

Informe de Responsabilidad Social 2016

1	Men	saje del Director General	
2	Nues	stro Negocio	
	2.1	Servicios Estafeta	
	2.2	Empresas Estafeta	
	2.3	Gestión corporativa	
	2.4	Infraestructura y presencia	. 1
	2.5	Reconocimientos	. 1
3	Dese	empeño Económico	. 1
	3.1	Estafeta en cifras	. 1
	3.2	Innovación	. 1
4	Esta	feta Socialmente Responsable	
	4.1	Nuestros grupos de interés	
	4.2	Ética en los negocios	
	4.3	Monitoreo y Cumplimiento	
5	Cultu	ura y Gente Estafeta	
	5.1	Estafeta diversa e incluyente	
	5.2	Capacitación	
	5.3	Bienestar Estafeta	
6	Resp	oonsabilidad Ambiental	
	6.1	Disciplina operativa ambientalmente responsable	
	6.2	Cadena de valor sustentable y corresponsable ambientalmente	
	6.3	Cultura interna de respeto y cuidado al medio ambiente	
7	-	oonsabilidad Social	
	7.1	Void Italiaao Estatota	
	7.2	Donaciones en especie	. 4

*Alcance del informe





Trabajo y pasión son algunas de las virtudes que caracterizan a Estafeta y que le han ayudado a consolidarse como la empresa líder en mensajería y paquetería en México por tercer año consecutivo al registrar un 15% de crecimiento total al cierre de 2016. De igual forma, continúa posicionándose fuertemente en el mercado como empresa de soluciones logísticas.

Pero también, el 2016 representó un año de múltiples retos para mover 30.7 millones de envíos. Cabe destacar que las condiciones de calidad del aire registradas en la Zona Metropolitana del Valle de México durante el primer semestre del año hicieron que se activaran programas de contingencia ambiental que contemplaron restricciones vehiculares extraordinarias. Lo anterior, tuvo un impacto importante en la operación de Estafeta, ya que no sólo tuvo que adaptarse a dichos programas, sino además respondió con un sentido de urgencia óptimo para cumplir a las expectativas de los clientes.

Fue gracias a su excelencia operativa y liderazgo que salió avante; no obstante, esta situación también denota la importancia cada vez mayor, de ser más eficiente y de buscar nuevas soluciones y tecnologías que le permitan ser parte de la solución, favoreciendo el medio ambiente y disminuyendo el número de emisiones, como lo son el apego al Programa Transporte Limpio y al Programa de Autorregulación del Gobierno de la Ciudad de México. Motivo por el cual, Estafeta favorece la cultura de

la innovación entre sus colaboradores y la implementación de diversas soluciones tecnológicas.

Un ejemplo de su compromiso con la eficiencia y eficacia fue la construcción del Centro Logístico Norte (CLN) en Monterrey cuyo diseño está pensado para brindar agilidad a la operación permitiéndole ser más eficientes en los siguientes años.

Registrar y monitorear las emisiones generadas en su operación es parte importante de la estrategia de negocios y del desempeño socialmente responsable de Estafeta. En este sentido, durante 2016 se lanzó a nivel nacional la campaña de Plan-Ta, la cual tiene por objetivo sensibilizar a los clientes que acuden a los puntos de venta sobre el impacto por emisiones que se genera con cada envío y se les invita a hacer una aportación que es igualada por Estafeta. Esta aportación se destina a AMBIO, sumando así a nuestra cadena de valor en acciones de corresponsabilidad ambiental.

La implementación del Programa Anual de Voluntariado Ambiental Estafeta permitió la siembra de 1,914 árboles en la Ciudad de México, San Luis Potosí y Guadalajara contando con la participación de las organizaciones aliadas, los colaboradores y sus familias.

En materia de desempeño social, durante el 2016 Estafeta fortaleció la relación con sus principales grupos de interés en los CASCE al aplicar sondeos de opinión y entrevistas a profundidad para identificar áreas de mejora a los programas que se imparten en cada centro. Entre los resultados obtenidos, se observó que entre ambos CASCE atendieron a un total de 1,910 personas durante el año, de éstas la mayoría son mujeres, por lo que además de contribuir a la educación, emprendimiento y cultura vial, Estafeta también favorece el desarrollo y empoderamiento de la mujer mexicana.

Asimismo, se fortalecieron los programas de voluntariado logrando sumar un total de 1,342 horas dedicadas a la labor social y ambiental por parte de los 397 Voluntarios Estafeta.

Estafeta convencida de que el valor de su gente está vinculado a la pasión y compromiso con la que ejercen sus responsabilidades, este año estableció como meta lograr que el 1% de su plantilla esté integrada por colaboradores con algún tipo de discapacidad.

Para 2017, Estafeta ha establecido como objetivo fortalecer aún más su disciplina operativa bajo un enfoque de responsabilidad basada en procesos, la innovación y la búsqueda de nuevas tecnologías como un reto constante, y fortalecer aún más, la cultura y el desempeño ambiental y social para que sus acciones tengan un mayor alcance e impacto en el largo plazo.

A partir de los resultados obtenidos en 2016, Estafeta percibe con gran entusiasmo el 2017, sabiendo que cuenta con un excelente equipo de trabajo, que es una empresa que aporta un gran valor social a las comunidades en las que opera y que tiene la capacidad de adaptación, experiencia y conocimiento que combinados con tecnología, innovación, capacitación y espíritu de servicio la posicionan como empresa líder.

Ingo Babrikowski

Director General



Nuestro Negocio

Estafeta es una empresa mexicana, privada, y con una sólida estructura de administración corporativa que le permite tener un crecimiento constante y consolidarse como la empresa número uno de mensajería y paquetería a nivel nacional, y paralelamente, posicionarse como líder en soluciones logísticas.

Misión

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



Con 37 años en el mercado y un crecimiento acelerado con cifras de doble dígito, Estafeta se ha convertido en el eslabón fundamental capaz de conectar a toda la cadena de valor o partes de la misma, desde la producción de un bien o servicio, su almacenamiento y traslado hasta su adquisición. De esta forma, Estafeta es parte de millones de historias, familias y negocios de distintos tamaños y sectores.

2.1. Servicios Estafeta

Estafeta está altamente capacitada y motivada para brindar al cliente la atención que se merece, satisfaciendo sus necesidades con un amplio portafolio de servicios que le permitirán hacer crecer su negocio.

Mensajería y Paquetería Nacional

Llegamos a las ciudades más importantes del país con garantía de entrega.

Horario Garantizado Día Siguiente Dos Días Terrestre Múltiple

Mensajería y Paquetería Internacional

Envío de documentos y paquetes a más de 230 países.

! Global Exprés

! USA Económico

Carga Consolidada

Transporte de carga de menos de un camión en tarimas individuales.

" LTL Nacional

Conexión de embarques en México, Estados Unidos y Canadá.

Recolección e importación de documentos y paquetes con

paquetes a Estados Unidos de

Envío de documentos y

forma rápida y segura.

! Importación Exprés

cargo al destinatario. LTL Internacional

Carga Aérea

Soluciones Logísticas

Soluciones logísticas para el almacenamiento, control y distribución de productos a nivel nacional e internacional.

División Logística Pharma Entrega Última Milla Entrega a Detalle Freight Forwarding

Llevamos productos de aeropuerto a aeropuerto desde y " Nacional hacia México con conexiones a todo el mundo.

Internacional

Servicios Internacionales

Merkalink® PyMES **Merkalink®**

Opción fácil y segura para compras realizadas en internet.

Servicio diseñado para atender las necesidades de micros, pequeñas y ! medianas empresas.*

Importación y entrega en México de productos adquiridos en tiendas en línea, market places y 3PLS de Estados Unidos. Europa y Asia.

п e-Border

Sampling

Mensajería electrónica

Distribuimos muestras de producto, folletos o volantes a los hogares y oficinas que visitamos diariamente.

