son esos gastos. ¿Se puede pagar o autorizar el pago de dicha factura?

NO. Una solicitud de un gasto inexplicable debe considerarse una “señal de alarma”, en especial si dicho gasto no está contemplado en las políticas de TRESGUERRAS. Además de las prohibiciones en contra de los pagos indebidos, la SHCP exige que los negocios mantengan registros contables que reflejen los gastos con precisión.

COMPETENCIA Y ACUERDOS JUSTOS

TRESGUERRAS procura lograr ventajas competitivas a través de un desempeño superior, tratos honestos y prácticas comerciales éticas

EL TRATO CON LA COMPETENCIA

Tratamos de superar a nuestra competencia honestamente.

Debe esforzarse por respetar los derechos de los otros y tratar con honestidad a nuestros clientes, proveedores y competidores. No debe aprovecharse en forma desleal de nadie a través de la manipulación, ocultación, el abuso de información privilegiada, la distorsión de hechos o cualquier otro trato o práctica desleal intencional.

Como la cooperación con competidores para influir en los mercados y sus precios es estrictamente ilegal, debe prestarse una atención especial al tratar con competidores a fin de evitar acciones que podrían ser consideradas como actividades de coordinación. Esto incluye la participación en actividades patrocinadas por organizaciones de comercio u otras asociaciones empresariales. No puede llegar a un acuerdo o entendimiento con un competidor que pueda restringir la competencia, incluido el control o fijación de precios, mercados o territorios o la limitación de la prestación del servicio. Debe consultar al director comercial al comienzo de cualquier actividad que implique trabajar con nuestros competidores.

REGALOS Y OTROS INCENTIVOS

El propósito de la atención empresarial y los regalos en un ámbito comercial es crear relaciones de trabajo de buena voluntad y sólidas, no que una de las partes obtenga ventajas desleales al influir sobre las decisiones de compra o venta de la otra en forma indebida.

No se puede recibir ni dar regalos en dinero. Nunca debe ofrecer, dar, proporcionar ni aceptar regalos ni atenciones, a menos que estén de acuerdo y sean autorizadas por el Director General para que no puedan ser considerados sobornos ni conducta indebida y estén de acuerdo con todas las leyes y reglamentos en vigor.

Debe analizar con su gerente de sucursal cualquier regalo, atención o plan que no esté seguro de que sean adecuados, o bien, recurrir al Comité de Conducta Empresarial.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Recientemente descubrí que se cometió un error cuando reportamos información al Corporativo. Sé que debo corregir los hechos, pero no quiero que la sucursal se vea mal. Como pienso que nadie lo descubrirá, ¿Puedo no hacer nada? ¿Qué debo hacer?

Debe hablar con su gerente de sucursal, director del área involucrada, la línea abierta de ayuda sobre cumplimiento o el Comité de Conducta Empresarial. Está obligado a reportar su descubrimiento a la compañía. Incluso si TRESGUERRAS se ve afectado, estaremos mejor si "auto reportamos" este error en vez de esperar que se descubra y vernos obligados a explicar la discrepancia a los auditores.



PREGUNTAS Y RESPUESTAS

En la tarea de definir los precios de nuestros servicios me ayudaría el conocer lo que está cobrando nuestro competidor principal por los mismos servicios. No puedo encontrar la información en documentos públicos ni en el sitio web del competidor. ¿Está bien si llamo a un empleado del competidor y le ofrezco una gratificación por proporcionarnos información?

No. Nunca deben fomentarse las prácticas anti-éticas, incluye al personal interno y externo.

EMPLEO EXTERNO

Cada empleado debe ser respetado, cultivado y motivado como individuo



PREGUNTAS Y RESPUESTAS

A menudo un compañero de trabajo me cuenta chistes sexualmente explícitos y otros a los que considero ofensivos y molestos ¿Qué debo hacer?

Lo alentamos a que primero hable directamente con su compañero de trabajo y le pida que acabe con eso. Si esto no funciona o si no se siente cómodo al hablar con su compañero, hable con su gerente de sucursal, o jefe/ asistente de rh, la línea abierta de ayuda sobre cumplimiento o el Comité de Conducta Empresarial.

Usted puede tener un empleo externo fuera de TRESGUERRAS, sin embargo, este no debe interferir con su capacidad y disponibilidad para llevar las funciones y responsabilidades que le ha encomendado la empresa. No puede ser empleado de manera simultánea de una empresa competidora ni de otra que ofrezca servicio de transporte.

Queda estrictamente prohibido utilizar el equipo, herramientas, accesorios, papelería y cualquier bien propiedad de la empresa para realizar labores a beneficio propio o de terceros para los cuales Usted este ofreciendo sus servicios de manera externa.

CONDUCTA EN EL LUGAR DE TRABAJO

En TRESGUERRAS cada colaborador es considerado un valor que debe ser respetado, cultivado y motivado como persona y como miembro de un equipo. Estamos decididos a proporcionar un lugar de trabajo seguro, sin discriminación ni hostigamiento, garantizando la inclusión, y alentando a cada colaborador a definir objetivos elevados, y a aceptar la responsabilidad personal en pro de resultados eficaces.

Discriminación y hostigamiento

La diversidad de nuestros colaboradores, es uno de nuestros bienes más preciados, Estamos firmemente comprometidos a proporcionar igualdad de oportunidades en todos los aspectos del empleo, y no toleraremos ningún tipo de discriminación u hostigamiento.

