





# Contenido

Carta del Director .....	4
Somos Estafeta .....	6
Alcance del informe .....	11
Nuestro Motivo de Orgullo .....	12
Estafeta Socialmente Responsable .....	16
Modelo de Responsabilidad Social .....	17
Nuestros Grupos de Interés .....	18
Nuestro Compromiso Ético .....	19
Acciones de mejora implementadas .....	20
Nuestra Gente .....	21
Diversidad e Inclusión .....	23
Capacitación .....	25
Salud y Seguridad .....	27
Seguridad Vial .....	29
Nuestra Organización.....	33
Nuestros Clientes .....	35
Nuestros Proveedores .....	35
Estafeta se Transforma: Proyectos de Infraestructura .....	36
La innovación en Estafeta .....	38
Nuestras Comunidades .....	39
10 años de impulsar vidas .....	40
Voluntariado Estafeta .....	41
Donaciones en especie .....	42
Nuestro Planeta .....	43
Impactos ambientales y medidas implementadas .....	44
Nuestra Huella de Carbono .....	44
Manejo de Residuos .....	47



# Carta del Director



Estimados grupos de interés:

Me complace presentar ante ustedes nuestro Tercer Informe de Responsabilidad Social en el que abordamos ejemplos y experiencias que dan testimonio del esfuerzo y compromiso que hicieron posible los resultados obtenidos en 2015.

En términos económicos logramos un incremento anual del 14% en ventas, lo que nos permitió aumentar 6 puntos porcentuales nuestra posición en el mercado en comparación con el año anterior, colocándonos al cierre de 2015 con una participación total del 35%. Gran parte de este crecimiento fue soportado por nuestra oferta de innovación, cambios en infraestructura y nuevas soluciones tecnológicas desarrolladas a lo largo del año.

2015 también fue un período de desafíos importantes. Durante el primer semestre iniciamos un proceso de transformación en términos de infraestructura, de tal forma que lograr continuar operando a pesar de la construcción, mejoras, mudanza y adaptación tanto a las nuevas oficinas corporativas como a los Centros Operativos, representó un gran reto que sólo logramos superar gracias a la cooperación de nuestros colaboradores y clientes.

Con el cambio a la infraestructura no sólo quisimos dar cuenta de la evolución de Estafeta, sino más importante aún, representó nuestra aportación para la creación de sinergias entre equipos y áreas en las que para hacer más eficientes los procesos y agilizar la toma de decisiones sólo se necesitaba acortar las distancias. Además de favorecer la cohesión y el sentido de pertenencia, quedó demostrado que la apertura al cambio, el compromiso y el trabajo en equipo de nuestra gente son el principal activo de Estafeta.

Para el segundo semestre, celebramos la primera década de operación de nuestros Centros Académicos y Socioculturales Estafeta (CASCE), ubicados en Guadalajara y San Luís Potosí, con los que hemos favorecido a más de 6,000 personas que han participado en distintos programas que van desde clases de regularización para la obtención de certificados de educación básica y media superior, hasta la capacitación en distintos oficios y habilidades que contribuyen a mejorar su nivel de vida.

Por otro lado, generamos una alianza estratégica con la Cooperativa AMBIO para el lanzamiento del proyecto piloto Plan-Ta, a través del cual invitamos a nuestros clientes a sumarse a nuestros esfuerzos en apoyo a un programa especial de conservación y reforestación de comunidades en el sureste mexicano con el objetivo de compensar parte de las emisiones generadas por la operación de la empresa. Esto en adición a las actividades que ya realizamos al interior de Estafeta y que continuaremos fortaleciendo en 2016 para cuantificar y disminuir la huella de carbono.

Estos resultados más los presentados en este informe nos confirman que nuestra estrategia va por buen camino, por lo que en 2016 le seguiremos apostando a la mejora y ampliación de la infraestructura, a la implementación de nueva tecnología y al desarrollo de nuestra gente (colaboradores, comunidades y demás grupos de interés); acciones que se verán reflejadas en un mayor crecimiento de nuestras operaciones pero también en un mejor desempeño ambiental de las mismas. 

**Ingo Babrikowski**  
*Director General*

Nuestro negocio nos acerca a la realidad de México, conocemos su geografía, su gente y sus retos; nos hacemos presentes en los diversos rincones del país moviéndonos por tierra y aire y continuamos evolucionando para ofrecer servicios integrados de logística que incluye el traslado de mensajería y paquetería, almacenamiento, empaque y distribución de carga consolidada, así como trámites de importación y exportación de la mercancía; como parte del camino trazado hacia el logro de **nuestra Visión: convertirnos en el socio estratégico líder en soluciones logísticas de México.**



## Somos Estafeta

Orgullosamente mexicanos, en Estafeta nos caracterizamos por la pasión con la que día a día nuestros más de 5,500 colaboradores trabajan y se esfuerzan no sólo para ofrecer nuestro portafolio de servicios, sino también para cumplir con el compromiso de entrega con la eficiencia y agilidad que generan confianza en nuestra cadena de valor.

Somos conscientes de la gran responsabilidad que implica conectar empresas y personas, cristalizar sueños, cerrar ciclos, posibilitar desarrollo, hacer tangibles proyectos, concretar transacciones e incluso facilitar la entrega de medicamentos, entre otras acciones que se posibilitan gracias a los envíos que transportamos diariamente.

Parte de nuestra Misión consiste en alcanzar estándares excepcionales de calidad por lo que contamos con una extensa red de transporte aéreo y terrestre, y una plataforma tecnológica de punta que nos permite soportar nuestros procesos operativos para ser la mejor opción de nuestros clientes a nivel nacional.

Sin embargo, más allá de sólo enviar mensajería y paquetería, ofrecemos soluciones logísticas que impulsan el crecimiento del país y su gente, por lo que desempeñamos nuestra tarea con orgullo, compromiso y la calidad de servicio que hemos acumulado durante 36 años de experiencia.

Por ejemplo, en 2015 impulsamos el comercio electrónico, las soluciones logísticas innovadoras y realizamos importantes inversiones en materia de infraestructura que se vieron compensadas por excelentes resultados en ingresos y volumen de carga. 



## Nuestra misión

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

## Nuestros valores

- **Pasión** 
- **Confianza** 
- **Agilidad** 
- **Eficiencia** 
- **Servicial** 
- **Familia** 

## Metas alcanzadas en 2015

Durante 2015 nuestra participación en el mercado fue del 35% en el segmento de negocios enfocado a servicios para medianas y grandes empresas.

Por encima de lo proyectado, logramos un crecimiento de 14% en ingresos y de 9% en volumen de carga con 29.7 millones de envíos, esto último derivado del impulso del comercio electrónico y soluciones logísticas.

En el rubro de mensajería y paquetería logramos un incremento del 12% (64% en paquetes y 36% en documentos), mientras que en la carga consolidada LTL el incremento fue del 53% con 3.5 millones de servicios realizados. Con respecto a la carga aérea, transportar 31 mil toneladas representó un incremento del 1.3%; por su parte, Estafeta Shop creció 285% y Soluciones Logísticas 47%.

## Infraestructura

Contar con infraestructura de clase mundial y equipo altamente capacitado nos acerca a uno de nuestros objetivos, alcanzar la máxima calidad e innovación en nuestros procesos para ser la empresa de servicios logísticos más sustentable en nuestro país.

Nuestro liderazgo en cobertura se basa en Códigos Postales no sólo en ciudades o poblaciones, por lo que a nivel nacional nuestra flotilla puede recorrer más de 2800 km de distancia entre el punto de origen y el de destino de un envío.

En 2015 los Puntos de Venta y Centros Operativos se encargaron de la recepción y entrega de los envíos; mientras nuestros Centros de Intercambio realizaron la clasificación y enrutamiento foráneo a rutas aéreas y terrestres utilizando novedosas herramientas electrónicas para el monitoreo de cada servicio.

Concepto	2014	2015
Colaboradores de Estafeta	5,222	5,578
Colaboradores de Outsourcing	331	65
Toneladas de envíos diarios	601	648
Centros Operativos	40	40
Centros de Intercambio	3	3
Recintos Fiscalizados	2	1
Almacenes Estratégicos	33	33
Puntos de Venta	> 1,000	> 1,000
Estaciones Aéreas	13	13
Vehículos Terrestres	2,332	2,453
Aeronaves de Carga Boeing 737	4	4
Aviones Bombardier CRJ 100	2	2
Países a donde llegan los envíos	230	230
Códigos Postales	30,000	32,515

Parte de la inversión en infraestructura durante el 2015 se destinó a la ampliación y conclusión de Centros Operativos, a la construcción de las nuevas Oficinas Corporativas ubicadas en la Ciudad de México, a la ampliación de la Estación Aérea (AMX), al saneamiento estructural del Centro de Intercambio La Tinaja (TIN) en Veracruz y a la reubicación del Centro Académico Sociocultural Estafeta (CASCE) de Guadalajara, en beneficio de los colaboradores y la comunidad respectivamente. <sup>e</sup>

### Infraestructura que recibió mayor inversión en 2015

1. Centro Operativo TIJ
2. Centro Operativo LAP
3. Taller CUL
4. Centro Operativo SWL
5. CASCE GDL
6. Centro Operativo ACA
7. Centro Operativo TIN
8. Centro Operativo OAX
9. Corporativo BUZ
10. Corporativo CCO
11. Centro Operativo AMX



## Empresas de Estafeta

Las empresas que conforman Estafeta están dedicadas a trabajar en equipo a fin de lograr los mejores niveles de desempeño para garantizar siempre la satisfacción de nuestros clientes, enfocando sus esfuerzos en la calidad y atención al cliente como parte de nuestra oferta de valor. 