Servicio para generar, transmitir y conservar Comprobantes Fiscales Digitales (CFDi): facturas, notas de cargo y crédito.

nforme de RS Estafeta 2016 Informe de RS Estafeta 2016

2.2. Empresas Estafeta

Para lograr la operación de los distintos servicios que ofrecemos, Estafeta está integrada por las siguientes empresas:







Centros Operativos de Estafeta

No.	Plaza	Siglas	18.	Córdoba	COR
1.	Acapulco	ACA	19.	Cuernavaca	CVA
2.	Aguascalientes	AGU	20.	Culiacán	CUL
3.	Cabo San Lucas	CSL	21.	Durango	DGO
4.	Cancún	CUN	22.	Ensenada	ENS
5.	Celaya	CEL	23.	Guadalajara	GDL
6.	Centro Logístico Aeropuerto	AMX	24.	Hermosillo	HMO
7.	Centro Logístico Bajío León	LEN CLB	25.	Irapuato	IRA
8.	Centro Logístico México	CLM	26.	La Paz	LAP
9.	Centro Logístico Norte Monterrey	MTY CLN	27.	La Piedad	LPD
10.	Centro Logístico San Luis Potosí	SLP	28.	Lagos de Moreno	LGM
11.	Chihuahua	CUU	29.	Matamoros	MAM
12.	Chilpancingo	CHL	30.	Mazatlán	MZT
13.	Ciudad Delicias	DLS	31.	Mérida	MID
14.	Ciudad Juárez	CJS	32.	Mexicali	MXL
15.	Ciudad Lázaro Cárdenas	CLC	33.	Morelia	MLM
16.	Coatzacoalcos	CTZ	34.	Moroleón	MRL
17.	Comitán	CMN	35.	Nuevo Laredo	NLD

36.	Oaxaca	OAX	47.	Tampico	TAM
37.	Pachuca	PCH	48.	Tepic	TPC
38.	Piedras Negras	PDN	49.	Tijuana	TIJ
39.	Playa del Carmen	PCQ	50.	Toluca	TLC
40.	Puebla	PUE	51.	Torreón	TRC
41.	Querétaro	QRO	52.	Tuxtla Gutiérrez	TGZ
42.	Reynosa	REX	53.	Veracruz	VER
43.	Saltillo	SLW	54.	Villahermosa	VSA
44.	San Francisco del Rincón	SFR	55.	Xalapa	XAL
45.	San José Iturbe	SJI	56.	Zacatecas	ZCL
46.	San Juan del Rio	SJR	57.	Zamora	ZRA

Centros de Intercambio de Estafeta

1.	Centro de Intercambio La Tinaja	CITIN
2.	Centro de Intercambio San Luis Potosí	CISLP
3.	Centro de Intercambio Aeropuerto	CIAMX

O Informe de RS Estafeta 2016

2.5. Reconocimientos



Estafeta fue reconocida como una empresa transportista que cuida el medio ambiente al ser parte del Programa Transporte Limpio al que se suscribió voluntariamente.

Transporte Limpio

Por segundo año consecutivo Estafeta fue reconocida por impulsar la creatividad en el uso de las tecnologías de la información dentro de las organizaciones privadas como promotoras de crecimiento en México.



Las 50 empresas más innovadoras



Distintivo Empresa Socialmente Responsable

Por cuarto año consecutivo, Estafeta recibió el reconocimiento otorgado por CEMEFI y ALIARSE como Empresa Socialmente Responsable.

Nota: En abril de 2017 Estafeta recibió por quinta vez el Distintivo Empresa Socialmente Responsable.



Distintivo Empresa Familiarmente Responsable

Las empresas de Estafeta: SPO, ESA y EME, con sedes en San Luis Potosí, fueron reconocidas por implementar y promover políticas y prácticas que impulsan el desarrollo integral del colaborador en los ámbitos laboral, profesional, personal y familiar.

Por segundo año consecutivo, Outsystems rec Estafeta como una de las empresas más inno categoría Legacy Repla



Premio a la Innovación Outsystems



XVII Premio Nacional de Seguridad Vial (ANTP)

Estafeta fue galardonada por fomentar una cultura de prevención de accidentes empleando las mejores prácticas en beneficio de la Seguridad Vial en el transporte de carga tanto en la ciudad como en carretera.

XVII Premio Nacional de Seguridad Vial



- 51 Candidatos de las empresas ESA, TTE, ADC y TRA
- 51 Conductores de Estafeta presentaron el examen de conocimiento
- 3 Primeros lugares
- 6 Segundos lugares
- 34 Terceros lugares

Para poder participar en el Premio Nacional de Seguridad Vial, los Operadores de Estafeta cumplen con los siguientes requisitos:



Participan todos los Operadores con mínimo 1 año de antigüedad en la empresa



Operan sin accidentes, incidentes y omisiones disciplinarias durante 1 año

Cuentan con licencia de conducir vigente correspondiente al tipo de vehículo que conducen.

Tienen buen desempeñ demuestran honestidad responsabilidad, puntualidad y buenas prácticas laborales.





3.1. Estafeta en cifras

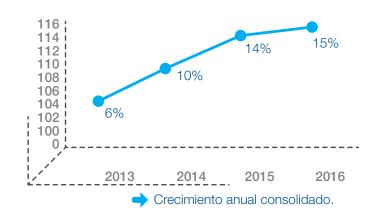


Al ser una empresa en constante evolución, también promovemos el crecimiento económico sostenido e inclusivo de México, lo que nos permite mantener e incluso incrementar el número de empleos estables que ofrecemos anualmente.

Adicionalmente, por el sector al que pertenecemos, somos un eslabón clave para impulsar el crecimiento industrial y productivo del país al ser pieza fundamental de su cadena productiva.

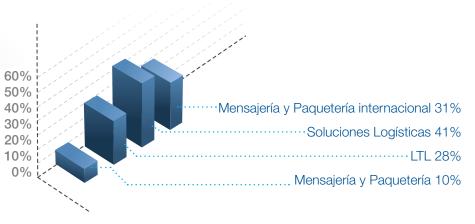
Contamos con soluciones como Estafeta Shop con la que apoyamos particularmente a pequeñas y medianas empresas que, de acuerdo con la ONU, son las principales creadoras de empleo en el mundo. Ser la empresa líder en paquetería y mensajería en el mercado mexicano es un gran reto que implica un esfuerzo coordinado y sostenido en el tiempo que hoy se ve reflejado en los resultados, con un crecimiento de ventas de doble dígito. Ello requiere de un importante compromiso ético y una gestión eficiente, eficaz y transparente.

En los últimos años el crecimiento porcentual acumulado de Estafeta pasó del 6% en 2013 al 15% en 2016, tres puntos por arriba del plan de este año.



Con respecto al crecimiento por línea de negocio, 78% de la actividad de la empresa lo representó el servicio de mensajería y paquetería

Crecimiento por línea de negocio 2016



Informe de RS Estafeta 2016

En breve, crecimiento Estafeta



Toneladas de envíos diarios



22.1%
Almacenes estratégicos



5.2%Puntos de Venta y Concesionarios



10% Plazas con carga LTL



11% Flotilla terrestre



	2014	2015	2016	
Número de plazas con	112	111	122	
Servicios operados		27,576,263	29,703,198	30,631,980
Pallets operados		248,721	320,150	389,420
Monto de inversión (m	220	382	495	
	Infraestructura	63%	46%	29%
Distribución del	Tecnología	19%	16%	50%
monto de inversión	Equipo de transporte	18%	31%	16%
	Maquinaria y equipo		6%	4%

3.2. Innovación



La innovación es una forma de pensar, una manera de hacer negocios y una actitud ante los desafíos y las circunstancias que se presentan en el día a día. Desarrollar un pensamiento y una cultura basada en la innovación es el motor clave del crecimiento de los negocios y por tanto, es un elemento indispensable de la cultura Estafeta.

Continuamente la innovación está presente, tanto en la implementación de diversas soluciones como en el uso y búsqueda de nuevas tecnologías, sin embargo, "innovar" requiere de una manera distinta de ver y analizar los problemas.

El Premio Gerd Grimm, en su tercera edición, es una muestra palpable del pensamiento creativo e innovador de los colaboradores de Estafeta, a través del cual pueden aportar ideas que posteriormente con el apoyo de un comité y un patrocinador interno, se transforman en proyectos medibles y posibles de implementar dentro de la empresa. De esta forma, cada colaborador que participa en la convocatoria para obtener el premio, se vuelve parte activa y proactiva de la transformación y crecimiento de Estafeta.

De la primera convocatoria a esta última, se han registrado más de 300 ideas relacionadas con la innovación, rentabilidad y mejora de nuestros procesos. De ellas, nueve han recibido el premio, por lo que ya han sido implementadas dentro de la empresa o bien, se encuentran en este proceso.

Estafeta Socialmente Responsable

La Responsabilidad Social en Estafeta es una forma de hacer negocios que implica la búsqueda del equilibrio entre sus intereses económicos y su desempeño ético, social y ambiental, que refuerza a través de diversas acciones y programas de corto, mediano y largo plazo. Es en sí un proceso en continua transformación y mejora que debe responder a las necesidades del entorno.



Para asegurar el monitoreo y revisión de las acciones que se realizan a lo largo del año, Estafeta cuenta con indicadores clave de desempeño en cada una de las dimensiones que dan forma a su modelo de responsabilidad social. A tal efecto, corresponde al Comité de Responsabilidad Social realizar dicho seguimiento.

Con apoyo de la gestión realizada por el éste en los últimos años se han presentado importantes avances en temas como huella de carbono y compras responsables, ítems que se incorporaron a la agenda con especial atención.