Es nuestra política que todas las personas elegibles tendrán una oportunidad igual de lograr empleo y progreso dentro de la compañía sobre la base de su capacidad, resultados y aptitud laboral. No habrá discriminación sobre la base de la nacionalidad, sexo, raza, color, grupo étnico u origen nacional, religión, orientación sexual, estado civil, edad o discapacidad de un individuo u otra categoría protegida.

Para que podamos mantener un ambiente de trabajo positivo no debe participar en hostigamiento sexual, racial o cualquier otro tipo de acoso ni discriminar a una persona durante el curso de su empleo o servicio.

Lo anterior, con base en el artículo 8 del Reglamento Interior del Trabajo.

SALUD Y SEGURIDAD

Nos esforzamos por proporcionar un ambiente de trabajo seguro y sano. Nuestras instalaciones funcionan de acuerdo con todos los requisitos en vigor sobre seguridad, salud y medio ambiente. Cada uno de nosotros debe observar sus propias reglas de seguridad y salud y nuestras prácticas de seguridad. Debe reportar de inmediato cualquier accidente, lesión, equipo inseguro y práctica o condición insegura.

CONFLICTO DE INTERESES

Cada uno de nosotros tiene la obligación de ser leal a TRESGUERRAS y se espera que dedique sus esfuerzos al progreso de sus intereses legítimos, sin influencias externas indebidas.

Debemos evitar inversiones, intereses comerciales o asociaciones comerciales que impliquen, puedan implicar (o podrían llegar a hacerlo) un conflicto entre nuestros intereses personales y los mejores intereses de TRESGUERRAS.

Puede surgir un conflicto si realiza acciones o tiene intereses que puedan dificultar la realización de su trabajo objetiva y eficazmente. Aunque no es posible enumerar todas las circunstancias que podrían dar lugar a un conflicto de intereses, algunos ejemplos son:

Tiene bajo su cargo a un familiar y le otorga concesiones y/o beneficios distintos al resto de los empleados.

Acepta un regalo de un cliente o proveedor actual o potencial y no está autorizado por el Director General.

Hace uso indebido de los equipos, herramientas y/o valores de TRESGUERRAS sin autorización de su jefe inmediato.

La mejor política para evitar conflictos de intereses es evitar conexiones comerciales, directas o indirectas, con nuestros clientes, proveedores o competidores, fuera de las generadas con los negocios relacionados a nombre de TRESGUERRAS.

No puede competir con TRESGUERRAS, directa o indirectamente, ni trabajar para un cliente, proveedor o competidor. Además, tampoco puede usar bienes de la empresa, información o su posición para obtener beneficios personales o aprovechar oportunidades que se presenten o descubran a través del uso de los bienes, información o posición de TRESGUERRAS.

TRESGUERRAS no permite la contratación de familiares de empleados, salvo que tengan distinta línea de mando.

En caso de que se pueda presentar un conflicto de intereses se debe divulgar por escrito a TRESGUERRAS, con el Formulario para conflicto de Intereses, en cuanto se considere que una circunstancia cree o tenga el aspecto de un conflicto de intereses. Los Directivos o empleados deben enviar el formulario para conflicto de intereses al Comité de Conducta Empresarial. A menudo se pueden evitar los conflictos o conflictos potenciales si se les denuncia rápida y completamente. Lo anterior, con base en el artículo 8 del Reglamento Interior del Trabajo.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Estamos buscando una compañía para que nos provea de artículos de oficina. Un familiar mío es vendedor para un proveedor líder en artículos de oficina y se que nos daría un trato preferencial.

¿Puedo llamar a esta compañía?

No. Contratar una compañía porque su familiar trabaja allí o porque confía en su familiar viola la política de TRESGUERRAS. La situación constituye un conflicto entre su deseo de obtener el mejor trato para TRESGUERRAS y su deseo de ayudar a su familiar. Sin embargo, si hace pública su relación con el proveedor al completar el formulario sobre conflicto de intereses, la compañía de su familiar podrá competir por el negocio conjuntamente con otros proveedores, siempre que ni usted ni alguna persona relacionada con usted participe en el proceso de selección.

Mi esposo(a) es un empleado(a) de uno de nuestros clientes. ¿Me provoca esto un conflicto de interés con TRESGUERRAS?

No necesariamente. Si bien debe divulgar la posición de su esposo(a) a TRESGUERRAS con el formulario sobre conflicto de intereses, la existencia o no de conflicto depende del puesto que desempeñe en TRESGUERRAS. En general, si ninguna de sus funciones ni las de aquellos que se reportan ante usted implican la toma de decisiones referidas a negocios de TRESGUERRAS con el empleador de su esposo(a) y, si su esposo(a) no participa en la toma de decisiones de negocios relacionados con TRESGUERRAS a favor del cliente, no hay conflicto de intereses.

Por supuesto, aparte de cualquier conflicto de intereses, debe cumplir sus obligaciones de confidencialidad hacia TRESGUERRAS y no divulgar a su esposo(a) información confidencial.

PROTECCIÓN Y USO CORRECTO DE LOS BIENES DE LA COMPAÑÍA

Cada uno de nosotros es responsable por la protección, uso y conservación adecuados de los bienes de TRESGUERRAS. El robo, la falta de cuidado y la pérdida impactan nuestra rentabilidad en forma directa.