**estafeta**<sup>®</sup>

# Alcance del informe

El tercer informe de Responsabilidad Social muestra el compromiso de Estafeta con la transparencia y comunicación de todas las acciones realizadas durante el período, encaminadas hacia el desempeño sustentable de nuestras operaciones. En este reporte incluimos algunos indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) en materia económica, social y ambiental; así como citas que ponen voz a algunos miembros de nuestros grupos de interés.

El contenido de este documento abarca las operaciones de Estafeta en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015. 





# Nuestro Motivo de Orgullo

Saber que el entusiasmo y dedicación de todos nuestros colaboradores se traduce no sólo en buenos resultados, sino además en los reconocimientos que recibimos de parte de terceros, es el principal motivo de orgullo y satisfacción que nos inspira a seguir mejorando. Durante 2015 recibimos los siguientes reconocimientos:

## Distintivo Empresa Socialmente Responsable

Por tercer año consecutivo, Estafeta recibió este reconocimiento otorgado por CEMEFI, ALIARSE y Fórum Empresa.

*“La obtención de este distintivo nos ha motivado para seguir consolidando e implementando la estrategia de responsabilidad social de Estafeta, lo que nos permitió durante el 2015 la consolidación del Programa de Voluntarios Estafeta, la creación del programa Plan-Ta, así como el fortalecimiento de acciones en beneficio del medio ambiente y la cultura laboral. Sin olvidar, nuestro compromiso ético y resultados positivos en el apoyo y la convivencia con nuestras comunidades al cumplir 10 años de funcionamiento de nuestros CASCEs, como algunos de los logros más sobresalientes.”*

**Astrid Martínez**

*Gerente de Capacitación, Comunicación Interna y Responsabilidad Social*

Con el objetivo de hacer más tangible nuestro compromiso con la Responsabilidad Social a lo largo de toda la operación de Estafeta, durante la XXI Junta Nacional de Líderes se realizó la entrega del Distintivo ESR a algunas de nuestras direcciones distritales.



## Las 50 Empresas Más Innovadoras – Information Week México

La revista Information Week México creó este reconocimiento con el objetivo de impulsar la creatividad en el uso de las tecnologías de información dentro las organizaciones privadas como promotoras de crecimiento en México. Estafeta Mexicana formó parte de este ranking al ser reconocida por el proyecto “Reducción de Time to Market” en donde se presentaron las nuevas herramientas desarrolladas para diversos clientes internos enfocadas en mejorar el servicio al cliente final.

En los primeros proyectos implementados bajo este marco, se logró una reducción de tiempo de desarrollo entre el 30 y 60%, disminución en tiempos de prueba del 25%, reducción en controles de cambios en pruebas finales al mínimo y disminución de errores en ambiente productivo.

Adicional a ello, se generó una cultura de colaboración entre los equipos interdisciplinarios, enfocada en las necesidades de nuestros clientes para ser lo suficientemente flexibles realizando modificaciones durante la implementación y en consecuencia, mejorar la experiencia del usuario.

## Transporte Limpio

En 2015 Estafeta fue reconocida por la SEMARNAT y la SCT como una empresa transportista que cuida el medio ambiente al ser parte del Programa Transporte Limpio, al que voluntariamente se suscribió como una muestra más de nuestro compromiso con el medio ambiente, al buscar la adopción de distintas estrategias, tecnologías y prácticas que favorecen un transporte más eficiente, seguro y sustentable.

En este proceso fue crítica la participación de las áreas de administración de la flotilla y de las empresas transportistas para contar con la documentación necesaria.





## Premio Nacional de Seguridad Vial - Cero Siniestros

Desde el 2008, la ANTP asume la responsabilidad de certificar las mejores prácticas de las empresas en torno a la Seguridad Vial, por lo que en 2011 adquirió mayor fuerza y relevancia al involucrarse el gobierno federal y crear el Premio Nacional de Seguridad Vial, sumándose a la convocatoria realizada por Naciones Unidas para disminuir las muertes por accidentes. Asimismo, la ANTP instauró un reconocimiento público para los mejores Operadores de las empresas de transporte como un elemento clave en la prevención de riesgos.

Estafeta ha participado en ambos procesos desde sus inicios. La auditoría para obtener la certificación a nivel corporativo verifica y evalúa los 12 estándares que debemos cumplir como empresa segura desde tres aspectos:

1. Criterios del premio
2. Evaluación teórica
3. Evaluación práctica

Los resultados obtenidos verificaron que el Programa Institucional de Seguridad Vial que se implementa mes con mes en Estafeta, cumple con los estándares de la ISO 17020, obteniendo una evaluación global de 119.5 de 120 puntos posibles.

*“Para mantener este reconocimiento debemos conservar nuestra flota en óptimas condiciones de operación cumpliendo con los mantenimientos preventivos y tener un plan para la renovación de unidades. Esto también nos compromete a reportar nuestras emisiones y buscar objetivos de reducción para el desarrollo sustentable del sector.”*

**Emmanuel Ramírez**  
Gerente Nacional de Transportistas

*“Estafeta se ha convertido en una referencia entre la empresas participantes del Premio Nacional de Seguridad Vial promovido por la ANTP por su perfeccionamiento constante, su apertura al mostrar sus mejores prácticas y su entusiasmo para promover esta iniciativa con otras empresas.”*

**Rodolfo Hernández Casanova**  
Gerente de Logística y Distribución Asociación Nacional de Transporte Privado (ANTP)

### XVI PREMIO NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL 2015

- 450** Operadores presentaron el examen de conocimiento
- 52** finalistas
- 33** primeros lugares
- 13** segundos lugares
- 3** terceros lugares
- 14** concursaron por segunda ocasión
- 5** obtuvieron el primer lugar por segunda ocasión

Participar en estas iniciativas nos ha permitido incrementar nuestra competitividad y fomentar una cultura de la prevención de accidentes. Para participar en el Premio Cero Accidentes, los Operadores de Estafeta pasaron por un proceso de selección de 3 fases que constan en lo siguiente:

### Fase 1. Selección

Los participantes deben cumplir con los siguientes requisitos.



*“El reto para nosotros como Operadores es lograr mantener el empeño y la dedicación todos los días siendo más conscientes del trabajo que hacemos respetando a los demás conductores y peatones. Ser ganador del primer lugar por tercer año es un gran motivo de inspiración, especialmente porque mi familia se siente orgullosa de mí.”*

**Alberto Vidal Rosales**  
Operador Local

*“En las capacitaciones aprendí a mejorar la conducción porque uno no lo sabe todo, aún con la experiencia. Lograr tener cero siniestros no es nada fácil porque a diario se presentan muchas cosas. No obstante, aprendí que con esfuerzo y dedicación uno puede lograr sus metas e incentivos.”*

**Rosario Ramírez Alamilla**  
Operador Foráneo

### Fase 2. Capacitación

Se eligen a 3 Operadores de diferentes Regionales para colocarlos en cada una de las 20 categorías existentes para la Transportación Foránea y Transportación Local. Posteriormente, reciben una capacitación por parte de nuestros Instructores Internos reforzando aspectos claves de seguridad.

### Fase 3. Evaluación

Son evaluados por la ANTP en un proceso estricto y transparente sobre el cual Estafeta no tiene injerencia alguna. 



# Estafeta Socialmente Responsable

La Responsabilidad Social de Estafeta se define como el compromiso que asumimos de buscar el equilibrio en el día a día de la empresa entre nuestro desempeño ético, económico, social y ambiental, a través de diversas acciones y programas de corto, mediano y largo plazo.

## Nuestro Modelo de Responsabilidad Social

Como lo presentamos desde el Informe de RSE 2013 y por el proceso de definición que se llevó a cabo en años anteriores, nuestro Modelo de Responsabilidad Social tiene cuatro ejes principales: Nuestra Gente, Nuestra Organización, Nuestro Planeta y Nuestras Comunidades.

### Comité de RSE

En virtud de que el tema de Responsabilidad Social es un objetivo compartido en toda la organización, contamos con un Comité de RSE en el que participan directivos de las distintas áreas de la empresa y que está presidido por el Director General.

A lo largo del presente informe revisaremos algunos de los principales logros en torno a cada uno de los componentes de nuestro modelo.