Por su parte, la Gerencia de Capacitación, Comunicación Interna y Responsabilidad Social es el área encargada de monitorear, coordinar e implementar los avances y compromisos en esta materia al contar con un presupuesto específico y personal asignado para la colaboración en el desarrollo de proyectos estratégicos dentro y fuera de Estafeta.

El Centro Académico y Sociocultural de Estafeta (CASCE) es un espacio físico que la empresa ha designado para atender directamente necesidades sociales y de fomento de una cultura ambiental para las familias de sus colaboradores y de las comunidades en las que opera. Actualmente, cuenta con dos centros ubicados en las ciudades de Guadalajara y San Luis Potosí respectivamente.

4.1. Nuestros grupos de interés

Para hacer posible su operación diaria, Estafeta interactúa con un sinnúmero de personas e instituciones, gracias a las cuales el negocio crece y se fortalece.

Estafeta reconoce que es necesario cuidar cada una de estas relaciones, conocer sus preocupaciones, necesidades y perspectivas con respecto a nuestra operación, ya que le facilita la identificación de áreas de mejora, oportunidades de negocio, posibles riesgos e incluso necesidades y expectativas que cada uno tiene sobre la empresa.

Sin embargo, para realizar un diálogo estructurado, dar seguimiento y brindar la atención adecuada a sus inquietudes, es necesario agruparlos según sus intereses y priorizarlos; así como promover un diálogo constructivo que le permita recibir retroalimentación y con ello extraer un aprendizaje que sea aprovechado por toda la organización.

La estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de Estafeta busca responder a las necesidades y expectativas sociales de sus comunidades, así como a 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.

Durante el 2016 se realizó una serie de encuestas y entrevistas tanto a usuarios del CASCE como a las principales instituciones aliadas en San Luis Potosí y Guadalajara. Los resultados obtenidos permitieron confirmar que los programas que se imparten en ambos CASCE benefician y favorecen la educación y empoderamiento de la mujer mexicana.

Los talleres con mayor interés y participación son aquellos que desarrollan habilidades de cocina, panadería y bisutería. Lo que más valoran los participantes es el respeto con el que se les trata y las instalaciones que se les ofrecen. Asimismo estamos mejorando la diversidad en el rango de edades de la población atendida en cada uno de los CASCE.

Si bien es cierto que existen áreas que por la naturaleza de sus funciones dialogan de manera continua con los principales grupos de interés, es importante sistematizar y formalizar algunos de estos procesos.



Existen grupos de interés directos e indirectos 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.



Con base en el tamaño y nivel de importancia de los negocios, Estafeta mantiene relación con una mayor diversidad de grupos de interés a quienes escucha, entiende sus expectativas y responde en la medida de lo posible para entablar relaciones constructivas que le permitan mantener éxito en el largo plazo.

Grupo de interés Formas de contacto

Accionistas Se efectúan diversos procesos de comunicación para mantener informados a nuestros accionistas.

Colaboradores Entre los distintos mecanismos de diálogo con los colaboradores, se encuentra la política de espacios abiertos, para fomentar un liderazgo con sentido humano que permita la creación de vínculos de confianza; una línea ética para denuncias, procesos de retroalimentación para la evaluación de desempeño así como encuestas de clima laboral.

> Además de esquemas de capacitación continua en beneficio de los colaboradores, Estafeta valora la diversidad y promueve el liderazgo social participando en iniciativas de voluntariado. De igual forma otorga reconocimientos, beneficios y salarios competitivos con base en estudios de mercado.

Trabajamos arduamente para ser un Excelente Lugar para Trabajar en México.

Clientes Desde el trato directo en el Punto de Venta hasta el seguimiento personalizado para las cuentas estratégicas. Los mecanismos para recibir retroalimentación, incluyen la recepción de quejas con respecto a la atención recibida de los ejecutivos de Estafeta.

Los eventos especiales para clientes favorecen la cercanía con los directivos de la empresa para obtener retroalimentación estratégica.

Anualmente se realiza la encuesta de satisfacción de clientes con la que se obtiene información esencial.

La atención y espíritu de servicio así como establecer una cultura de negocios ética y socialmente responsable, son ventajas competitivas que la perfilan como el mejor socio de negocios en México, considerando que los mercados cada vez exigen una operación más limpia, eficiente y responsable.

Proveedores Visitas de reconocimiento y entrevistas a través de las cuales se crean canales de comunicación abiertos para identificar áreas de oportunidad y necesidades mutuas, trato justo y pago óptimo.

Comunidades Estafeta quiere ser un buen vecino en todos los lugares donde tiene presencia por lo que lleva a cabo distintas acciones y proyectos aún en las localidades en donde no cuenta con algún CASCE. Con ello, busca apoyar a sus comunidades sumándose a diversas causas como las que se describen más adelante. Sin embargo, Estafeta no sólo es un buen vecino por los donativos o aportaciones sociales y ambientales, sino también porque es una empresa ética que ayuda a generar un mejor entorno social y económico para las comunidades en las que opera.

Algunos de los temas clave del sector identificados como parte de las consultas realizadas a los grupos de interés son:

- Desempeño ético, anticorrupción y competencia justa.
- Salud v seguridad en el entorno de trabajo.
- Impacto económico generado.
- Preparación para respuesta ante emergencias y desastres naturales.
- Porcentaje de uso de la flotilla y aeronaves, trazo de rutas y traslados eficientes.
- Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).
- Seguridad de la información y privacidad.
- Desempeño social y ambiental.
- Innovación de producto y de servicios.
- Diversidad e inclusión.
- Cultura de seguridad vial y prevención de accidentes.
- Tecnologías ambientalmente amigables adoptadas.
- Eco-diseño y eficiencia en empaque y embalaje.
- Conservación de la biodiversidad.
- Cadena de proveeduría responsable y diferenciada.



4.2. Ética en los negocios



De acuerdo con la Organización de Estados Americanos (OEA), el costo de la corrupción en México es cinco veces mayor al que se registra a nivel mundial. La corrupción es por tanto una enfermedad que daña a la sociedad, amenaza la paz y hace que se cometan múltiples injusticias.

De esta manera la ONU busca promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia y crear instituciones eficaces y responsables.

Por ello, en Estafeta se toma con seriedad el compromiso de fomentar una cultura ética, no sólo con la difusión del Código de Ética y Conducta y el programa Estafeta Contigo, sino también con el diseño de programas de capacitación sobre prácticas y lineamientos anticorrupción.

En estos tiempos, resulta cada vez más importante asegurar el comportamiento ético de las empresas e instituciones en México. Estafeta está convencida que fomentar la ética y la integridad en los negocios es la única forma de tener éxito ya que favorece un entorno de negocios competitivo y sano en donde la búsqueda de la mejora continua y la diferenciación es el motor que la inspira para ser mejor día con día.

En este sentido, Estafeta cuenta con un Código de Ética y Conducta público (www.estafeta.com/Sobre-Estafeta/ESR) en el que define claramente la forma en que hacemos negocios y el tipo de comportamiento que espera de sus colaboradores ante distintas situaciones de las que se pueden inferir también las expectativas hacia sus principales grupos de interés.

Además, durante el 2016 elaboró el Código de Ética y Conducta de Proveedores de Estafeta, cuyo objetivo es establecer con mayor claridad algunos parámetros importantes para nuestra operación. El Código, se publicará en el transcurso de 2017.



Estafeta Contigo

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

Correo electrónico estafetacontigo@ lineadedenuncia.com

4.3. Monitoreo y Cumplimiento

Con el objetivo de reforzar el comportamiento ético en sus prácticas de negocio y reconociendo que al hacerlo fomenta su competitividad, se puso en marcha el programa Estafeta Contigo a fin de promover el reporte de cualquier incidente o sospecha de incidente ético para que sea investigado.

Estafeta toma este proceso con seriedad por lo que trabaja con un tercero independiente que se asegura de respetar la confiabilidad de la información y clasificar las denuncias recibidas y con base en ésta, presentar informes mensuales al Comité de Ética de la empresa.

Del total de denuncias recibidas durante 2016 el 100% fueron investigadas. Adicionalmente, derivado del análisis e investigación de cada caso, se realizaron distintos planes de mejora.

Denuncias recibidas durante 2016 por mecanismo de denuncia

Mecanismo de denuncia	Denuncias recibidas	Porcentaje del total
01 800	44	50%
Buzón de voz	1	1%
Correo electrónico	23	26%
Web	19	21%
TOTAL	87	100%

Número de denuncias por tema reportado a Estafeta Contigo

Tema	2013	2014	2015	2016
Situación laboral	80	50	60	56
Bienes	19	11	7	15
Relación con terceros	12		8	7
Entregas y recolecciones	11	6		
Guías	4	3	1	
Seguridad y salud				2
Malas entregas		4		
Sustracción de envíos		2		
Atención a clientes		5	2	7
T	OTAL 128	81	78	87

Capacitación especializada en temas éticos

A finales del 2015 se implementó el curso virtual Comportamiento Ético en Estafeta con el objetivo de asegurar la comprensión y el conocimiento de los colaboradores sobre las expectativas que la empresa tiene con respecto a su desempeño profesional.