Ante la sospecha de un incidente de fraude o robo, repórtelo de inmediato para su investigación, **a través de los medios** señalados en **la página 3 del presente Código**. Los bienes de la compañía no pueden ser usados con fines no relacionados con la misma, a menos que esté expresamente autorizado por el Director General, o de acuerdo con las recomendaciones específicas emitidas por Tresguerras.

La preservación de los bienes de la compañía, que incluyen valores, bienes físicos e información confidencial, es esencial. La información confidencial incluye tarifas preferenciales, descuentos, principales clientes, así como planes comerciales y de mercadeo, ideas, diseños, bases de datos, registros, información sobre salarios y reportes y datos financieros inéditos. El uso no autorizado o la distribución de los bienes de la compañía violan el Código y podría llevar a la aplicación de sanciones civiles o penales.

Debe divulgar de inmediato a un directivo de TRESGUERRAS cualquier mejora al proceso que usted haya desarrollado o concebido, solo o en cooperación con otros, dentro del alcance de su empleo. Debe usar nuestras marcas registradas con propiedad y reportar cualquier uso no autorizado al Coordinador de Comunicación.

Debemos hacer nuestro mayor esfuerzo para garantizar que la propiedad de TRESGUERRAS bajo nuestro control sea usada correctamente y quede protegida por los controles y salvaguardas adecuados.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

A veces uso el correo electrónico para enviar mensajes personales cuando estoy en el trabajo. ¿Está bien?

El uso personal ocasional del correo electrónico es aceptable. Sin embargo, no puede esperar que se mantenga la privacidad si envía correos electrónicos en las computadoras de la empresa. Además, cuando utilice las computadoras de TRESGUERRAS, debe cumplir todas las políticas de la compañía, incluida la que se refiere al uso del correo electrónico. Nunca debe enviar correos electrónicos inadecuados o que hostiguen, cartas en cadena, publicidad personal o inciten a la prostitución. También debe limitar la cantidad de tiempo que utiliza en tareas personales mientras está en el trabajo.

CONTRIBUCIONES A ENTIDADES DE BENEFICENCIA

Las contribuciones a entidades de beneficencia a nombre de TRESGUERRAS sólo pueden hacerse a organizaciones sin fines de lucro y el Director General debe autorizarlas.

La empresa se relaciona con la comunidad, haciéndose cargo de sus afectaciones, impactando de manera positiva para su operación y presencia.

PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD PERSONAL

Respetamos la privacidad y dignidad de todos los individuos y entes comerciales, y cumplimos con las leyes de protección de datos y privacidad en vigor. Asumimos la responsabilidad que se asocia a la protección de los datos con gran seriedad.

Los artículos, mensajes e información personal que considere privada no deben mantenerse en sistemas telefónicos, computadoras y/o correo electrónico de la compañía ni en su espacio de trabajo u oficina.

TRESGUERRAS se reserva todos los derechos, en la medida permitida por la ley, de inspeccionar las instalaciones, equipos, registros y sistemas, incluidos sistemas electrónicos y la información que contengan, con o sin previo aviso a los empleados.



¿La información personal que ingrese en las computadoras de TRESGUERRAS seguirá siendo privada si la protejo con una contraseña?

No. En la medida que la ley en vigor lo permite, TRESGUERRAS se reserva el derecho de revisar toda la información almacenada en las computadoras y otros sistemas de la compañía, incluso si se la guarda bajo un código de identificación personal o contraseña.

REGISTROS EMPRESARIALES

A fin de conducir nuestros negocios con honestidad, transparencia y asumiendo la responsabilidad por las decisiones empresariales, requerimos el registro y reporte completo y preciso de la información.

ACUERDOS LATERALES

Nuestro compromiso es documentar por escrito todos los contratos y acuerdos comerciales firmados con nuestros clientes, representantes y terceros. Los acuerdos informales con terceros están estrictamente prohibidos.

Se define a un acuerdo informal como el compromiso hecho a los clientes, ya sea por escrito, verbalmente o por medios electrónicos que no sea parte del acuerdo o contrato maestro firmado con dicho cliente, para facilitar o completar una venta. Suelen resultar en modificaciones a los términos del acuerdo original e impactar en forma significativa las condiciones comerciales ya sean a favor o en contra de TRESGUERRAS. Los cambios a un acuerdo o contrato maestro original deben quedar reflejados en un nuevo contrato escrito, como modificación documentada formalmente a dicho contrato maestro o en la forma de los documentos escritos que se usan habitualmente para certificar nuestros acuerdos. El Director General debe revisar y aprobar cualquier modificación al acuerdo o contrato maestro. Nuestro objetivo es lograr la total transparencia y divulgación de todos los términos y condiciones que pertenecen a un acuerdo o contrato con clientes, representantes y cualquier otro tercero.

Un empleado que firme un acuerdo informal con un tercero, ya sea por escrito, verbal o transmitido electrónicamente, que contradiga, suplemente o reemplace un contrato por escrito que los representantes autorizados de cada parte hayan firmado, está sujeto a acciones disciplinarias inmediatas que pueden llegar a la terminación de su relación laboral.

INFORMACIÓN CONFIABLE

Se debe mantener los libros, registros, cuentas y estados financieros de TRESGUERRAS con un detalle razonable que refleje adecuadamente las operaciones de la empresa. También deben cumplir con todos los requisitos legales y contables en vigor y con nuestro sistema de controles internos. No se harán registros falsos en los libros o sistemas de información de TRESGUERRAS por ningún motivo; usted no debe participar en acuerdos que lleven a dichas acciones. No se aprobarán gastos que no sean justificados y serán cobrados a la persona que los haya realizado sin la debida autorización.

DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA

La divulgación de información financiera, ya sea interna o al público, debe ser precisa, honesta, puntual, clara y contar con la aprobación del Director General.

Cualquier reporte o divulgación de información debe cumplir con las leyes, reglamentos y estándares financieros de TRESGUERRAS y, con las recomendaciones que la compañía haya emitido para garantizar que se satisfagan los requerimientos legales.

MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y SENSIBLE

Si tiene acceso a información clasificada como sensible o confidencial, está obligado a garantizar que dicha información no caiga en las manos equivocadas ni que llegue a personas que podrían divulgarla con o sin mala intención. La información confidencial o sensible puede ser física, electrónica o intelectual. Incluye sin limitaciones, datos de colaboradores actuales y pasados; información protegida de TRESGUERRAS que incluye sistemas de información, políticas, procedimientos, estructura organizacional, sistema de gestión de calidad, información de la compañía que no es de dominio público, e información sobre clientes y proveedores. La obligación es conservar la información restringida continua, aún después de terminada la relación laboral.

Como la divulgación no intencional de información restringida es tan dañina como la que fue hecha intencionalmente, debe prestar mucha atención en su trato con clientes, proveedores, relaciones comerciales y contactos sociales. Debe tener cuidado cuando trabaje con computadoras, software, correos electrónicos, información sin querer.



EN CASO DE ...

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Uno de nuestros proveedores me esta ofreciendo \$3,000 en efectivo a manera de agradecimiento por las compras que realizamos en este año, ¿debo aceptarlo?

NO. Nunca debe recibir regalos en dinero, sobre todo, si Usted detecta que dicha acción tiene como propósito obtener ventajas desleales por parte del proveedor. Lo que si puede aceptar son regalos en especie, siempre y cuando estén de acuerdo a las prácticas comerciales de TRESGUERRAS autorizadas por el Director General.

Un compañero de trabajo me comentó que vio a un compañero extrayendo una mercancía sin autorización, pero le da temor reportarlo al supervisor por temor a represalias, ¿debemos quedarnos callados?

NO. Primeramente recuerde que todo acto deshonesto no solo perjudica a la empresa, sino también a los empleados ya que los clientes dejaran de confiar en la empresa y se irán con otro transportista que si cuide su mercancía. Usted debe aconsejarle a su compañero que denuncie el hecho a través de los medios de comunicación que se mencionan en este código, asimismo, debe tener la tranquilidad de que su información será tratada con absoluta confidencialidad.

El Gerente de la sucursal me ha pedido que contrate a un familiar, sin embargo, no cumple con los requisitos de contratación ¿qué debo hacer?

Debe ponerse en contacto con el administrador de riesgos y denunciar el hecho, en TRESGUERRAS empleado que ingrese debe ser contratado por su competencia laboral y no por sus buenas relaciones con el personal de la empresa. , todo

¿Puede trabajar en la empresa un familiar mío?

NO en línea directa de mando. No pueden laborar en TRESGUERRAS familiares de los empleados, salvo que tengan distinta línea de mando, siempre se debe velar por evitar el conflicto de intereses que pueda perjudicar tanto a la empresa como a los demás empleados. Todos los empleados deben ser tratados con igualdad de condiciones. Se puede detectar cierto favoritismo hacia un empleado simplemente por ser familiar o amigo de alguien, repórtelo de inmediato.

Tengo a mi cargo un vehículo utilitario de la empresa y mi jefe me pide que recoja a sus hijos de la escuela, debo hacerle dicho favor?

NO. Cada uno de nosotros tenemos la responsabilidad de cuidar los bienes de la empresa, por lo que ninguna persona tiene derecho a utilizar los vehículos de la empresa –o cualquier otro bien- para su beneficio personal. Usted debe denunciar este hecho.

Un amigo que trabaja para otra compañía me pidió los nombres de algunos de nuestros mejores clientes. La compañía de mi amigo no compite con TRESGUERRAS y se encuentra en el ramo de la industria farmacéutica ¿Puedo proporcionarle esta información?

NO. La información sobre nuestros clientes es estrictamente confidencial y no puede ser compartida con nadie.

Mi mejor cliente me pidió información confidencial sobre otro cliente

¿Qué debo hacer?

Debe negarse, con respeto y cortesía. El suministro de información sobre un cliente a otro viola los términos de nuestro acuerdo con los clientes.

Si su cliente insiste, consulte a su gerente de sucursal o al Director comercial.

El reporte de ventas se cierra en tres días. Nuestros números están levemente fuera del objetivo. ¿Puedo registrar algunas ventas que no se contemplarán hasta el próximo mes? Las ventas se harán casi con seguridad. ¿Está bien?

No. Los ingresos deben ser reportados durante el período correspondiente y nuestro cumplimiento de los indicadores debe ser basado en datos reales.

POLITICA DE ALCOHOL, DROGAS Y TABACO

Autotransportes de Carga Tresguerras S.A de C.V. ha definido y establecido una política de Alcohol y Drogas, para prevenir, mejorar, conservar y preservar el bienestar de los Empleados, Clientes, Proveedores y Sociedad en general, mejorando la calidad de vida, que permita un adecuado desempeño y competitividad del personal.

El uso indebido, posesión, distribución y venta de drogas y/o Alcohol, en el desarrollo del trabajo, dentro de las instalaciones, o durante la operación de vehículos propiedad de la empresa, esta estrictamente prohibido.