Es de particular interés mencionar que durante el 2015, se definió con claridad el enfoque y rumbo del pilar de Nuestras Comunidades.

En la última sección de este informe se describe la estrategia de inversión social, la cual cuenta con 4 ejes temáticos y 3 mecanismos de implementación que nos ayudarán a enfocar mejor nuestros esfuerzos para lograr un mayor beneficio social.

Asimismo, durante el 2015 trabajamos en el desarrollo de diversas políticas y procedimientos relacionados con la operación de nuestros programas de inversión social así como en el desarrollo de materiales de capacitación en temas clave de RSE pensados específicamente para nuestros colaboradores. Varios de estos programas se verán implementados durante el 2016.

# Modelo Estafeta de Responsabilidad Social

## Nuestra Gente

Acciones dentro de la empresa con los colaboradores y sus familias con el fin de hacerlos sentir altamente motivados, productivos y comprometidos.



## Nuestra Organización

Compromisos de la alta Dirección reflejados en nuestros valores, códigos y principios que fomentan el comportamiento ético, la transparencia y el respeto de la ley en todas las operaciones de la empresa y en nuestras relaciones con los grupos de interés.



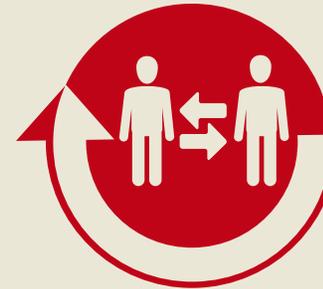
## Nuestras Comunidades

Procuramos el uso eficiente de los recursos naturales para prevenir, disminuir o compensar el impacto ambiental de nuestras operaciones. Además, llevamos a cabo programas de sensibilización ambiental con nuestros colaboradores y comunidades fomentando el respeto y cuidado ambiental.



## Nuestro Planeta

Construimos relaciones de largo plazo, confianza y beneficio mutuo con las comunidades en las que operamos.



El término inglés “stakeholder” o en español “grupo de interés” se refiere a aquellos grupos de personas que se ven o podrían verse afectados por las decisiones de una empresa como Estafeta.

Las organizaciones tienen muchos tipos de “stakeholders”, cada uno con diferente nivel de involucramiento con los temas de interés de la empresa.

El propósito de conocer estas relaciones es asegurar la orientación estratégica, la prevención de riesgos y asegurar la excelencia operativa de las empresas. Las relaciones de intercambio entre la empresa y los stakeholders proporcionarán una plataforma de aprendizaje, innovación y de mejora en los resultados financieros, económicos, sociales y medioambientales de la empresa.

## Nuestros Grupos de Interés

Nuestros grupos de interés representan todas las personas y grupos más importantes con los cuales Estafeta se relaciona y convive en el día a día para prestar sus servicios y lograr agregar valor tanto a la empresa como a cada uno de ellos.

La estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de Estafeta busca responder a las necesidades y expectativas así como los desafíos del impacto ambiental y económico de la empresa. Por ello, el análisis de los grupos de interés representa un elemento clave para el enfoque de las acciones de mejora en RSE.

Existen grupos de interés directos con los cuales la empresa trata en el día a día. Éstos representan grupos y personas que son de especial importancia para el éxito del negocio.

Conforme la empresa va creciendo en tamaño y responsabilidad, Estafeta entra en relación con una mayor diversidad de grupos de interés indirectos a quienes debe escuchar, entender sus expectativas y responder en la medida de lo posible.

Existe una serie de temáticas que por la naturaleza misma del sector, son considerados importantes y sobre los cuales Estafeta da a conocer sus estrategias y resultados a través de distintos medios, siendo este informe uno de ellos. **E**



### Temas presentados en este informe:

Temas presentados en este informe:	Pag.
Estafeta contigo y cursos de Ética	20
Diversidad e inclusión	23
Formación y educación	25
Salud y seguridad en el trabajo	27
Seguridad vial	29
Desempeño económico	34
Impacto económico indirecto	35
Satisfacción de clientes	35
Gestión del cambio	36
Centros Académicos y de Desarrollo Sociocultural Estafeta (CASCE)	40
Actividades de voluntariado	41
Donativos en especie	42
Huella de carbono	44
Manejo de Residuos	47

# Nuestro Compromiso Ético

Asegurar el comportamiento ético de una empresa es parte sustancial de su actuación socialmente responsable y del éxito del negocio. Estafeta refrenda su compromiso ético de manera continua por lo que el Código de Ética y Conducta se ha convertido en un documento público ([www.estafeta.com/Sobre-Estafeta/ESR](http://www.estafeta.com/Sobre-Estafeta/ESR)) transparentando así ante todos nuestros grupos de interés la forma en que hacemos negocios.

Motivo por el cual, un factor clave es que todos nuestros colaboradores conozcan el Código así como los mecanismos y procedimientos que lo acompañan para asegurar su cumplimiento.

Con respecto a las denuncias, todas aquellas realizadas a través de la línea Estafeta Contigo son recibidas por un tercero independiente que se asegura de respetar la confidencialidad de la información y clasificarlas, para presentar el informe correspondiente al Comité de Ética de Estafeta.

Desde 2013 que implementamos Estafeta Contigo, hemos recibido las siguientes denuncias:



## Estafeta Contigo

Contamos con un sistema de denuncia que permite reportar cualquier situación sospechosa que vaya en contra de nuestro Código de Ética y Conducta.

Línea telefónica: 01800 062 4729

Página web: [www.lineadedenuncia.com/estafetacontigo](http://www.lineadedenuncia.com/estafetacontigo)

Correo electrónico: [estafetacontigo@lineadedenuncia.com](mailto:estafetacontigo@lineadedenuncia.com)



## Comité de Ética

El Comité de Ética se reúne por lo menos una vez al mes y es el encargado de dar seguimiento a las denuncias recibidas (investigación y elaboración de un reporte de estatus de cada denuncia).

## Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría revisa de manera trimestral las denuncias presentadas de forma acumulada así como el reporte de estatus de su resolución por el Comité de Ética.

*“El curso Comportamiento ético en Estafeta, es un estupendo material que responde muy bien a la necesidad de reforzar el tema de la ética en la empresa a través de la capacitación.”*

**Gerardo Pinto**  
Director de Finanzas

## Acciones de mejora implementadas

A lo largo de 2015 se llevaron a cabo diversas campañas para reforzar el conocimiento de Estafeta Contigo y del Código de Ética y Conducta.

- Se lanzó la campaña permanente “Vive la Honestidad” con el objetivo de fortalecer el uso de la línea de denuncia asegurando a los colaboradores absoluta confidencialidad.
- A nivel gerencial, se hizo el refrendo de la firma del Código de Ética y Conducta por parte de todos los líderes de la organización.
- Se aseguró que todo el personal de nuevo ingreso recibiera durante su proceso de inducción el Código de Ética y Conducta y firmara la carta compromiso de cumplimiento.

## Curso virtual de Comportamiento Ético

A finales de 2015, se implementó el curso virtual Comportamiento Ético en Estafeta con el objetivo de profundizar en el entendimiento de los principios éticos fundamentales para el establecimiento de una cultura corporativa ejemplar que promueva el éxito de la empresa, resaltando la importancia de mantener un comportamiento ético dentro y fuera de la empresa, así como del uso de las medidas de prevención y mecanismos de denuncia correspondientes.

La estrategia didáctica consistió en mostrar ejemplos de situaciones concretas que permiten ilustrar el proceso de toma de decisiones y comportamientos que nos hacen susceptibles de cometer alguna falta al Código de Ética y Conducta, particularmente en materia de corrupción, transparencia, competencia justa, conflicto de interés, diversidad, inclusión, salud y seguridad, así como con el compromiso ambiental y social de Estafeta. Para aprobar el curso, es necesario completar una evaluación que nos permite medir el nivel de comprensión que el colaborador alcanzó.

Este es el primer curso de todo un programa de capacitación que se llevará a cabo a lo largo de los siguientes años para sensibilizar y asegurar el entendimiento de temas claves que son necesarios cumplir para el desempeño socialmente responsable de Estafeta. En la primera fase de lanzamiento se inscribieron a 382 colaboradores, de los cuales el 87% obtuvo una calificación satisfactoria. Nuestro compromiso para 2016 es cubrir al 100% de colaboradores, pero más importante aún es lograr que todos los que laboramos en Estafeta actuemos conforme a los principios establecidos en el Código de Ética y Conducta. 