En el 2016 se lanzó el curso virtual Lineamientos y Prácticas Anticorrupción con el objetivo de reforzar el comportamiento ético, especialmente en aquellas áreas que son más susceptibles a estar expuestos a situaciones de posible corrupción.

Capacitación especializada en temas éticos

Curso virtual	Personas capacitadas en 2016.
Comportamiento ético	1571
Lineamientos y prácticas anticorrupción	493



05

> Cultura y Gente Estafeta



Estafeta busca contribuir a este objetivo siendo un buen empleador. Al cierre de 2016 su plantilla laboral la integraron 6,143 colaboradores directos.

Esto representó un incremento del 10.4% en comparación con el cierre del 2015.

Para Estafeta el empleo productivo y el trabajo decente son elementos clave para lograr una sociedad menos desigual.

Razón por la cual mantiene acuerdos de colaboración con diversas universidades que le permiten acercarse al talento joven y compartir experiencias mediante programas de becarios con el objetivo de aproximarlos a mejores oportunidades de trabajo presente y futuro.

Uno de los proyectos estratégicos de Estafeta es ser reconocida como una empresa en la que sus colaboradores confían, sienten orgullo por su trabajo y disfrutan de las personas con las que trabajan. Lo anterior implica ser una empresa que tiene un excelente clima y cultura laboral en donde se reconoce el valor de las personas que la conforman.



En 2016 se presentó una reducción del 89.8% en el número de personal contratado por outsourcing en comparación con el cierre de 2014. Esta es una muestra más de los esfuerzos que realiza la empresa por ofrecer un empleo directo a sus colaboradores.

Estadísticas sobre empleados y contratos de trabajo

		20 ⁻	14			20	15			20	16		
		radores atados		adores urcing		radores atados		adores urcing		radores atados		adores urcing	
	Total	% del Total	Total	% del Total	Total	% del Total	Total	% del Total	Total	% del Total	Total	% del Total	
	(Contrato a indeterr		1	(Contrato a indeter		n	(Contrato a indeteri		n	
	3995	76 %	0	0	4327	79%	0	0	4801	81%	0	0	
	1051	20%	0	0	1127	20%	0	0	1196	19%	0	0	
	(Contrato a determ		٦	(Contrato a detern		n	C	Contrato a determ		n	
	185	4%	254	74%	103	83%	23	35%	103	81%	18	51%	
	20	0.4%	91	26%	21	17%	42	65%	25	19%	17	49%	ŀ··
	рі	Becar rácticas pr		es	pr	Becar ácticas pr		es	pr	Becar ácticas pr		es	
-	18	0.3%	0	0	9	0	0	0	6	34%	0	0	
	7	0.1%	0	0	9	0	0	0	12	66%	0	0	ŀ··
	5276	100%	345	100%	5596	100%	65	100%	6143	100%	35	100%	

Esquema de reconocimiento

A lo largo de 2016 Estafeta realizó varios ajustes a su programa de reconocimiento con el objetivo de reforzar la relación de la empresa con los colaboradores y entre éstos, a fin de originar cambios positivos dentro de la organización.

Héroes del Servicio



Reconocimiento entre colaboradores que son ejemplo y demuestran en su día a día calidad en el servicio al cliente.

216 Héroes del Servicio

"Para mi ser un Héroe del Servicio es colaborar con el entorno social y laboral, ser capaz de escuchar y hacer que las cosas sucedan, por lo que recibir este reconocimiento hizo darme cuenta que aun y cuando uno cree que pasa desapercibido con las acciones que realiza, siempre existe alguien que lo tiene presente; y en verdad es emocionante saber que para alguien hiciste algo especial".

María Moreno Sepúlveda Líder de Seguridad TI

Reconocimiento trimestral (R3)



Reconocimiento que realiza el personal gerencial a uno de sus colaboradores, por cada Regional y Dirección Corporativa, que durante el período tuvo un desempeño sobresaliente.

68 colaboradores R3

"Recibir el reconocimiento trimestral significa mucho, es un logro muy importante, sentir que todo esfuerzo tuvo sentido y que la empresa se está preocupando por aquellas personas que damos un extra día con día, eso realmente motiva".

Jorge Félix Ayala Gerente de Plaza

Informe de RS Estafeta 2016

Enfoque Colaborativo

Para Estafeta es importante ayudar a sus colaboradores a ser exitosos en su trabajo, por ello, con el objetivo de orientar al personal de nuevo ingreso para que su incorporación sea más rápida tanto a la empresa como a su área de trabajo, diseño un programa de Mentores que será implementado en su totalidad durante 2017.

Para enfatizar la necesidad de colaborar entre las distintas áreas, cada colaborador tiene establecidos objetivos colaborativos que se evalúan mensualmente. Además deben demostrar su participación en el programa Un día colaborando con, el cual busca promover un mayor conocimiento del trabajo que cada área desempeña.

Estas son algunas de las acciones innovadoras emprendidas durante 2016 con el objetivo de fortalecer una cultura centrada en la gente.

5.1. Estafeta diversa e incluyente

Ser una empresa que valora el talento implica ser una empresa abierta, que cuenta con una diversidad tanto en ideas, edad, preferencias, género y pertenencia de distintos grupos minoritarios.

En este sentido, Estafeta centra sus esfuerzos en generar un ambiente de colaboración y respeto que le permita desempeñar su máximo esfuerzo.



De acuerdo con la ONU, las mujeres y las niñas representan la mitad de la población mundial. Sin embargo, las condiciones de desigualdad siguen impidiendo el pleno desarrollo de la mujer y esto provoca el estancamiento del progreso social.



Equidad de Género

Si bien es cierto que de manera tradicional el sector en el que se desempeña Estafeta se ha caracterizado por tener más colaboradores del género masculino, también es cierto que cada vez las mujeres han demostrado su capacidad para realizar las labores correspondientes con iguales e incluso mejores resultados. De ahí la apertura de Estafeta por abrir los espacios que les permitan desempeñar y realizarse al máximo. De hecho, al cierre de 2016 el 19.93% del total de su plantilla lo representó personal femenino.

Estafeta reconoce y premia la labor tanto de hombres como de mujeres cuya trayectoria y desempeño es notorio. Y aunque no ha definido una cuota de género en sus posiciones directivas o gerenciales, las mujeres que son capaces, al igual que los hombres, se han ganado un lugar en estos puestos de decisión claves.

De tal forma que un 50% de su personal de alta dirección es ocupado por mujeres y en el caso de la alta gerencia, más del 25% está compuesto por mujeres.



Este objetivo se refiere a reducir las desigualdades en y entre los países, especialmente enfocado en la desigualdad económica. En el caso de México, las personas con discapacidad son un grupo que se ha quedado rezagado económicamente, en gran medida por su poco acceso a la educación. Según INEGI sólo el 39.1% de la población con discapacidad mantiene una actividad económica, y el 23.1% de la población con discapacidad de 15 años o más no cuentan con ningún nivel de estudios.



El 2016 marcó un hito en términos del compromiso de Estafeta con la inclusión de personas con discapacidad dentro de la empresa. En virtud de lo anterior, se propuso cubrir el 1% de la plantilla por personas con alguna discapacidad, para lograrlo se implementó el Programa CapacidadES.

Programa CapacidadES

Para Estafeta, la discapacidad es una condición que debe tomarse en consideración para asegurar el perfil idóneo según el puesto a desempeñar y así desde el inicio propiciar que la persona pueda ser exitosa en su trabajo. Con ello evita que la discapacidad se convierta en una limitante al darles la oportunidad de aspirar a un empleo remunerado y digno que puedan realizar libremente.

La meta del 1% se definió como un medio para forzar la creación de procesos internos y establecer alianzas con instituciones especializadas (Éntrale, IMSS, Juntos y Paralife) con las que realmente se logre identificar personas valiosas y capaces dentro de un grupo vulnerable que por diversas causas es marginado, y se incorpore a Estafeta. Es así que al cierre de 2016 se logró la inclusión de 42 personas que representan el 0.68% del personal

Lograr esto supone un gran trabajo interno tanto en los procesos como en la cultura corporativa para realmente aprender a convivir e incorporar a todos los colaboradores sin distinciones bajo un ambiente de respeto, cordialidad y profesionalismo.