Por seguridad y atención a la ley general para el control del tabaco, se consideran a todas las instalaciones de TRESGUERRAS como espacios 100% libres de humo de tabaco.

La empresa podrá realizar en cualquier momento pruebas de Alcohol y Drogas directamente o a través de terceros, o bien, cuando existan razones para sospechar de abuso de alcohol y/o drogas o cuando el empleado esté involucrado en un accidente y deba descartarse una relación con uso o abuso de estas sustancias.

Negarse a la realización de las pruebas, presentarse a laborar bajo el efecto del Alcohol o resultar positivo en la prueba antidoping, será motivo suficiente para rescindir el contrato de trabajo sin responsabilidad para la empresa.

La presente política es de alcance general incluyendo al personal Concesionario.

Dirección General

Noviembre, 2021

POLÍTICA INTEGRAL

En Autotransportes de Carga Tresguerras, S.A. de C.V., estamos comprometidos a proporcionar un Servicio de Transporte de Mercancías Sostenible, Eficiente, Confiable y Seguro, con CALIDAD de Clase Mundial.

Para esto, adoptamos en nuestro Sistema de Gestión Integral las mejores Prácticas de Calidad, Atención a Clientes con Excelencia en el Servicio, Seguridad Vial, Seguridad en la Cadena de Suministro y Seguridad de la Información, garantizando la Calidad Humana, Responsabilidad Social, cultura de Cumplimiento y Sostenibilidad.

Se establecen y revisan Objetivos considerando cualquier riesgo para armonizar los requerimientos de todas las partes interesadas e involucradas en el desarrollo de nuestras operaciones.

Es por eso que desarrollamos un proceso de Mejora Continua e Innovación tanto en el factor humano como en las diferentes operaciones, hacia el logro de LA CALIDAD TOTAL y EL RESPETO A LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS.

**Dirección General
Noviembre, 2023**

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

En autotransportes de Carga Tresguerras estamos comprometidos con la Honestidad y la Ética; La Cultura de la legalidad es parte de nuestra filosofía, por lo cual se establece la Política anticorrupción y soborno para prevenir actos que contrapongan los lineamientos del código de conducta empresarial.

El código de conducta empresarial establece que bajo ninguna circunstancia están permitidas las prácticas de corrupción y soborno dentro de la empresa y sus partes interesadas, por lo que los colaboradores que trabajan en Autotransportes de carga Tresguerras se deben apegar a los siguientes lineamientos a cualquier nivel jerárquico:

- Está prohibido dar/o recibir regalos o cualquier clase de estímulos económicos o materiales que sirvan para dar/o recibir algún tipo de ventaja indebida en alguna relación comercial entre todas las partes interesadas.
- Todas las transacciones financieras, gastos de viaje y compra de bienes para la compañía deben estar debidamente soportados, autorizados y registrados, así como estar disponibles en todo momento para ser revisados por auditoría interna.
- Todos los colaboradores de la empresa deben conducir su actividad comercial y empresarial hacia un marco de cultura de la legalidad.
- Todos los responsables de pagos de gravámenes, impuestos deducciones fiscales deben de cumplir con la legislación vigente y mantener los registros disponibles en todo momento para cualquier auditoría interna o externa.
- Está prohibido solicitar o exigir dadas de cualquier tipo dentro de los procesos operativos de Autotransportes de carga Tresguerras.
- Para recepción o compra de obsequios por cualquier parte interesada, se deberán apegar a los siguientes lineamientos a cualquier nivel jerárquico:
 - En caso de que algún ejecutivo o directivo requiera realizar una comida con algún cliente, se tendrá como límite \$3000 por evento y no más de 3 eventos para cada cliente de manera Mensual.
- Autotransportes de carga Tresguerras como empresa socialmente responsable pone a su disposición canales de denuncia para que todas las partes interesadas puedan ser escuchadas con la confianza de una protección total a la confidencialidad.
- El desapego a esta política y conductas que puedan resultar en un riesgo penal, daño a la imagen de la empresa o riesgo financiero, pueden ser motivos de sanciones graves como rescisiones de contrato sin responsabilidad para la empresa.

POLÍTICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES (POTG637)

1.0 OBJETIVO

Realizar la prevención de los factores de riesgo psicosocial; así como, de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable.

2.0 ALCANCE

Esta política de Prevención de Riesgos Psicosociales es aplicable para todo el personal Operativo y Administrativo que labora en Autotransportes de Carga Tresguerras SA de CV.

3.0 DESARROLLO

En Autotransportes de Carga Tresguerras SA de CV en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosociales; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, se asumen los siguientes compromisos:

Promoción de relaciones de convivencia laboral sana, segura y adecuada para aquellos que trabajan en la organización, logrando ambientes positivos que ayuden en el logro de objetivos propuestos.

Los actos de violencia laboral no serán tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable.

Nuestros colaboradores tienen derecho a laborar en un entorno libre de discriminación, hostigamiento, acciones represivas que sean consideradas como acoso laboral, así como cualquier acto de violencia laboral o riesgo psicosocial; por lo tanto, es nuestro compromiso aplicar medidas y promover acciones de prevención de las consecuencias adversas de dichos factores, así como defender los derechos de los trabajadores a ser tratados con igualdad y dignidad en su trabajo.

Se respeta al ejercicio de los derechos de los colaboradores para observar sus creencias o prácticas para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

Se trabaja en la creación de espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados.