# Nuestra Gente

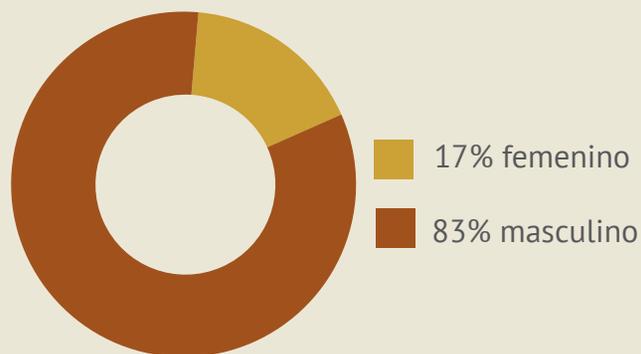
Convencidos de que nuestra gente es el principal componente para el éxito de Estafeta, durante 2015 llevamos a cabo diversas iniciativas relevantes que fomentan el sentido de pertenencia, trabajo en equipo, calidad de vida, salud, seguridad y capacitación por mencionar algunos.

En 2015 sumamos un total de 5578 colaboradores incrementando en 6% nuestro personal contratado con respecto a 2014.

En términos de la rotación de los colaboradores, el valor en 2015 (25.98%) disminuyó en un 1% con respecto al año anterior. Esto principalmente se observó en el grupo de 20 a 30 años y la mayor incidencia se registró en hombres.

DICIEMBRE 2013				DICIEMBRE 2014				DICIEMBRE 2015				
Total colaboradores		Total trabajadores		Total colaboradores		Total trabajadores		Total colaboradores		Total trabajadores		
Total	% del Total	Total	% del Total	Total	% del Total	Total	% del Total	Total	% del Total	Total	% del Total	
Contrato a duración indeterminada				Contrato a duración indeterminada				Contrato a duración indeterminada				
Hombre	3728	77.3%		3995	75.7%			4327	79.3%	0	0	
Mujer	1015	21.1%		1051	19.9%			1127	20.6%	0	0	
Contrato a duración determinada				Contrato a duración determinada				Contrato a duración determinada				
Hombre	48	1.0%	218	76.0%	185	3.5%	254	73.6%	103	83.06%	23	35.3%
Mujer	14	0.3%	69	24.0%	20	0.4%	91	26.4%	21	16.94%	42	64.6%
Becarios o Prácticas profesionales				Becarios o Prácticas profesionales				Becarios o Prácticas profesionales				
Hombre	11	0.2%		0.0%	18	0.3%	0	0.0%	9	83.6%	0	
Mujer	5	0.1%		0.0%	7	0.1%	0	0.0%	9	16.9%	0	
Total	4821	100%	287	100%	5276	100%	345	100%	5596		65	100%

Rotación por género



**estafeta®**

19.1.1999  
XVI Premio Nacional de  
Seguros VSA

**estafeta®**



*“Estafeta te hace sentir como parte de una familia y me gusta porque siempre tengo la oportunidad de aprender. En Estafeta reconocen mi trabajo y saben que puedo desempeñarlo adecuadamente. Se fijan en tu esfuerzo, no en tu género.”*

**Edna Enriqueta Salas**  
Operadora Foráneo

## Diversidad e Inclusión

Estafeta se reconoce como una empresa diversa ya que gracias a la multiplicidad de capacidades, pensamientos, creencias, razas, formación educativa, género, entre muchos otros, somos una empresa innovadora y en continua transformación. Aprovechar este potencial y fomentar la inclusión en el lugar de trabajo es una de las principales responsabilidades de la empresa no sólo para la gestión de personal orientada a la diversidad sino para entender y satisfacer mejor las necesidades de nuestra gran diversidad de clientes.

## Equidad de género

En Estafeta reconocemos la importancia de impulsar la participación de las mujeres abriendo espacios para que éstas demuestren sus habilidades y puedan incursionar en áreas de trabajo que, por el sector, tradicionalmente han sido ocupadas por hombres.

Reconocemos el principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, por lo que nuestros procesos de selección y promoción se enfocan en las aptitudes y conocimientos demostrables.

### Alta Dirección

GÉNERO	2012	2013	2014	2015
Femenino	2	3	4	4
Masculino	12	12	11	13

### Alta Gerencia

GÉNERO	2012	2013	2014	2015
Femenino	2	10	11	15
Masculino	39	40	41	44





## Personas con Discapacidad

Durante 2015 continuamos trabajando para cumplir con el objetivo de incorporar a colaboradores con discapacidad; el primer paso consistió en renovar nuestras alianzas con diversas fundaciones encargadas de identificar a candidatos que por el tipo de discapacidad podrían ocupar ciertas posiciones dentro de Estafeta.

Tenemos claro que la inclusión no aplica sólo a la contratación de personal nuevo, sino también a los colaboradores que ya forman parte de la plantilla por lo que además de sentar las bases, desde los procesos de Recursos Humanos, para que las personas con discapacidad formen parte de Estafeta, también se trabajó en la sensibilización del personal de distintas áreas que por su naturaleza podrían incorporar a personas con discapacidad.

En total siete personas con discapacidad laboraron con nosotros durante el 2015, principalmente en puestos operativos en las plazas ubicadas en la Ciudades de México (CLY y CLM) y Monterrey (MTY).



## Capacitación

En 2015 logramos un incremento considerable de horas de capacitación en la empresa. Lo anterior como resultado de un proceso de mejora en la sistematización y consolidación del proceso de capacitación que permitió registrar de manera más realista el tiempo invertido en la formación de nuestros colaboradores. El aumento supera 3.4 veces el volumen registrado en 2014 y es 7.4 veces mayor al reportado en 2013.

Tipo de capacitación	Horas de capacitación		
	2013	2014	2015
Presencial	18,223	49,527	159,015
Virtual	12,72	17,782	71,702
TOTAL	30,943	67,309	230,717

Cabe destacar que a inicios de 2015 establecimos como meta alcanzar un promedio de 40 horas de capacitación por empleado, al final del año logramos 41.6 horas de capacitación por año en promedio por colaborador, lo que evidentemente supera la meta inicial.

Ene-Dic. 2015			
Modalidad de Capacitación	Personal capacitado	Horas capacitación	Horas prom. x empleado
Presencial	3,386	159,015	47
Virtual	2,165	71,702	33,1
TOTAL	5,551	230,717	41,6



Además de la capacitación presencial, ampliamos la oferta educativa a través de la plataforma de aprendizaje en línea (PADE-LMS). Con un alcance de casi el 50% en toda la empresa y una oferta actual de más de 40 cursos en línea, que contempla principalmente desarrollos internos, obtuvimos los siguientes resultados: reducción de costos, en relación con los programas presenciales, de traslados, viáticos y gastos indirectos; accesibilidad y flexibilidad que permitieron al usuario capacitarse sin desatender sus labores cotidianas, organizando su tiempo y sin que ello implicara trasladarse; una adecuada gestión del conocimiento al contar con contenidos desarrollados por expertos de ESTAFETA, que nos han permitido generar una red de aprendizaje y ampliar la oferta de capacitación y, finalmente, un aumento en la atención y cobertura a un mayor número de colaboradores, sin limitaciones geográficas.

El reto para el 2016 consiste en el lanzamiento de la Universidad Estafeta, un paso adicional en la difusión del conocimiento y el fortalecimiento de nuestro capital intelectual.

Con el sistema de registro más eficiente se puede tener una detección más rápida y eficaz de los colaboradores con menor número de horas de capacitación registradas, un análisis de la información por nivel de puesto y temas de capacitación. Esta información se vuelve una fuente importante de potenciales mejoras para lograr mayor igualdad y destacar el proceso de educación continua que cada colaborador de Estafeta puede alcanzar.

### Capacitación impartida en 2015 en la modalidad virtual

Nombre del curso virtual	Total del personal capacitado
Ciclos Operativos 2015	2492
Entrevista de Selección	838
COD en PDV	421
Empaque y Embalaje	370
Modelo de Gestión Comercial	333



## Reconocimiento a Colaboradores

El proyecto Héroes del Servicio es un reconocimiento a la sobresaliente labor de los colaboradores al ofrecer un servicio de calidad a clientes internos y externos. Al cierre del 2015, contamos con 68 compañeros reconocidos por su ejemplo, entrega y la calidad en el servicio que nos brindan día a día.

## Salud y Seguridad

2015 fue un año particularmente activo en materia de promoción de la Salud, Seguridad e Higiene en Estafeta.

Una de las primeras acciones fue definir que para Estafeta la Salud Ocupacional busca, mediante la intervención de varias disciplinas y con la participación activa de todos los niveles de la empresa, mejorar las condiciones de trabajo y salud de los colaboradores, de manera que se promueva el bienestar de la comunidad laboral y la productividad de la empresa.

De esta forma, se llevaron a cabo las Jornadas de Salud durante las cuales se aplicaron pruebas de antidoping, alcoholimetría y audiometría a colaboradores expuestos por su actividad laboral, y pruebas generales de tamizaje, para la detección oportuna de las enfermedades crónico-degenerativas más frecuentes como la Diabetes Mellitus Tipo II e Hipertensión Arterial; así como de sus principales detonantes, por ejemplo, la obesidad y sobrepeso, glucosa, índices de colesterol y triglicéridos, entre otros.