Demografía por tipo de

Ciudad	Intelectual	Motriz	Sensorial	TOTAL
Ciudad de México	2	6	5	13
Ciudad Juárez		1		1
Guadalajara		2		2
Hermosillo	1			1
Monterrey	1	8	7	16
Morelia		1		1
Querétaro		2		2
San Luis Potosí		2		2
Veracruz		1	1	2
Villahermosa			1	1
Xalapa		1		1
TOTAL	4	24	14	42

Personal con discapacidad por género y rango de edad

genero y rango de edad 🔻						
Rango	Femenino	Masculino	TOTAL			
18-24 años	2	10	12			
25-40 años	3	22	25			
41-59 años		5	5			
TOTAL	5	37	42			



Estafeta es una organización genuinamente interesada en fomentar el desarrollo integral de sus colaboradores, por lo que diseñar programas de capacitación que sean efectivos y que acompañen a la organización en su proceso de consolidación y de mejora continua resulta clave e indispensable.

A lo largo de los años, ha fortalecido un modelo de capacitación híbrido que integra planes de formación presencial y virtual enfocados en el desarrollo de determinadas competencias y en la certificación de temas operativos y de servicio que han sido clave para el buen desempeño de la empresa.

Mientras tanto, en 2016 se impartió un total de 150 programas de capacitación en las distintas empresas que conforman al Grupo Estafeta. 32 de éstos se enfocaron en el desarrollo de competencias específicas, 42 a aspectos operativos, y 19 al área comercial; por mencionar aquellas que tuvieron una mayor oferta de cursos de capacitación durante el año. Lo anterior representó 234,157 horas de capacitación lo que permitió cumplir 39 horas de formación por colaborador.

CURSOS 2016	PARTICIPACIONES	TOTAL HRS
CICLOS OPERATIVOS 2016	3,464	20,408
COMPORTAMIENTO ÉTICO	1,571	6,284
3 EN 1	677	4,062
EMPAQUE Y EMBALAJE	546	5,46
SEGURIDAD VIAL	532	2,128
LINEAMIENTOS Y PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN	493	1,972
LIDERAZGO CON SENTIDO HUMANO	379	7,58
TOTAL	7,662	34,854

El programa especial de capacitación para todos los líderes con personal a su cargo que llevó por título "Liderazgo con Sentido Humano" fue uno de los más importantes con el objetivo de propiciar un ambiente de confianza y productividad para el logro de los objetivos de la organización. La puesta en marcha de este programa se basó en la premisa que enuncia que a partir de la realización de las personas como colaboradores valorados, logran formar equipos, pueden dar lo mejor de sí mismos y se sienten en un ambiente de confianza. En este sentido, el perfil de todo Líder Estafeta incluye tener la capacidad de crear ambientes de trabajo en donde la confianza, el control, la disciplina y la excelencia en nuestra operación son esenciales para transformar a la empresa en un Excelente Lugar para Trabajar.



Con este objetivo se hace un llamado a garantizar una vida sana y a promover el bienestar para todas las personas.

En México algunos de los principales riesgos en materia de salud son el sobrepeso, la obesidad, glucosa en sangre, colesterol y triglicéridos, que son riesgos asociados a una mala dieta y al sedentarismo.

Para hacer frente a esta realidad, Estafeta implementó el Programa Vive Saludable. Éste tiene por objetivo promover la salud y bienestar de los colaboradores, mediante la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo ocupacionales para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

El plan de salud consiste en la medición de peso, talla, circunferencia de cintura, medición de T/A, detección de colesterol y glucosa, aplicación de vacunas, orientación en salud alimentaria. sobrepeso y obesidad; activación física en los Centros Operativos, orientación en salud bucal y visual, y prevención de adicciones. Con respecto a la prevención de accidentes se realiza la detección de fatiga laboral en Conductores de rutas foráneas, para analizar la relación entre la presencia de fatiga y el índice de siniestros.

En temas de ergonomía a través de pláticas y difusión de trípticos se busca que el personal operativo comprenda e identifique los riesgos a los que está expuesto por la manipulación manual de cargas.

5.3. Bienestar Estafeta

Estafeta busca crear una cultura de prevención que incluya diversos temas de salud y seguridad en la operación y al mismo tiempo disminuya los accidentes en las actividades personales de los colaboradores. Velar porque sus colaboradores se encuentren exentos de accidentes y sanos la mantiene como una empresa sana y productiva, por lo que el beneficio colectivo es trascendental para el éxito de la empresa en el largo plazo.

El eje central de la campaña BienEstar que se llevó a cabo a lo largo de 2016 consistió en reforzar una cultura de prevención en materia de salud y seguridad.

Como parte de esta campaña, se realizaron distintos comunicados y programas relacionados con la seguridad y salud de nuestros colaboradores y sus familias.

Durante julio y agosto se realizó un evento Bienestar a nivel nacional, reuniendo a más de 8,700 asistentes entre colaboradores y sus familias. Entre las actividades que dieron forma a este evento se entregó el reconocimiento Cero Siniestros a los Conductores, programa interno institucionalizado en 2009, que reconoce a los Conductores que durante todo un año estuvieron exentos de algún tipo de incidente o accidente vial.

023 Conductores fueron reconocidos como Operador Cero Siniestros.

Mientras que en la 11ª edición del Concurso de Dibujo, se recibieron más de 1,600 dibujos sobre la prevención de accidentes y la importancia de la



Gracias a la puesta en marcha del Programa Institucional de Seguridad Vial, en 2016 logramos una disminución de accidentes por cada millón recorrido, pasando de 12 a 8 accidentes.

Cantidad de accidentes por millón de kilómetros recorridos

2012	2013	2014	2015	2016
12.3	10.4	9.5	8.4	8.1

En colaboración con la Asociación Civil Juntos se impartieron talleres sobre la importancia de la seguridad vial. El objetivo fue sensibilizar a nuestros colaboradores acerca de las implicaciones que tendría en su vida adquirir alguna discapacidad como consecuencia de un accidente vial. Por otra parte, en alianza con la Fundación AXA se impartieron pláticas a 120 colaboradores en temas relacionados con la seguridad vial.



Prevenir **Tsalva**





Jornadas de salud

- 5 jornadas para la evaluación nutricional de los colaboradores.
- 2 jornadas con PREVENIMSS para la aplicación de vacunas en Corporativo Estafeta.

Convenios con proveedores de servicios médicos

4 convenios a nivel nacional con Laboratorio Médico El Chopo, Óptica Devlyn, Óptica Lux y Médica Vrim.

Vive saludable



- Más de 80 colaboradores capacitados en ergonomía y manejo de cargas.
- 4 conferencias impartidas en Corporativo Estafeta sobre hábitos higiénico-dietéticos, plato del buen comer, obesidad y tabaquismo.

Comunicación Interna

- 15 boletines con tips de salud y 22 comunicados internos informando temas de salud, ergonomía y manejo de carga.
- 2 artículos publicados en la revista interna sobre la ergonomía y el manejo de carga.

Salud y Seguridad Vial

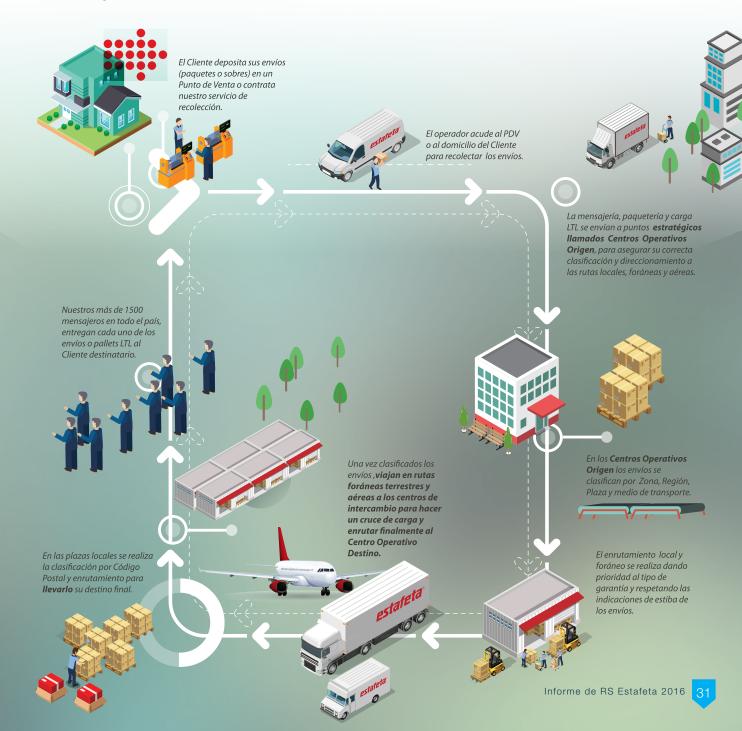
- Manual de Seguridad Vial.
- Manual de Salud y Guías de salud sobre temas relacionados con la salud visual, hipertensión, diabetes y obesidad, cómo identificarlas y prevenirlas; y sobre adicciones como tabaquismo, alcohol, toxicomanías.