Para el cumplimiento de esta política, la organización promueve los estándares normativos establecidos en Autotransportes de Carga Tresguerras SA de CV en materia de seguridad, salud y medio ambiente, así como vigilar el cumplimiento de las acciones dirigidas a prevenir cualquier factor de riesgo psicosocial.



DECÁLOGO DE USO DE REDES SOCIALES

A todos los empleados, socios, clientes, proveedores y otros grupos de interés de Autotransportes de carga TRESGUERRAS dirigimos nuestro decálogo de redes sociales, cuyo propósito es ayudar en el manejo de sus redes sociales de una manera ética, lícita, basada en nuestros valores y respetando siempre la integridad de la persona.

Las cuentas oficiales de Facebook de la empresa son @paqueteriatresguerrasoficial y @TaentoTresguerras, administradas por el Coordinador(a) de Redes Sociales, y el Coordinador (a) de Comunicación Corporativa junto con Reclutamiento Corporativo, respectivamente; ambos, encargados de realizar publicaciones y responder comentarios de seguidores.

- 1.-Protege la información: Está prohibido publicar información confidencial o reservada acerca de TRESGUERRAS, colaboradores, socios, directores, ex-colaboradores, clientes, proveedores y personas relacionadas con la empresa. Quién comparta información confidencial en redes sociales, quedará sujeto a las disposiciones constitucionales y legales aplicables a la ley de privacidad.
- 2.-No utilizar el nombre de la empresa: Queda prohibido utilizar el nombre y logos de la empresa para promocionar, con fines políticos u otros fines no autorizados por TRESGUERRAS.
- 3.-Respeto a la audiencia: No utilizar insultos étnicos, personales u obscenidades, se debe de mostrar respeto a la persona y a sus opiniones en temas relacionados con la religión, política, orientación sexual, gustos etc.
- 4.-Respeto a las diferencias: La diversidad de los colaboradores de TRESGUERRAS es uno de nuestros bienes más preciados, estamos comprometidos a proporcionar igualdad y no toleraremos exclusión, discriminación y hostigamiento dentro de la empresa como en las redes sociales.
- 5.-Uso de sentido común: Abstenerse de publicar artículos, imágenes y videos negativos que perjudiquen y den mala reputación a la empresa; por ejemplo publicar fotografías portando el uniforme en lugares públicos, haciendo uso de drogas o alcohol, expresando malas palabras, humor sexual, creando memes negativos y otras conductas inapropiadas.
- 6.-Conducta en redes: Asegúrate de que tu conducta en las redes sociales sea coherente con nuestro código de conducta, el reglamento interior de trabajo y con nuestras políticas y filosofía empresarial.
- 7.-En caso de caer en provocaciones: Dada la facilidad de establecer una conversación en las redes sociales, puede suceder que existan ataques de usuarios negativos, para los cuales su único objetivo es afectar la imagen de la empresa, basándose en insultos o argumentos sin sentido. Cuando se detecte algún usuario de este tipo se deberá ignorar o reportar al comité de administración de riesgos que revisará todos los reportes presentados a través de la línea abierta: sos@tresguerras.com.mx o Buzón electrónico.
- 8.-Uso correcto de publicación de fotos y videos: En el caso de administradores de páginas o grupos oficiales de la empresa, las imágenes publicadas con fines no lucrativos deberán ser máximo 5 con buena calidad (no desenfocadas) y deberá llevar una descripción o leyenda para la interpretación de los usuarios. Queda prohibido publicar imágenes que involucren a colaboradores, socios, clientes, proveedores y personas relacionadas con TRESGUERRAS, donde se vulnere la integridad de las personas.
- 9.-Respetar el derecho de autor y marca: Al publicar documentos, imágenes, archivos audiovisuales o el logotipo de la empresa, ser consciente de los derechos de autor y la propiedad intelectual. (Para mayor orientación, consulta los lineamientos para cumplimiento de derechos de autor: <http://indautor.gob.mx>)
- 10.-Medios no oficiales:(Whatsapp, Instagram, twitter, snapchat, linkedin y demás blogs no aprobados por la empresa como sitios oficiales) Los socios, directivos y colaboradores de TRESGUERRAS tienen prohibido crear espacios, grupos, chats, etc., en donde se divulguen mensajes negativos acerca de todas las personas relacionadas con la empresa, queda prohibido hacer publicaciones que no construyan ambientes sanos, crear páginas o portales adicionales a nombre de TRESGUERRAS.

Si tienes alguna duda o detectas una página no oficial a nombre de la empresa, —

comunicate con el **coordinador de redes sociales de corporativo**, al teléfono (461) 61 8 7000 ext. 2085, quién te indicará los lineamientos a seguir, basados en este decálogo.



DECÁLOGO

EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

En TRESGUERRAS adoptamos y promovemos una **cultura de Calidad Humana y Responsabilidad Social** que nos distingue desde hace varios años; por ello aceptamos el **DECÁLOGO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE** que promueve el Centro Mexicano para la Filantropía, A.C. (CEMEFI), haciendo constar nuestro compromiso y difundimos públicamente.