Con la puesta en marcha de estas campañas obtuvimos excelentes resultados. Por ejemplo, a los colaboradores que se encuentran en el Corporativo, tras la elaboración de una historia clínica y de determinar sus factores de riesgo se les propuso un tratamiento individualizado para reducir el riesgo de presentar alguna enfermedad relacionada con el sobrepeso y la obesidad. Entre los resultados arrojados por esta acción, se determinó que el 69% de la población presentó problemas de sobrepeso, sin embargo, con el tratamiento y control se logró disminuir en un 29% de los colaboradores que terminaron el control de 6 meses.



*“Nuestro principal reto es reducir los accidentes de trabajo por malas prácticas o desconocimiento, por falta de salud mediante la ejecución de diferentes programas que desarrollen una cultura de prevención y mediante la capacitación y el mejoramiento de las instalaciones de los centro de trabajo en donde se identifican posibles riesgos.”*

**Dra. Priscilla Cherizola**  
Servicio Médico



*“En San Luis Potosí contamos con dormitorios de 32 camas para el descanso de nuestros Operadores mientras esperan la salida de su ruta. Además, se cuenta con una sala de descanso en donde se proyectan videos de salud y seguridad.”*

**Ramón Martín del Campo**  
*Gerente de Recursos Humanos Distrital*

En distintos períodos se realizaron Pausas para la Salud, sesiones que tienen por objetivo promover la activación física y evitar posibles accidentes de trabajo.

En materia de seguridad e higiene industrial se realizaron análisis de riesgo por estaciones de trabajo, verificación de señaléticas, control de extintores, hidrantes y botiquines. También se revisaron los distintos Planes de Respuesta a Emergencias así como la revisión de las rutas de evacuación y puntos de reunión buscando mantener siempre la seguridad e integridad de todo nuestro personal.

Entre otras acciones clave, se reforzaron y consolidaron las brigadas de primeros auxilios, de búsqueda y rescate y contra incendios mediante un programa mensual de capacitación.



Presidente  
 Director General  
 Director de Operaciones  
 Director de Finanzas  
 Director de Recursos Humanos

**Comité Directivo**



Gerente Nacional de Flotilla  
 Gerente Nacional de Transportistas  
 Gerente de Capacitación y Comunicación Interna  
 Gerente de Relaciones Laborales  
 Gerente de Recursos Humanos  
 Gerente de Calidad y Procesos  
 Coordinador de Flota Segura

**Comité Gerencial**



Gerente Regional de Operaciones Local  
 Gerente Regional de Operaciones Foráneo  
 Jefe de Recursos Humanos  
 Coordinador de Flotilla  
 Supervisor de Operaciones Local  
 Supervisor de Operaciones Foráneo

**23 Comités Regionales**



**Sindicato**



**Operador**



## Seguridad Vial

Una parte esencial de lo que distingue a nuestra empresa es el compromiso que asumimos con nuestros colaboradores y con el bienestar de la sociedad en general, en términos de seguridad vial.

A partir de 2015, se estableció de manera prioritaria un Sistema Nacional de Seguridad Vial para la toma de decisiones en materia de protección, promoción y prevención de accidentes que permita mejorar la salud y la consciencia de nuestros Operadores. Este sistema se compone por diversos Comités multidisciplinarios de seguridad vial que están dispersos por toda la República Mexicana.



Todos los Comités de Seguridad Vial tienen la siguiente estructura:



**Presidente**  
Deberá representar al Comité, citar a reuniones, asambleas y presidir la reunión

**Secretario**  
Subroga la ausencia del Presidente, lleva el libro de actas de sesiones y ausencias y minutas

**Vocero**  
Es el responsable de comunicar los acuerdos, definiciones, medidas disciplinarias, etc., que se acuerden en el Comité

**Coordinador del Comité**  
Es el responsable de actualizar en el sitio del PISV los trabajos ejecutados de manera mensual en temas de evaluación

**Miembros invitados**  
Son aquellos que por las funciones inherentes a su cargo tiene un impacto en los procesos, metas y objetivos del Comité

Todas las acciones que contempla el Programa Institucional de Seguridad Vial (PISV) de Estafeta implementado a través de los Comités, tienen un enfoque sistémico que busca identificar las fallas e incidir sobre aquellos aspectos que contribuyen a la ocurrencia de colisiones y accidentes así como agilizar la atención oportuna como medida de atenuación.

Entre los principales resultados, se encuentra la disminución de accidentes por cada millón de kilómetro recorrido, pasando de 12.3 a 8.1 accidentes.

Cantidad de accidentes por millón de km recorridos

2012	2013	2014	2015	2016
12.3	10.4	9.5	8.4	8.1

*“El Sistema de Seguridad Vial tiene varios años y de su creación a la fecha se han disminuido los accidentes fatales en 33%. Nuestro principal reto es llegar a Cero Muertes ocasionadas por accidentes y para lograrlo debemos disminuir las Conductas de Riesgo que provocan los accidentes. Hacer ese cambio de hábitos sólo se puede lograr mediante el trabajo continuo para concientizar a los Operadores y la implementación de nuevos métodos de disuasión.”*

**Fátima Verdugo**  
Gerente de Calidad y Procesos

Entre las principales acciones que se llevaron a cabo durante 2015 se encuentran:



El resultado de todas estas acciones se podrá observar a lo largo de 2016.





## Evento de integración familiar “Jugando y aprendiendo sobre la seguridad vial”

En el mes de abril se realizó por tercera ocasión este evento magno que tiene como objetivo difundir en las familias de los Operadores la importancia del respeto a las normas viales para la prevención de accidentes y el cuidado de la salud, mediante la participación en juegos y actividades lúdicas diseñadas para lograr la adopción de una Cultura Vial Estafeta.

Durante el evento también se reconoció a todos aquellos Operadores con una antigüedad mayor a un año en la empresa y que durante el año anterior no tuvieron ningún accidente vial.

## 10° Concurso de dibujo “Juntos por la ruta de la seguridad”

Por décimo año invitamos a las familias de los Operadores a plasmar sus ideas sobre la prevención de accidentes viales. Recibimos más de 1,250 dibujos a nivel nacional de las cuales se eligieron 24 para formar el calendario que se entrega a los colaboradores; con esta iniciativa integramos la visión de la familia con respecto a la seguridad. 

**9587** asistentes a nivel nacional

**20** Regionales participantes

**72.5%** de los Operadores recibieron el reconocimiento Cero Siniestros

# Nuestra Organización

En Estafeta entendemos que nuestro desempeño económico es el resultado consolidado de todo el esfuerzo, innovación, disciplina y espíritu de servicio con el que realizamos todas nuestras operaciones. El 2015 fue un año lleno de satisfacciones ya que nuestra fuerza de ventas no sólo cumplió sus metas todos los meses sino que en los últimos meses las superaron permitiéndonos batir récords de ventas en distintos negocios como fue el caso de Estafeta Carga Aérea que presentó un crecimiento histórico del 27%. De tal forma que el 2015 nos proporcionó una excelente plataforma de despegue para iniciar una nueva etapa de superación, entrega y crecimiento hacia el 2016.

## Así crecimos en 2015



**14%**  
Crecimiento anual

El comercio electrónico representó

**8%**  
de las ventas totales



Soluciones Logísticas creció

**47%**

Servicios Internacionales incrementó la venta en un

**13%**



Carga LTL creció

**37%**



Carga Aérea transportó

**29,134 toneladas**

equivalentes a

**6,642 horas de vuelo**



Carga internacional

**3,123 toneladas exportadas**

y **3,107 importadas**

**225 mdp**  
infraestructura



**150 mdp** renovación  
y ampliación de la flota



Inversión programada

**78 mdp**  
tecnología



**31 mdp**  
maquinaria y equipo



CONCEPTO	2014	2015
Inversión total	437 mdp	485 mdp
Crecimiento de las operaciones	12.83%	9.78%
Pallets Operados	248,721	320,150
Servicios Operados	27,576,263	29,703,198
Participación Nacional	29%	35%
Representación de la actividad Mensajería y Paquetería para la empresa	85%	79%
Número de Plazas con carga LTL a nivel nacional	112	111
Volumen transportado por Carga Aérea	27,600 Toneladas / 6,959 horas de vuelo	29,134 Toneladas / 6,642 horas de vuelo
Carga internacional exportada	3,039,599 kg	3,123,638 kg
Carga internacional importada	3,196,060 kg	3,107,026 kg

## Nuestros Clientes

De manera anual se realiza una encuesta de satisfacción a los clientes en donde recogemos a nivel nacional información clave para mejorar nuestro desempeño ante ellos. De nuestros clientes encuestados, el 81% se encuentra con un buen grado de satisfacción general por los servicios recibidos por Estafeta, de éstos, el 51% considera que el servicio ofrecido por nosotros es mejor que el de la competencia. En general observamos que hay un muy buen uso de nuestras herramientas en línea por parte de nuestros clientes y tenemos el reto de posicionar mejor nuestra aplicación móvil, así como de optimizar el tiempo de espera en nuestro servicio telefónico de rastreo.