Señalética

 Todos los Centros Operativos (COP) v Corporativo Condesa cuentan con la señalética establecida por Protección Civil.

Responsabilidad Ambiental

Estafeta más que una compañía productiva es una empresa de servicios, por lo tanto, sus principales impactos ambientales no se ven reflejados en grandes plantas y procesos de producción, sino en los procesos logísticos derivados de su operación. En este sentido, el lugar que ocupa Estafeta en la cadena de valor al conectar a empresas y productos con sus clientes y proveedores, tiene un impacto ambiental asociado. Para identificarlo, es necesario analizar el ciclo completo de actividades en el que se puede observar un proceso intensivo en consumo de energía proveniente de distintas fuentes:



En cada una de las actividades del proceso logístico existen distintos tipos de impacto ambiental propios de cada acción que al analizarlos desde la perspectiva de entradas y salidas del proceso general se pueden identificar ciertas pautas de acción. Si bien este no es un análisis exhaustivo, sí observamos ciertos temas prioritarios:

Principales salidas Principales entradas Embalaje, oficinas, centros Papel Residuos de papel operativos Cartón Residuos de cartón Bolsas de Plástico Residuos de bolsas de plástico Gasolina Combustible por tipo de Otros residuos electrónicos, Diésel trasporte aceites, etc. Electricidad Emisiones a la atmósfera (GEI) Mantenimiento de unidades Autopartes de unidades Turbosina y oficinas Autopartes de unidades Aquas residuales Otros Aqua Otros

Estafeta entiende la importancia de trabajar en toda la cadena de valor para poder conocer y disminuir cada vez más el impacto ambiental que genera en cada actividad, de ahí que el reto es doble al comprometerse a continuar creciendo y al mismo tiempo, disminuir su impacto ambiental al máximo siempre que sea posible.

Consciente de esto, la estrategia ambiental de Estafeta se base en tres grandes compromisos:

- 1. Crear una disciplina operativa ambientalmente responsable en Estafeta.
- 2. Trabajar con la cadena de valor bajo el concepto de corresponsabilidad ayudando a concientizar a clientes y proveedores sobre la necesidad de cuidar el medio ambiente.
- 3. Crear una cultura interna de respeto y cuidado al medio ambiente.

A continuación se detallan cada una de estos compromisos y se describe un breve reporte de los avances en los rubros más significativos.

6.1. Disciplina operativa ambientalmente responsable



El cambio climático afecta a todos los países del mundo. Tiene un impacto negativo en la economía nacional y en la vida de las personas, de las comunidades y de los países tanto por el aumento del costo de la energía o materias primas provenientes de fuentes no renovables, como por las consecuencias de los trastornos climáticos. Dada la actual concentración y continua emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) es probable que a finales de siglo el incremento de la temperatura mundial supere los 1,5 grados centígrados.

Estafeta es consciente de esto por lo cual hace esfuerzos continuos para cuantificar, monitorear y disminuir las emisiones a la atmósfera generadas en su operación, especialmente en sus actividades de transporte. Asimismo, busca hacer más eficientes y eficaces sus procesos para optimizar el uso de combustibles en el transporte de mercancías, incluyendo el uso de nuevas tecnologías en su operación y solidarizarse en apoyo de las comunidades que lo requieren cuando hay situaciones de emergencia producto de los efectos del cambio climático como huracanes e inundaciones.

La disciplina operativa implica considerar el componente ambiental en todos los procesos de Estafeta como una parte importante de la operación para medir, monitorear y tomar en cuenta en el momento de tomar decisiones. Parte de este compromiso implica adoptar estrategias como:

- Tener un inventario de la huella de carbono por unidad de negocio.
- Administrar proyectos de optimización de distribución y carga; sobre el uso y tipo de empaques adecuados, y de la optimización de rutas para eficientar el uso de combustible.
- Establecer programas de reducción, reutilización, acopio y reciclaje de los residuos propios de la operación.
- Implantar programas para lograr la mayor eficiencia energética posible (ahorro de electricidad).
- Fomentar proyectos de innovación y prueba de nuevas tecnologías y procesos que conlleven a una mayor eficiencia en nuestros procesos y un menor impacto ambiental en distintas áreas de la operación.



Durante el 2016 se realizó un análisis detallado de la composición de la huella de carbono 2013-2015, como resultado se identificaron algunas áreas de oportunidad claves. Para contrarrestarlas, se creó el documento para la Estrategia de Operaciones de Bajo Carbono de Estafeta en el que se plasma y formaliza el proceso de recopilación del Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) así como sus alcances, los datos fuente y el cálculo de emisiones, y las acciones de gestión y reducción de la huella de carbono.

Reducción, Reúso, Reciclaje (3R) y Disposición de Residuos

En toda su operación Estafeta utiliza insumos y genera residuos intermedios o finales; algunos de los cuales pueden reincorporarse o recuperarse para ser introducidos en otros procesos productivos.

En cualquier caso, Estafeta trabaja para identificar todas las oportunidades en las que pueda aplicar los principios de las 3R, o en su caso, asegurar la disposición correcta de residuos peligrosos asociados a su operación como por ejemplo, el aceite de autos y estopas.

Al respecto, el área de mantenimiento es la encargada de gestionar la mayor parte de los residuos que generan las unidades de transporte.

Reciclaje de equipos de cómputo

En 2016 el Programa de Reciclaje de Equipos mostró un incremento significativo de 61% con respecto a 2014. En total se reciclaron 2,338 unidades de cómputo, incluyendo impresoras, discos duros, computadoras y antenas, entre otros.

Con la puesta en marcha de este programa se lograron recuperar los siguientes materiales que son reciclados e incorporados en nuevos procesos industriales.

Resumen de materiales derivados de equipos de computo

nocamen do materiales denvados de equipos de compate					
Material	2014	2015	2016		
Acero	3785	3599	4839		
Aluminio	107	173	664		
Cobre	130	148	197		
Plomo	13	12	13		
Br W/Au		2	4		
A. Inoxidable	13	22	56		
ElecT. bRDS	303	382	1356		
Plástico	1840	1873	1712		
CRT		385	2185		
Baterías	7	29	378		
Espacio ocupado para desperdicios (m2)	62	64	73		
Unidades recicladas	1452	1154	2338		

Adicional, se evitó el uso de 34,550.91kWh de energía y el equivalente a 98.16 barriles de petróleo que se requerirían para ensamblar otros equipos con material nuevo.

Renovación y reciclaje de llantas

La energía es central para casi

todos los grandes desafíos y

oportunidades a los que hace

alimentos o para aumentar los

la generación de energía es el principal contribuyente al cambio

climático, y representa alrededor

de gases de efecto invernadero a

nivel mundial por sus fuentes de

continuamente programas que

en el uso de la energía que

ayudan a tener una mayor eficiencia

consumimos. Adoptamos nuevas

tecnologías tanto para el transporte

ejemplo, sistemas de aislamiento

térmico y diseños arquitectónicos

que permiten aprovechar mejor

la luz natural y la ventilación de

De igual forma preferimos

hardware y software así como

en sus procesos de fabricación

como en la vida útil del producto

nos permitan generar ahorros

insumos de proveedores que tanto

como para nuestras edificaciones, por

Por ello. Estafeta realiza

producción.

espacios.

energéticos.

del 60% del total de emisiones

ingresos; el acceso a la energía

frente el mundo actualmente. Ya

sea para el trabajo, la seguridad, el

cambio climático, la producción de

para todos es esencial. No obstante,

El abandono clandestino de llantas es un problema de grandes dimensiones tanto ambientales como de riesgos a la salud e incendios en el país. Consciente de esta problemática, Estafeta busca soluciones tanto para alargar la vida útil de éstas como para reciclar aquellas que ya no son susceptibles de ser renovadas.

Con este propósito en mente se desarrollaron diversas alianzas estratégicas que permiten renovar las llantas de las unidades de transporte de una manera confiable y segura; ya sea para su disposición y reciclaje energético o bien, para su transformación. Como resultado, se renovaron 305 llantas y se destinaron para recolección y reciclaje de residuos 38.27 toneladas más de éstas.

Renovación de flotilla

Durante 2016 Estafeta realizó una importante inversión para la renovación de su flotilla que por tiempo y desempeño necesitaba modernizarse. Ante tal panorama, se integraron modelos 2016 y 2017 que incluyen mejoras en materia de desempeño ambiental, como lo son las unidades de tecnología EURO VI de bajo nivel de contaminación.