En **TRESGUERRAS** como **Empresa Socialmente Responsable**:

1. Hacemos públicos, promovemos y practicamos nuestros valores para tener un desempeño con legalidad y honestidad para erradicar prácticas de corrupción con base en nuestro código de ética.
2. Impulsamos el liderazgo participativo, solidario, subsidiario de servicio y respeto a los derechos humanos y a la dignidad de la persona con justicia y equidad.
3. Promovemos e impulsamos una cultura de competitividad responsable que busca las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.
4. Promovemos acciones preventivas de seguridad, orden y limpieza que garanticen la integridad y la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de la comunidad (colaboradores, familiares, clientes, proveedores, socios y otros grupos de interés).
5. Participamos activamente ante las necesidades sociales del entorno, contribuimos e impulsamos el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.
6. Toma en cuenta e involucra a todos los colaboradores, socios y proveedores en los programas de inversión y desarrollo social.
7. Invertimos tiempo, talento y recursos que están en nuestro alcance, a favor del desarrollo de las comunidades en las que operamos y en las que podamos contribuir.
8. Identifica y apoya causas sociales como parte de la estrategia de TRESGUERRAS, impulsando las mejores prácticas del Plan de Responsabilidad Social.
9. Participamos mediante alianzas con organizaciones de la sociedad civil, agrupaciones y otros, para la atención de temas sociales de interés público.
10. Respetamos el entorno ecológico en todos nuestros procesos de servicios logísticos y comercialización, además de contribuir a la preservación del medio ambiente.

Directora General
C.P. Ma Guadalupe Mancera Pérez
2023

DECÁLOGO

DERECHOS HUMANOS

EN EL LUGAR DE TRABAJO

La empresa **Autotransportes de Carga Tresguerras** se compromete a:



1. Brindar un **trato digno y respetuoso** a todas las personas, sin tolerar el uso de castigos corporales, coerción mental o física o abuso verbal. No permitirá el trato rudo o inhumano, ni comportamientos amenazantes, abusivos, explotadores, o sexualmente coercitivos en el lugar de trabajo.



2. Promover **la inclusión, impidiendo la discriminación** en la contratación, remuneración, capacitación, promoción y cese o retiro, con base en la raza, lugar de nacimiento, religión, discapacidad, género, orientación sexual, estado civil, edad o cualquier otra condición que pueda dar lugar a la exclusión.



3. Evitar el **trabajo y explotación infantil** en las operaciones y cadena de suministros, asegurando la **protección y seguridad de la niñez**, manifestando públicamente el compromiso de apoyar, defender y salvaguardar sus derechos.



4. Brindar un **salario digno, seguridad social y prestaciones de Ley** a todos los colaboradores, asegurando que sus ingresos sean suficientes para satisfacer las necesidades básicas.



5. Respetar los **horarios de trabajo, descansos y días festivos** de los colaboradores, de acuerdo con lo establecido en la Ley, considerando que todo **tiempo extraordinario debe ser voluntario**.



6. Proporcionar un **lugar de trabajo saludable y seguro**, manteniendo e implementando medidas efectivas para prevenir incidentes potenciales de lesiones o enfermedades ocupacionales, asociadas con el desempeño del trabajo, minimizando o eliminando las causas de todos los riesgos en el lugar de trabajo.



7. Respetar el derecho de **libertad de asociación** de sus trabajadores a formar o unirse en la organización de su elección, para la representatividad y defensa de sus intereses con la empresa.



8. Descartar el **trabajo forzoso u obligatorio** en la empresa y cadena de suministro, sin aplicación de cuotas o cargos de contratación a los trabajadores, y garantizando que todos tienen libertad de realizar su trabajo de manera voluntaria sin amenazas o represalias.



9. Asegurar el **cumplimiento de estos principios** con la **cadena de suministro**, entre otros, proveedores, contratistas, intermediarios laborales y agencias de contratación, como parte de su debida diligencia.



10. Incluir en el **Sistema de Gestión** la implementación, monitoreo y aplicación correcta de estos principios, garantizando el cumplimiento total y sostenido del Decálogo, mejorando continuamente el desempeño social de TRESGUERRAS.

En TRESGUERRAS se da prioridad a la implementación de los postulados de este Decálogo con el involucramiento de la alta dirección, la gerencia y los colaboradores, para el cumplimiento de los elementos enunciados.

DECÁLOGO SERVICIO DE EXCELENCIA EN TRESGUERRAS

El servicio al cliente en **TRESGUERRAS** requiere esfuerzo, que estés atento, preparado y apreciar cualquier demanda para mejorar su experiencia. Por ello, todo colaborador de Tresguerras adopta y practica los siguientes principios para **BRINDAR UN SERVICIO DE EXCELENCIA** a todos y cada uno de nuestros clientes.

01

¡Tú marcas la diferencia! Satisfacer las necesidades del cliente en el servicio de transporte de carga debe ser tu prioridad.

03

¡Brinda una grata experiencia! Dirige tu mirada hacia el cliente desde el primer momento, saluda de manera sincera y cortés; ¡recuerda! una ligera sonrisa hace la diferencia.

05

¡Escucha y conecta! Se empático ante las circunstancias del cliente, escucha con atención los detalles y ofrece la información que cubren sus necesidades ante sus expectativas.

07

¡Muestra disposición! Atiende al cliente con la mejor disposición durante todo el proceso del servicio, busca soluciones en lugar de transferir el problema.

09

¡Atiende con oportunidad! Respeta el tiempo de los clientes, tu tiempo de respuesta y seguimiento son importantes; evita la informalidad, dejando un caso o problema sin solucionar.

02

¡Brindarle un trato de alto nivel! que le recuerde por qué eligió el servicio de TRESGUERRAS.