## Nuestros Proveedores

Durante el 2015, la selección de los proveedores consistió no sólo en la calidad, sino también en la presencia de atributos sustentables de los servicios y productos. Algunos ejemplos son:

Mensualmente compramos 50kg de café orgánico de altura a la Unión de Comunidades Indígenas de la Región del Istmo de RI. El producto además de contar con la certificación de orgánico, comercio justo y de calidad ISO 65, es cultivado y cosechado en las altas montañas de Oaxaca, habitadas por más de 52 pueblos de la zona Mixe, Zapoteca y Pagusd que constituyen esta Unión. De tal forma que al consumir este tipo de café, apoyamos a pequeños productores para que reciban un ingreso justo y en armonía con el medio ambiente.

- Las bolsas plásticas que utilizamos cuentan con la tecnología D2W lo que las hace biodegradables.
- Tenemos acuerdos para asegurar la devolución y reciclaje de cartuchos originales de tóner. En 2015, se devolvieron 510 piezas.
- Favorecemos el uso de sobres hechos de polietileno co-extruido resistente a la humedad y que contienen al menos 50% de material reciclado.
- Todos los manuales de capacitación se imprimen en papel reciclado o bien certificado por el FSC (Forest Stewardship Souncil / Consejo de Administración Forestal).



**SUMÉRGETE**  
en el **fascinante**  
**MUNDO MARINO**  
con:  
**estafeta**®

**08 SEPTIEMBRE**  
**19:30 HRS.**  
**Acuario Inbursa**

*Estafeta realiza diversas actividades que tienen como objetivo lograr un mayor acercamiento con nuestros principales clientes.*



## Estafeta se Transforma: Proyectos de Infraestructura

A inicios de 2015 anunciamos que este año sería particularmente intenso en materia de mejora de la infraestructura operativa de la empresa. Por ello, gran parte del año fue dedicado a la planeación e instrumentación de distintos proyectos como la apertura de nuestras nuevas oficinas corporativas en la Ciudad de México, así como la conclusión del Centro Operativo (COP) en Coahuila y otros cambios y ampliaciones en 12 Centros Operativos en todo el país.

Estos proyectos de infraestructura son claves para el crecimiento de Estafeta, no sólo en términos de capacidad, volumen, eficacia y eficiencia de procesos sino también para lograr una mayor cercanía con nuestros clientes y una mejora en la calidad de vida de nuestros colaboradores.

### Centro Operativo Saltillo, Coahuila

En el segundo trimestre de 2015 iniciamos la reubicación del Centro Operativo de Saltillo, Coahuila (SLW).

Ubicado a las afueras de la ciudad mejoró la eficiencia en la llegada de la ruta proveniente del Centro de Intercambio de San Luis Potosí (CISLP) y al mismo tiempo, nos acercó a nuestros clientes de la zona industrial. Cuenta con un Punto de Venta que permite recibir carga de mayor volumen, por lo que las dimensiones de los envíos ya no serán una limitante para la generación de nuevos negocios. Otra de las ventajas del nuevo COP son sus 2 andenes de descarga para LTL; 300m<sup>2</sup> para almacenar pallets, y los andenes con la capacidad para atender 15 rutas, lo que nos da un crecimiento suficiente para los próximos 10 años.

### Nuevas Oficinas Corporativas

Nuestras nuevas oficinas corporativas son el resultado de muchas horas de planeación, dedicación y trabajo de diversas áreas. Lograr conjuntar en un solo edificio a distintas funciones y áreas que anteriormente operaban en diversas localidades no sólo fue un ejercicio de orden, sino particularmente de articulación y vinculación, necesario para mejorar la eficiencia en la toma de decisiones y de procesos para el éxito de Estafeta y al mismo tiempo, en beneficio de nuestros clientes y colaboradores.

## Con el cambio de oficinas logramos:

- Mayor eficiencia y agilidad en la toma de decisiones al conjuntar a todas las Direcciones Corporativas, Dirección General y Presidencia en un solo edificio.
- Promover el trabajo en equipo y la colaboración mediante la implementación de espacios abiertos y de descanso.
- Fortalecer la imagen y reputación corporativa al contar con oficinas de primer nivel congruentes con el tamaño y crecimiento de Estafeta.
- Favorecer la cultura y ambiente corporativo al contar con espacios agradables, cómodos y funcionales; pantallas y medios de comunicación que permiten a todo el personal estar informados sobre los temas relevantes para su operación; contar con un comedor que ofrece alimentos de buena calidad en comparación con sus equivalentes de la zona; se estableció un esquema de horario flexible tomando en cuenta las condiciones de tránsito y traslado entre las zonas de origen del personal y la ubicación de las nuevas oficinas, entre otros.
- Fomentar el uso de infraestructura tecnológica y sustentable desde la selección del edificio cuyos parámetros de construcción tomaron en cuenta los requisitos LEED, y en particular la “Certificación Mexicana de Edificaciones Sustentables” (norma GDF) que son congruentes con otros parámetros para construcciones sustentables. Así como la implementación de sistemas administrados de impresión y fotocopiado, salas de juntas multimedia, nuevos equipos de cómputo que reducen el uso de espacio y cableado, entre otros.



Programa Certificación de Edificaciones Sustentables Norma del GDF-Escalas de valoración referencial	Número de subtemas considerados en el Corporativo Condesa	Porcentaje de subtemas considerados en el Corporativo Condesa
Energía	2/4	50%
Agua	6/5	80%
Manejo de residuos	6/6	100%
Calidad de vida y responsabilidad	5/7	71%
Impacto ambiental y otros	5/8	62.5%
<b>TOTAL</b>	<b>22/30</b>	<b>72.7%</b>

*Subtemas de la Certificación Mexicana de Edificaciones Sustentables considerados en el Corporativo Condesa según autoevaluación.*

## La innovación en Estafeta

Una parte central de todo proceso de crecimiento y transformación organizacional es justamente la capacidad de innovar. En Estafeta la innovación va más allá de la generación de ideas, hay que ser capaz de desarrollarlas y aterrizarlas en aplicaciones prácticas y útiles para que se traduzcan verdaderamente en una innovación.

Generar una cultura de innovación es un proceso que requiere recursos, dedicación y empeño no sólo para incentivar la creatividad sino para desarrollar las habilidades necesarias para aterrizar e implementar proyectos en todos los niveles de la organización.

Por esta razón, se creó el Premio Gerd Grimm cuyo objetivo es liberar el potencial creativo de los colaboradores con ideas extraordinarias. En 2015 se llevó a cabo la segunda edición; al cierre de la convocatoria se recibieron 128 ideas, lo que representó un incremento del 38% en comparación con el año anterior, de éstas se eligieron 25 ideas semifinalistas de las cuales sólo 12 proyectos resultaron finalistas.

Participar en este premio es una oportunidad de aportar pero sobretodo de aprender, compartir y aplicar el conocimiento adquirido ya que todos los semifinalistas son capacitados en la metodología Design Thinking, para facilitar la generación de las ideas innovadoras que respondan a necesidades reales, mediante un trabajo colaborativo. [e](#)

### Proyectos Ganadores Premio Gerd Grimm 2015

Nombre del proyecto	Área
Industria Farmacéutica	Comercial
FAC (Fuerza Antimaltrato a Carga)	Operaciones
App Cuidado de los Envíos	Recursos Humanos

# Nuestras Comunidades

Para lograr nuestro objetivo de construir relaciones de largo plazo y de beneficio mutuo con nuestras comunidades, hemos definido 4 ejes temáticos de trabajo del pilar Nuestras Comunidades.

## a) Emprendedurismo

Desarrollo de habilidades para superar la pobreza y desigualdad; impulso a MiPYMES.

## b) Educación

Superar el rezago educativo, fomentar actividades culturales y recreativas.

## c) Medio Ambiente

Apoyar programas de conservación, reforestación, reciclaje y captura de CO<sub>2</sub>; brindar apoyo en la atención de emergencias ocasionados por desastres naturales.

## d) Seguridad Vial

Fomento de una cultura de seguridad y prevención vial entre la población.

Para poder implementar acciones concretas en estos temas, contamos con 3 mecanismos que nos permiten aterrizar nuestra labor social:

- Centros Académicos y Socioculturales de Estafeta (CASCEs) ubicados en San Luis Potosí y Guadalajara en donde brindamos diversos programas de atención a las comunidades.
- Programa de Voluntariado Estafeta a través del cual nuestros colaboradores participan en distintas iniciativas que fomentan la donación de su tiempo, dinero o especie a favor del medio ambiente o de sectores sociales marginados.
- Donativos en especie, apoyamos a diversas organizaciones de la sociedad civil mediante la donación de determinados servicios que ayudan al cumplimiento de su objeto social, el cual es coherente con nuestros ejes temáticos de trabajo.