Con el uso de todas las tecnologías y prácticas de ahorro de combustible que tiene la empresa, la reducción de emisión CO2 al año es de 536,992 toneladas



Empagues y proveeduría

Con respecto al tipo de materia prima que utiliza en sus operaciones, Estafeta busca sensibilizar a los proveedores sobre la importancia de resaltar los atributos ambientales de los productos y servicios que ésta adquiere, particularmente de aquellos insumos que son claves para la operación. Aunque hay mucho por hacer, algunas de las iniciativas realizadas durante el 2016 son:

- Utilizar para los envíos bolsas plásticas que cuentan con la tecnología D2W que las hace biodegradables. El monto anual de compra al cierre de 2016, es de \$4.1 mdp.
- Mantener los acuerdos con Lexmark y HP para asegurar la devolución y reciclaje de cartuchos originales de tóner. El monto anual de cartuchos anuales devueltos al cierre de 2016, es de 641 unidades.
- Favorecer el uso de sobres Polyjacket-Rs hechos de polietileno co-extruido resistente a la humedad que contienen al menos 50% de material reciclado.
- Utilizar cajas de cartón reciclado / reciclable.

Adicional, Estafeta establece convenios con proveedores responsables como BioPapel con el objetivo de sumarse a modelos de negocio responsables que incorporan el reciclaje a su cadena de valor. Gracias a ello, durante el 2016 la empresa contribuyó al reciclaje de 21.700 toneladas de papel.

El objetivo del consumo y la producción sostenibles es hacer más y mejores cosas con menos recursos. Esto se logra mediante la reducción en el uso de los recursos que disminuyen la degradación y la contaminación durante todo el ciclo de vida de los productos o servicios, logrando al mismo tiempo una mejor calidad de vida.

También es necesario adoptar un enfoque sistémico y lograr la cooperación entre los participantes de la cadena de suministro, desde el productor hasta el consumidor final. En específico, para Estafeta es clave trabajar con proveedores que contribuyen al desempeño ambiental y social de nuestros clientes, como parte de nuestra estrategia de proveeduría.

Programas como Plan-Ta buscan compensar las emisiones generadas desde una visión de corresponsabilidad y de sensibilización hacia nuestros

nforme de RS Estafeta 2016 Informe de RS Estafeta 2016



Es un Programa de Corresponsabilidad Ambiental implementado con clientes esporádicos en los Puntos de Venta (PDV) bajo un esquema de donación en el cual por cada peso donado por los clientes Estafeta dona la misma cantidad en contrapartida para apoyar proyectos de captura de CO2.

Es así como a través de esta acción, se contribuye a programas de conservación ambiental y de reforestación enfocados en mejorar la calidad de vida de decenas de familias que trabajan con Iniciativa AMBIO en el programa Scolel'te.

Con la puesta en marcha de Plan-Ta durante el 2016, se logró un total de 9,704 aportaciones de clientes esporádicos a nivel nacional. Con iniciativas como ésta, se suma a la cadena de valor acciones de corresponsabilidad socio-ambiental.

Indicadores Proyecto Scolel'te Ribera Chininal, Ejido Villa Allende, Chiapas

Indicador	Total
Donativo de clientes y Estafeta	\$231,179.58
Número de árboles de especies locales plantados	1,291
Total de familias apoyadas	10
Total de personas apoyadas	50
Total de CO2 a captura en el 2016 de cálculo de monitoreo	206.47 tCO2
Total de CO2 que se espera capturar en un período de 25 años	1,132 tCO2
Presencia de especie vegetal en categoría de protección especial por la NOM-059	Cedrela odorata (cedro con alto valor maderable)

Nota: Se contabilizan los árboles de café basados en una superficie de 1 hectárea.





Los recursos donados beneficiarán programas comunitarios de captura de CO2 de un área de alto valor ambiental para México ubicada en el Municipio de San Fernando, Chiapas en la Comunidad Ribera Chininal que es parte de la Región Hidrológica Prioritaria denominada Malpaso (Presa Malpaso y Chicoasén). Esta región es un punto de contacto de varios ecosistemas formada principalmente por piedras calizas, y hogar de especies como el armadillo, mapache, tuza, urraca, pea, tucán, nauyaca, venado, jabalí y tejón.

No obstante, pese a estas características la zona ha sido víctima de una gran deforestación debido a un incremento considerable de la población y una importante escasez de agua por falta de mantenimiento en infraestructura.

El programa es exitoso no sólo porque fomenta la siembra de árboles de alto valor ambiental y su conservación sino porque también favorece el cultivo de otro tipo de plantas comestibles y de uso ornamental que benefician a las familias participantes tanto para autoconsumo como para venta, lo que incentiva el cuidado de los árboles para la captura de CO2 y el cuidado de la tierra y sus propiedades. Además, la metodología de AMBIO tiene un enfoque de género que promueve la participación y capacitación de las mujeres.

Impactos directos generados por la aportación Plan-Ta:



Capacitación de 32 personas en temas de cambio climático, uso de suelo. captura de carbono, entre otros.

Entrega de material y equipamiento

otal para los viveros y huertos

forestales comunitarios.



6 miembros para una brigada de manejo de incendios forestales y 1 técnico comunitario.





9 productores que va establecieron parcelas dedicadas a la captura de CO2.



Entrega de equipo de protección para brigada de incendios y de

Donación de plantas (cedro, caoba, maculis, caobillo y homiguillo). El compromiso de siembra y cuidado para la captura de CO2 es de 1157 árboles vivos.

Total esperado de captura de CO2: 48.95 toneladas de carbono aprobado mediante el sistema Plan Vivo, éste es acreditado y verificado por la Fundación Plan Vivo con sede en Reino Unido, aliado estratégico de AMBIO.

Beneficios indirectos:

- Mejor aprovechamiento de las parcelas a través de los ejercicios de planeación territorial.
- Mejora en la economía familiar gracias a los apoyos (pagos) de carbono y a los brigadistas de incendios.
- Seguridad alimentaria derivada de la producción de hortalizas.
- Beneficio económico derivado de la venta de las mismas.
- Reivindicación del papel de la mujer en la dinámica familiar derivada del trabajo de perspectiva de género.

6.3. Cultura interna de respeto y cuidado al medio ambiente

Estafeta reconoce que el conocimiento y medición de todos sus impactos directos e indirectos derivados de las operaciones propias de cada negocio son parte importante de asumir su responsabilidad ambiental; pero también lo es la creación de una conciencia y cultura ambiental entre sus colaboradores. En virtud de lo anterior ha implementado una serie de acciones que no sólo benefician a sus colaboradores sino que de cierta forma generan un impacto al resto de sus grupos de interés.

Cuida tu entorno

Es un programa que tiene por objetivo promover la cultura y conciencia ambiental entre los colaboradores de Estafeta a nivel nacional favoreciendo la adopción de buenas prácticas tanto en su lugar de trabajo como en sus hogares. Durante 2016 el programa tuvo un énfasis especial en generar un panorama más amplio e informado sobre los grandes retos mundiales en materia ambiental por lo que se realizaron diversas publicaciones y campañas para el acopio de materiales destinados al reciclaje que no son residuos de la operación propiamente.

Tapatón en Veracruz y Guadalajara

Los colaboradores de la Regional de Veracruz recolectaron 13,000 tapas en apoyo a la Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer, I.A.P. (AMANC). Cada 1,000 tapas equivalen a un tratamiento completo de diez quimioterapias.

Por su parte, los colaboradores del Centro Operativo y del CASCE de Guadalajara recolectaron más de 28,000 tapas, equivalentes a 70 kg, que posteriormente donaron a la asociación Mi Gran Esperanza, que atiende a más de 40 niños enfermos de cáncer y a sus familias.

Reciclaje de pilas en San Luis Potosí

Debido a su alto potencial de contaminación y en apego a la legislación vigente, los colaboradores de la regional de San Luis Potosí se sumaron a los esfuerzos que realizan en la misma ciudad las autoridades municipales y otras empresas que fomentan el reciclaje o confinamiento de este tipo de residuos.

Voluntariado Ambiental

Las acciones de voluntariado se fortalecieron en 2016, especialmente para las campañas de reforestación, al contar con un total de 325 voluntarios entre Ciudad de México, San Luis Potosí y Guadalajara.

1,914 árboles sembrados

5.8 árboles en promedio por cada voluntario

1,040 horas de voluntariado



Este objetivo busca la gestión sostenible de los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y contener la pérdida de biodiversidad. Se estima que cada año desaparecen 13 millones de hectáreas de bosque y la degradación persistente de las zonas áridas ha provocado la desertificación de 3,600 millones de hectáreas.

Estafeta reitera su compromiso con la restauración y conservación de los bosques consciente de todos los servicios ambientales que éstos nos ofrecen tanto por la captura de CO2 como por la captación de agua, recurso indispensable para las comunidades de México, su riqueza y biodiversidad.