04

¡Se amable y respetuoso! Muestra tus valores, ante todo mantén una excelente actitud de servicio y trato cordial, cuida tu lenguaje verbal y no verbal.

06

¡Genera confianza! Se honesto y claro con tus respuestas, resuelve la situación que plantea el cliente de manera eficiente y eficaz, que sienta está hablando con la persona adecuada y experta.

08

¡Cuida la propiedad del cliente! Durante todo el proceso del servicio, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente; como son su mercancía y documentos.

10

¡Agradece por su preferencia! Además de brindar un buen trato, dale las gracias por preferir nuestro servicio de transporte.



- VALORES -

TRESGUERRAS



LA PERSONA

Es nuestro talento más valioso, respetando su dignidad, inteligencia, voluntad, valores y motivaciones.



SERVICIO/SOLUCIÓN

Crear nuevas experiencias, superando lo que los clientes requieren, con un servicio de excelencia para lograr solución inmediata y total satisfacción.



INTEGRIDAD

Compromiso total de la persona para tener un comportamiento justo, confiable y honesto en todos los aspectos de la vida.



SEGURIDAD

Garantizar por medio de la prevención la integridad de la persona, bienes y procesos.



INNOVACIÓN

Crear nuevas formas de cumplir las necesidades de nuestros clientes implementando mejoras a nuestros procesos.



SOSTENIBILIDAD

Asegurar la permanencia y trascendencia de la empresa, priorizando la protección del medio ambiente, el crecimiento económico y desarrollo social.



BUZÓN DIGITAL

¡Un nuevo espacio para ti!

Donde podrás compartir...



Áreas de mejora



Sugerencias



Felicitaciones



Denuncias

SÓLO
ESCANEA



¡Y LISTO!

¿Conoces el Sistema de Denuncias Anónimas TRESGUERRAS SOS?

TRESGUERRAS pone a tu disposición el **Sistema de Denuncia Anónima SOS** en el cual podrás **comunicar situaciones no éticas** que estén en contra de los **valores institucionales de la empresa.**

SÓLO ESCANEA



Y selecciona la opción



El **SOS** es **anónimo** y **confidencial** por lo que tu **identidad siempre estará protegida.**
No deben existir represalias contra los denunciantes.

Podrás denunciar principalmente entre otras cosas:

- ✗ **Incumplimiento** de leyes locales y federales.
- ✗ **Situaciones de fraude.**
- ✗ **Conducta Inapropiada** en lugares de trabajo.
- ✗ **Discriminación.**
- ✗ **Robo.**
- ✗ **Conflictos** de interés o favoritismo a cambio de un beneficio personal.
- ✗ **Uso incorrecto** de bienes de la compañía.
- ✗ **Alteración a la información** reportada a corporativo.

También puedes realizar tu denuncia al correo sos@tresguerras.com.mx
o llamar al número **4616187058**

Horario de atención: 8:30 a 18:00 hrs.

RECONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA TRESGUERRAS

He leído el Código de Conducta Empresarial.

Entiendo que estoy obligado a adherirme al Código de Conducta Empresarial.

Entiendo que cada Colaborador, Gerente y/o Director de Autotransportes de Carga Tresguerras incluyendo el personal de sucursales concesionadas debe cumplir el Código de Conducta Empresarial.

Entiendo que estas políticas no constituyen un contrato de empleo, ya sea implícito o expreso.

Cuando detecte una violación potencial al Código de Conducta Empresarial a una ley o reglamento, reportaré la preocupación a los canales de denuncia establecidos en este Código.

Confirmando que actualmente no tengo conflictos de intereses, reales, ni aparentes, que no hayan sido reportados a mi Jefe Inmediato o al Comité de Conducta Empresarial.

Nombre completo _____ Fecha __/__/__

Sucursal _____

Firma

Imprimir para evidencia del colaborador

SITUACIONES NO PREVISTAS POR ESTE CÓDIGO DE CONDUCTA

Este documento plantea situaciones comunes en las que podría presentarse un conflicto ético, sin embargo, no abarca todas las situaciones, por lo que cada quien debe actuar con sentido común y evaluar cada situación para adoptar el comportamiento apropiado.

El Código de El Código de Conducta Empresarial es una guía, pero el colaborador es autónomo y tiene libertad de juicio.

ETI Base Code

El contenido del presente Código de Ética, respeta e integra los principios fundamentales, expuestos en el **ETI Base Code**, los cuales a continuación se exponen.

Tresguerras garantiza:

1. La libre elección del trabajo por parte de cada una de las personas que conforman la organización.
2. El respeto a la libre asociación, y el derecho a las negociaciones colectivas de los colaboradores.
3. La seguridad e higiene de las condiciones de trabajo ofrecidas para cada uno de los colaboradores.
4. Bajo ninguna circunstancia se emplea, ni empleará mano de obra infantil.
5. El pago de un salario digno a cada uno de sus colaboradores.
6. Las horas de trabajo no excesivas.
7. La cero tolerancia a cualquier acto de discriminación por parte o entre sus colaboradores.
8. El compromiso a brindar un trabajo regularizado bajo la legislación, y prácticas establecidas a nivel nacional.
9. El respeto por la dignidad de la persona, velando a cada momento por un trato correcto y humano para la misma. No permitiendo un trato inhumano y severo hacia cualquier persona.



AUTOTRANSPORTES DE CARGA
TRESGUERRAS S.A. DE C.V.
TALENTO HUMANO