## 10 años de impulsar vidas

En 2015 cumplimos una década de la apertura de nuestro primer CASCE en San Luis Potosí y ocho años del CASCE en Guadalajara. Ambos surgieron con la firme convicción de fortalecer e impulsar el desarrollo de los colaboradores, familias y comunidades en donde operamos, por lo que hemos ofrecido una gran diversidad de cursos, talleres, pláticas motivacionales y clases de regularización para ayudar a la conclusión de estudios de educación básica y secundaria principalmente, pero también en el perfeccionamiento de otras habilidades que contribuyen al desarrollo de los participantes.

A través de estos programas, hemos beneficiado a más de 6,000 personas que se han sumado a la consolidación de cada CASCE. Se dice fácil pero lograr esto representa el trabajo continuo y en ocasiones voluntario de muchas personas que han creído en la apuesta de Estafeta: mediante la preparación y educación es posible construir un mejor país.



## Resultados CASCEs 2015

Durante el 2015 en el CASCE de San Luis Potosí contamos con la participación de 683 personas en alguno de nuestros programas.

El CASCE de Guadalajara cambió de sede durante el 2015 con el objetivo de facilitar el acceso a sus instalaciones; así como ofrecer mayor seguridad y vigilancia para la tranquilidad de la población que participa en éste. El Centro cuenta con 4 aulas acondicionadas, sala de cómputo, sala de estar, patio de actividades y cocina. Durante el 2015 atendió a 472 personas que participaron en alguno de sus programas.

De tal forma que para finales de 2015 atendimos a una población total de 1,155 personas a través de nuestros CASCEs.



### Personas que obtuvieron certificado de educación básica y media superior

CASCE	Primaria	Secundaria	Bachillerato
SLP	4	13	3
GDL	27	146	0
Total	31	159	3

## Voluntariado Estafeta

Una forma de inspirar a nuestros colaboradores para que sean líderes activos y conscientes de los retos que enfrenta nuestro país es justamente sensibilizarlos y acercarlos a causas relevantes ya sea para el medio ambiente o para la sociedad.

Por ello, durante el 2015 realizamos diversas iniciativas que buscaron vincular la participación de nuestros voluntarios (colaboradores, familiares y externos) con la donación de su tiempo, dinero o en especie para la contribución de alguna de las causas del Programa de Voluntariado.

**estafeta®**



**Voluntario**

	2014		2015	
Programa	Voluntarios	Horas de voluntariado	Voluntarios	Horas de voluntariado
Reforestación (MEX, GDL y SLP)	187	1683	62	372
Juguetón	147	147	—	185
Un kilo de ayuda	168	3360	—	—
CASCEs (SLP y GDL)	1228	—	998	—
<b>TOTAL</b>	1730	<b>5190</b>	1060	<b>557</b>

## Donaciones en especie

Apoyamos a distintas organizaciones de la sociedad civil mediante la donación de servicios de mensajería y paquetería, o bien mediante la donación de activos que para nuestra operación ya no cumplen con las características de calidad para el desempeño requerido, pero que continúan siendo útiles para procesos menos desgastantes.

En 2015 el monto económico equivalente de la aportación en especie realizada por Estafeta fue de más de dos millones de pesos beneficiando a un total de 12 organizaciones de la sociedad civil. 

### Fundaciones que recibieron aportación en especie

- Colonias de Vacaciones
- Fundación de Apoyo Integral a la Niñez A.C.
- Fundación de Obras Sociales de San Vicente I.A.P.
- Fundación para el Servicio I.A.P.
- Fundación para la Protección de la Niñez I.A.P.
- Instituto Mexicano de la Audición y el Lenguaje A.C.
- IXIM A.C.
- Modelo de Formación Integral Diseña el Cambio
- Patronato del HJM A.C.
- Provincia de Santiago de la Orden de Predicadores
- Un Kilo de Ayuda A.C.
- Yolia Niñas de la Calle A.C.

*“Desde el 2014, Estafeta participa en campañas especiales para niños que realizamos en diciembre de un regalo con causa, así como en nuestro evento anual de recaudación. Estos donativos ayudan a operación de nuestros programas Sanando y Educando.”*

**Marcela Salazar**  
Dirección General  
Sanando Heridas A.C.

*“En 2014 tuvimos el gusto de conocer a Estafeta a partir de la donación de una camioneta que recibimos en octubre de ese año. Esa primera donación hizo posible tener acceso a otras donaciones y a facilitar nuestra operación como institución en los traslados de alimentos, ropa y material didáctico para los niños en situación de alta marginación y violencia que atendemos. Posteriormente, Estafeta se sumó mediante otro donativo al sueño de construir nuestro Nuevo Centro Mayama-Tlajomulco que nos permitirá atender a más niños y que esperamos inaugurar en julio de 2017.”*

**Alejandra Peña**  
Dirección General  
Fundación Mayama A.C.

*“Desde hace más de 7 años, Estafeta ha sido un apoyo invaluable para Un Kilo de Ayuda al otorgar un donativo en especie de guías de mensajería y siendo el patrocinador del proyecto denominado Boteo Un Kilo de Ayuda cuya primera edición se realizó en 2009 y que a lo largo de este tiempo, hemos podido entregar más de 17mil alcancías anuales en distintos destinos y entidades. Cada paquete de Un Kilo de Ayuda entregado por Estafeta cambia vidas y nutre a la niñez mexicana. Nos sentimos orgullosos de ser aliados de Estafeta y trabajar en conjunto en pro del Desarrollo Infantil Temprano en nuestro país.”*

**Mónica Almanza**  
Subdirección de Recaudación y Cuentas Claves  
Un Kilo de Ayuda A.C

# Nuestro Planeta

La gestión y el monitoreo de los impactos ambientales de una empresa de logística y mensajería como Estafeta son un tema prioritario que requiere de la colaboración y el involucramiento de diversas áreas dentro de la empresa. Aspecto crítico para lograr una mayor eficiencia en la operación y una planeación de negocios que consideren los impactos y las oportunidades que existen en esta materia.

El aumento en el volumen de las operaciones de Estafeta impacta directamente en tres temas prioritarios, que requieren de una serie de medidas y acciones que están desarrollándose de manera continua.



## Emisiones y energía

- Combustible y Transporte
- Electricidad / Oficinas y Centros Operativos

## Materias primas y residuos

- Embalaje
- Mantenimiento
- Oficinas

## Agua

- Oficinas
- Centros Operativos
- Lavado de vehículos

- Cumplir con la legislación vigente

- Monitorear el impacto y minimizarlo con proyectos de mejora

- Implementar buenas prácticas y cultura/educación ambiental

## Impactos ambientales y medidas implementadas en Estafeta

Durante el 2015, se realizó la evaluación del desempeño ambiental en Estafeta Carga Aérea (ECA) por una empresa externa especializada. ECA es la unidad de negocio que produce mayor impacto ambiental por el consumo de turbosina inherente al transporte aéreo, así como por la generación de desechos y aguas residuales debido a las actividades de mantenimiento y lavado que la operación requiere. Esta evaluación permitió detectar diversas áreas de oportunidad estimulando la implementación de buenas prácticas en todas las estaciones de ECA, tales como la mejora en el almacenamiento y resguardo de productos químicos, detección de posibles fugas en los equipos de tratamiento de agua residual y mejoras en el proceso de planeación del mantenimiento correspondiente, etc.

## Nuestra Huella de Carbono

El Subcomité de Huella de Carbono trabajó durante el 2015 en el cumplimiento de sus objetivos de mejora de la confiabilidad de las fuentes de información necesarias para generar la medición de la huella de carbono en cada unidad de negocio de Estafeta.

El trabajo realizado ha permitido afianzar los procesos de recolección de datos así como la definición de las personas responsables del monitoreo e implementación de diversos proyectos de reducción del consumo de combustible y electricidad y por ende, la menor generación de emisiones de dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>eq).





## Ley General de Cambio Climático (LGCC)

Fecha de publicación: junio 2012

Reporte Anual obligatorio de emisiones a las actividades empresariales con emisiones iguales o superiores a 25,000 toneladas de CO2 anuales equivalentes (fuentes fijas y móviles). ECA es la división de negocio que queda sujeta al reporte federal de acuerdo con la ley.

El Reglamento de aplicación de la LGCC fue publicado en 2014.

Los Acuerdos para la publicación del reporte de emisiones en la COA (Cédula de Operación Ambiental) y las fórmulas para el cálculo de las mismas se publicaron en agosto y septiembre 2015.

Por otro lado, la medición adicional al monitoreo de los consumos en litros y toneladas (gasolina, diésel o gas LP) o kWh (kilowatt-horas) de electricidad, ha permitido detectar posibles ineficiencias en el proceso de logística tanto del transporte local y foráneo como del aéreo. Asimismo, ha contribuido a la atención de las obligaciones legales en materia de cambio climático que ha puesto en marcha el gobierno mexicano.