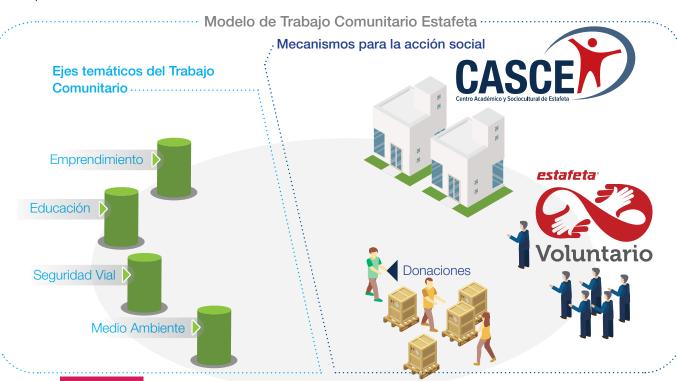
Una muestra es el programa Plan-Ta y los programas de voluntariado ambiental (campañas de reforestación) que desarrolla la empresa en las localidades con mayor presencia a nivel nacional.

07

> Responsabilidad Social

Ser la empresa líder del sector logístico en México es un gran orgullo que también implica un gran compromiso para ser un factor de crecimiento y transformación positivo en las comunidades en donde operamos. En este contexto, Estafeta aspira a ser un buen ciudadano corporativo y un buen vecino, contribuyendo en las cuatro áreas de la responsabilidad social que definió como cruciales con base en su quehacer de negocio y necesidades del entorno.

Esto lo hace principalmente al desarrollar habilidades y conocimientos en las personas, de manera que sean ellas mismas quienes transformen y mejoren sus condiciones de vida y las de su entorno de una manera armónica y responsable.





De acuerdo con Naciones Unidas, si no se toman en consideración los vínculos entre la desigualdad de los ingresos y la de oportunidades, no se podrá hacer frente a ésta de manera eficaz, y por consiguiente, el círculo de pobreza se perpetuará.

En los Centros Académicos y Socioculturales de Estafeta (CASCE) se ofrece una diversidad de cursos, talleres, conferencias y otros procesos formativos y lúdicos que aportan valor a las familias de los colaboradores, sus familias y a los integrantes de la comunidad que participan.

2016 fue un año especialmente importante para los CASCE ya que se realizó una revisión estratégica de los cursos y talleres impartidos de acuerdo con los ejes temáticos priorizando algunos contenidos y enfoques.

EJE DE EMPRENDIMIENTO

En ambos CASCE se imparten cursos de capacitación en tópicos que permiten a los participantes generar algún ingreso adicional a su economía familiar, por ejemplo cocina, corte y confección, bisutería, entre otros.

96 personas de las cuales el 66% son mujeres, participan en este tipo de talleres.

EJE EDUCACIÓN

Este eje se divide en dos temas principales de acuerdo con el propósito que cumplen las actividades desarrolladas:

1. Combate al rezago educativo

Incluye asesorías y aplicación de exámenes para obtener el certificado de educación básica a nivel primaria, secundaria y bachillerato. Adicional, se imparten cursos de inglés y cómputo.

193 personas participan en este programa, 140 acuden a las asesorías y 53 a las clases de inglés y computación.

Como parte de este proyecto, Estafeta ha desarrollado alianzas con diversas organizaciones, siendo el INEA el principal aliado para la obtención de certificados de primaria y secundaria. Durante el 2016 el apoyo consistió en poner a su disposición las instalaciones y equipos de cómputo para que los alumnos presentaran los exámenes correspondientes. Con ello, facilitamos la obtención de 32 certificados de primaria, 166 de secundaria y 10 de preparatoria.

2. Cultura y recreación

Se compone de diversas conferencias enfocadas al fortalecimiento de la autoestima y desarrollo humano así como de actividades que estimulan el aprendizaje y la actividad física y recreativa en la búsqueda de un esquema de educación integral. Con este tipo de acciones se benefició a 101 personas.

Adicionalmente, se llevó a cabo en cada CASCE un curso de verano infantil en el que se realizaron diversas actividades lúdicas, de desarrollo de habilidades psicosociales y de razonamiento. En total se impartieron 80 horas de formación a lo largo de 2 semanas que beneficiaron a 52 niños participantes.

Asimismo, se realizaron jornadas de sensibilización en cultura vial con niños y niñas en una escuela primaria vecina de las instalaciones del CASCE de SLP como parte del programa de voluntariado en esta Regional. Los resultados de esta actividad se contabilizan en el apartado de voluntariado.



EJE MEDIO AMBIENTE

Las actividades alineadas a este eje están reportados en el 6.3 de este informe en el apartado de voluntariado ambiental.

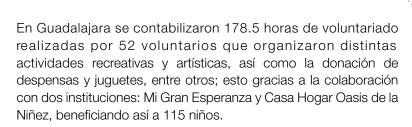
7.1. Voluntariado Estafeta

La pasión y entusiasmo de los colaboradores es parte esencial del Programa de Voluntariado. Por el tipo de contribución que se realiza, el programa está dividido en voluntariado social y voluntariado ambiental.

Voluntariado social

Destaca la labor de 20 voluntarios que dedicaron 123 horas a actividades relacionadas con la seguridad vial, técnicas de aprendizaje y prevención del bullying a un total de 184 niños de la Escuela Primaria Miguel Hidalgo Rinconada, institución vecina al Centro Operativo de San Luis Potosí.





7.2. Donaciones en especie

Como parte del quehacer de negocio Estafeta sabe que para muchas organizaciones de la sociedad civil es fundamental disminuir algunos gastos para poder enfocar sus recursos en atender sus principales causas. Razón por la cual, durante 2016 se realizó una donación de servicios (guías) equivalentes a \$1, 431,284.00, en apoyo a la logística de diferentes instituciones.

- Bécalos
- Colonias de Vacaciones I.A.P.
- Cuna de carton A.C.
- IXIM A.C.
- Más ciudadania A.C.
- Modelo de Formación integral
- Diseña el cambio A.C.
- Obras Sociales San Vicente I.A.P.
- Sanando Heridas A.C.
- Tepozrosa A.C.
- Un Kilo de Ayuda A.C.

En beneficio de la comunidad de San Pablo Xalpa, Azcapotzalco, en la que opera el Centro Logístico México (CLM) se realizó una donación de \$500,000 a la Cruz Roja Mexicana, cantidad que será destinada a los hospitales de la misma zona para la compra de instrumental médico.

En favor de la educación, uno de los ejes de inversión social de Estafeta, se realizó la donación de 45 equipos de cómputo a instituciones educativas ubicadas en los estados de Puebla y Guerrero.

Institución	Localidad	Equipos de cómputo
Casa del Niño Indígena	Puebla	17
Escuela Primaria Niños Héroes	Cocula, Guerrero	14
Escuela Secundaria General Justo Sierra	Cocula, Guerrero	14

Como parte de proceso de donación y destrucción del área de Resguardo Nacional y Reembolsos, se entregó a diversas instituciones carga paletizada (pallets) que incluía equipos electrónicos, ropa nueva, libros y papelería que permitieron dar continuidad a sus actividades educativas.

- Fundación Instituto Mexicano de la Audición y el Lenguaje A.C.
- Fundación para el Servicio I.A.P.
- Fundación para Protección de la Niñez I.A.P.
- Fundación Yolia Niñas de la Calle A.C.
- Mi Gran Esperanza A.C.
- Acortar Distancias A.C.
- Casa Hogar Florecitas del Carmen A.C.
- Vida y Familia A.C.
- Colonia Juvenil A.C.
- CASCE GDL
- CASCE SLP

Contacto Gerencia de Capacitación, Comunicación Interna y Responsabilidad

Social

E-mail: 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 31 de julio de 2017.

Los archivos PDF están disponibles para su descarga en nuestro sitio web:

www.estafeta.com

Asesoramiento sobre CO-BALANCE

el contenido www.cobalance.mx

Diseño y realización Editor responsable

Astrid Martínez Belmont Gerente de Capacitación, Comunicación Interna y Responsabilidad Social

Redacción y administración

Gisela Edith Vallejo de la Cruz

Coordinador de Diseño Instruccional y Comunicación Interna

Diseño y maquetación

José Iván Márquez Cabrera

Diseñador Gráfico

Colaboración Ingo Babrikowski

Gerardo Pinto Araceli Ramírez

estafeta® Todos los derechos reservados Copyrigth © julio 2017 Estafeta Mexicana S.A de C.V. Avenida José Vasconcelos número 105, Piso 4, Colonia Hipódromo Condesa, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06170, Ciudad de México, México. En Estafeta Mexicana, S.A. de C.V. estamos comprometidos BIBLIOTECA VIRTUAL con la conservación de nuestro medio ambiente. Este material ha sido impreso en papel certificado por el FSC