## Resultados 2015 y desde 2013

El consumo de energía térmica (combustible) principalmente usado en las unidades de transporte (terrestre y aéreo) y de energía eléctrica (electricidad en oficinas y centros logísticos) fue menor en 2015 en comparación al reportado en 2014. Existe una reducción del 4.5% entre ambos años, después del aumento del 6.25% observado entre 2013 y 2014. Es decir, el aumento neto de emisiones en los últimos 3 años ha sido únicamente de 1.47%.

Los dos rubros que mostraron mayor variación fueron:

- El aumento en el consumo de combustible de las unidades de transporte de carga, debido a un incremento de las operaciones en el transporte foráneo (mensajería a nivel nacional).
- La reducción en el consumo de combustible en ECA como consecuencia de las medidas implementadas para mejorar la eficiencia de las operaciones aéreas y operativas.

## Manejo de residuos

Con el crecimiento poblacional, los impactos ambientales generados por nuestros hábitos y patrones de consumo son cada vez más notorios y representan un reto para la sustentabilidad de nuestras comunidades. Es por ello que en Estafeta realizamos diversas iniciativas con el objetivo de cuantificar, reducir, reutilizar, reciclar y disponer adecuadamente de los residuos que sí lo requieren para disminuir el impacto ambiental de nuestra operación. Reconocemos que si bien realizamos actividades importantes en esta materia, aún tenemos una gran área de oportunidad sobre la que estaremos trabajando a lo largo de 2016.



## Reciclaje de equipo

A lo largo de 2015 se reciclaron 1152 unidades de cómputo, incluyendo impresoras, discos duros, computadoras de escritorio, laptops y antenas, entre otros. A partir de este programa de reciclaje de equipos se lograron recuperar materiales para ser reciclados e incorporados en nuevos procesos industriales. Con ello evitamos el uso de 21,486 kWh de energía que se requerirían para ensamblar nuevos equipos con material nuevo así como el equivalente a 60.80 barriles de petróleo.

## Reciclaje de lonas

Como parte de la búsqueda de un manejo más responsable de nuestros residuos, nos sumamos a Cerrando el Ciclo A.C., quienes trabajan con distintas comunidades en el desarrollo de habilidades para elaborar productos a partir del aprovechamiento de materiales como lonas, plásticos y vidrio.

En apoyo a la causa, se realizó la donación de lonas utilizadas en distintas campañas de comunicación y publicidad de Estafeta, equivalentes a más de 675 m<sup>2</sup> de lona; gracias a Cerrando el Ciclo A.C., éstas se convirtieron en productos que contribuyeron a una economía más verde al proveer de ingresos a familias que aprenden a aprovechar este tipo de residuos para convertirlos en objetos útiles.

### Materiales recuperados durante el proceso de reciclaje

Material	2014	2015
----------	------	------

Acero	3785.13	3599.39
Aluminio	107.79	173.89
Cobre	130.33	148.23
Plomo	13.18	12.93
Br W/Au		2.88
Acero inoxidable	13.51	22.28
Elect.bRDS	303.96	382.60
Plástico	1840.63	1873.37
CRT		385.81
Baterías	7.53	29.98



## Impacto de fauna en Estafeta Carga Aérea

Los aeropuertos en cierta medida forman parte de ecosistemas ya que en muchos de ellos habita fauna silvestre que llega en búsqueda de alimento y refugio. Razón por la cual, los aeropuertos cuentan con diversas medidas para el control aviario y de fauna con la intención de reducir el riesgo de accidentes en la operación que además de causar pérdida de la fauna, también pueden ocasionar pérdidas humanas.

Considerando que la presencia de fauna representa un mayor peligro potencial en los momentos de despegue y aterrizaje de los aviones, Estafeta Carga Aérea trabaja en colaboración con las autoridades aeroportuarias para implementar tanto las medidas de prevención y control necesarias como para asegurar que se lleven a cabo todas las revisiones de control obligatorias que garantizan la aeronavegabilidad.

Durante el 2015 logramos mediante las medidas preventivas y de control disminuir un 52.17% los impactos con fauna en comparación con el año anterior, de los cuales en realidad sólo 1 ocasionó daños mayores. En mayo y agosto se registraron el mayor número de eventos con 3 cada uno. Por su parte, el aeropuerto de San Luis Potosí es en el que mayor número de incidentes se registraron por lo que buscamos colaborar más de cerca con las autoridades aeroportuarias.

### Renovación de la flota

Unidades		2014	2015
Unidades pesado	Van nuevas	45	27
	Vehículos nuevos	42	1
	Motocicletas nuevas	25	8
Unidades ligeras	Camiones nuevos	11	2
	Tractos nuevos	29	6
	Cajas renovadas	23	0

### Vehículos por clase

Unidades	2014	2015
Tractocamión	110	135
Camión	203	246
Remolque	136	131
Contenedor	288	288
Dolly	35	35
Van	948	1,032
Automóvil	245	222
Motocicleta	364	361
Montacargas	0	0
Plataforma	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>2332</b>	<b>2453</b>

## Renovación de Flotilla

Al renovar nuestra flotilla favorecemos la incorporación de modelos más recientes que integran mejores condiciones de desempeño ambiental. Durante el 2015 como parte de la inversión en infraestructura se consideró la renovación de aquellas unidades que por tiempo y desempeño debían ser renovadas.

## Estaciones de Autoconsumo

Este programa busca abastecer de combustible a la mayor cantidad de unidades propias dentro de nuestros Centros de Intercambio y Centros Operativos. Entre sus objetivos se encuentran:

- Garantizar el abasto a nuestras unidades eliminando tiempos de carga en estaciones externas.
- Incrementar horas de descanso para los Operadores.
- Mejorar el rendimiento de combustible y tener mediciones más confiables sobre el consumo total y la eficiencia del mismo.
- Minimizar las pérdidas por robo o sustracción.
- Evitar fraudes en estaciones de servicio externas.

Durante el 2015 se operó una estación de autoconsumo ubicada en el Centro de Intercambio La Tinaja (TIN) que en promedio da servicio a 15 unidades diarias.

## Optirutas

La optimización de las rutas (Optirutas) es un proyecto que surge de la necesidad de mejorar el enrutamiento local tanto en entregas como recolecciones, principalmente en la reducción de tiempos de traslado y costos de operación. La reducción de los tiempos de traslado tiene como resultado inmediato un uso más eficiente del combustible y por tanto, una reducción de las emisiones generadas a lo largo de nuestros recorridos.

Durante 2015 se logró la estabilización y operación al 90% del sistema Roadnet dentro de la plaza de Monterrey con lo que logramos las siguientes reducciones:

Litros x pallet ene 2015	Litros x pallet dic 2015	Ahorro en litros de diésel por pallet operado de enero vs. diciembre 2015	Cantidad de pallets operados dic 2015	Litros ahorrados en dic 2015	gCO2 que se dejó de emitir en dic 2015
<b>5.0</b>	<b>3.9</b>	<b>1.1.</b>	<b>6,804</b>	<b>7,430.57</b>	<b>196,910.02</b>

Asimismo, nuestras plazas ubicadas en la Ciudad de México y Guadalajara iniciaron el proceso de implementación durante este año logrando un porcentaje de inserción del 98%; y con los procesos de capacitación a Supervisores de nuevo ingreso, el reforzamiento de escaneos operativos y la realización de pruebas para LTL en México. Sin embargo, será hasta 2016 que podamos tener resultados puntuales de reducción una vez se logre estabilizar y operar el sistema. 

**Contacto** Gerencia de Capacitación, Comunicación Interna y Responsabilidad Social  
E-mail: [responsabilidad.social@estafeta.com](mailto:responsabilidad.social@estafeta.com)  
Dirección: Av. José Vasconcelos No. 105, piso 4, Col. Hipódromo Condesa, C.P. 06170, Ciudad de México, México.

**Publicación** El presente informe fue publicado el 30 de septiembre de 2016.  
Los archivos PDF están disponibles para su descarga en nuestro sitio web: [www.estafeta.com](http://www.estafeta.com)

**Asesoramiento sobre el contenido** CO-BALANCE  
[www.cobalance.mx](http://www.cobalance.mx)

**Diseño y realización** ***Editor responsable***  
Astrid Martínez Belmont  
*Gerente de Capacitación, Comunicación Interna y Responsabilidad Social*  
***Redacción y administración***  
Gisela Vallejo de la Cruz  
*Coordinador de Diseño Instruccional*  
***Diseño y maquetación***  
Edgar Rodríguez Castro  
*Especialista de Comunicación*

**Agradecimientos** Ingo Babrikowski, Araceli Ramírez Montoya, Gerardo Pinto Urrutia.



# ***estafeta***<sup>®</sup>

Todos los derechos reservados Copyright © septiembre 2016

**Estafeta Mexicana S.A de C.V.**

Avenida José Vasconcelos número 105, Piso 4, Colonia Hipódromo Condesa,  
Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06170, México, Distrito Federal.



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

BV

En Estafeta Mexicana, S.A. de C.V. estamos comprometidos  
con la conservación de nuestro medio ambiente.  
Este material ha sido impreso en papel certificado por el FSC.