



CÓDIGO DE CONDUCTA

Cómo hacemos lo que hacemos



Deutsche Post DHL
Group

PRÓLOGO

Nuestra organización reúne personas de una amplia gama de contextos culturales, con diferentes habilidades y puntos de vista. La diversidad de nuestra fuerza laboral y nuestra cercana relación con los clientes, proveedores y numerosas organizaciones alrededor del mundo, son fundamentales para fortalecernos y ayudarnos a ser exitosos. Con una planta de personal conformada aproximadamente por 500 000 empleados y operaciones en más de 220 países y territorios, somos una verdadera organización mundial y confiamos en el entendimiento común de lo que significa actuar con responsabilidad e integridad.

Nuestro Código de conducta, establecido en el 2006, define normas éticas claras para Deutsche Post DHL Group y abarca todo el espectro de nuestro trabajo y operaciones diarias. Este ámbito incluye gestión de calidad, relación con clientes, la conducta en el lugar de trabajo, integridad y responsabilidad corporativa. Las reglas y lineamientos estipulados en el Código de conducta nos proporcionan toda la seguridad y orientación necesarias en el desarrollo de nuestras operaciones día a día.

El Código de conducta también comunica a nuestros clientes, inversionistas y el público en general que Deutsche Post DHL Group es un socio confiable y fidedigno que combina un servicio de primera con un gran sentido de responsabilidad. Esto confirma nuestro deseo de llegar a ser el proveedor, empleador y la inversión de elección.

Lo que queda claro ahora, con este Código de conducta actualizado y ampliado, es que tenemos una historia de éxito de la que podemos sentirnos orgullosos. Se ha transformado en una parte integral de nuestra cultura corporativa, y nos une a través de todas nuestras divisiones secciones y regiones alrededor del mundo. Les pedimos que pongan de su parte para asegurarnos de que continuemos en el camino correcto. Solo si mantenemos nuestra integridad y los estándares éticos más altos en todo momento, podremos sostener nuestro éxito a largo plazo.

CONTENIDO

Nuestro Código de conducta	4
I ¿Qué es una conducta correcta?	5
II Nuestro compromiso ético	6
III Nuestras prácticas comerciales	7
IV Nuestras normas de trabajo en conjunto	8-9
V Nuestra integridad de negocio	10-11
VI Nuestra responsabilidad corporativa	12
VII Canales de información y reporte, exenciones y cambios al Código de conducta	13
VIII Políticas y reglamentos relacionados, códigos locales	14
Contacto	14



NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA.

El Código de conducta es obligatorio para todas las regiones y divisiones de Deutsche Post DHL Group, y cada uno de nosotros puede contribuir al éxito de nuestra compañía si se rige por el Código de conducta.

Este Código describe los objetivos y las reglas que reflejan nuestro compromiso de tener una conducta responsable, éticamente irreprochable y conforme a la ley.

La letra y el espíritu de este Código corresponden a las normas y reglamentos que rigen nuestras vidas comerciales día a día y forman parte de nuestra cultura corporativa. Nuestros empleados son los embajadores de esta cultura.



I. ¿QUÉ ES UNA CONDUCTA CORRECTA?

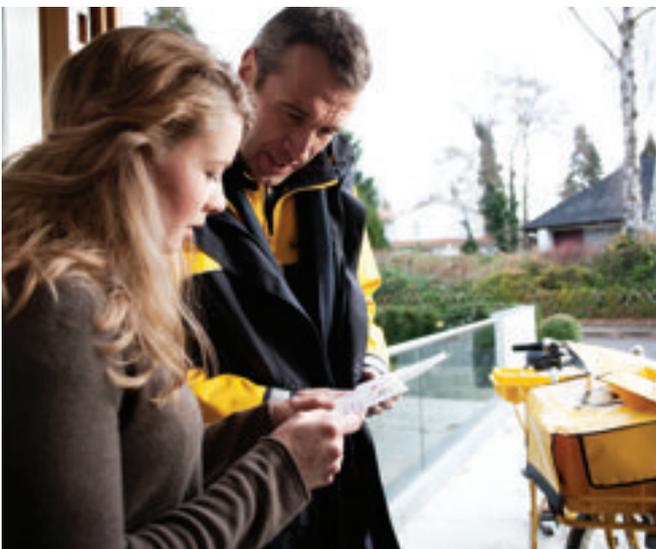
Deutsche Post DHL Group trata constantemente con una variedad de personas y organizaciones y representantes de intereses diversos. Nuestra imagen como compañía depende de cómo se conducen nuestros empleados en el

mundo de los negocios. No existe ningún sustituto para la integridad personal y el buen juicio. Cuando se encuentre en una situación difícil, considere estas preguntas:

1. ¿Es legal mi acción o decisión?
2. ¿Cumple con la letra y el espíritu de este Código y de otras políticas del Grupo?
3. ¿Es correcto y está libre de cualquier conflicto de intereses personales?
4. ¿Podría mi acción o decisión soportar el escrutinio público? ¿Cómo se vería publicada en los periódicos?
5. ¿Mi acción o decisión protegerá la reputación de Deutsche Post DHL Group como una compañía con altos estándares éticos?

Si la respuesta a cada pregunta es “sí”, la acción o decisión cumple con los siguientes principios de conducta y es más probable que sea la correcta.

Si no está seguro, pregunte.
¡Y continúe preguntando hasta que esté seguro!



II. NUESTRO COMPROMISO ÉTICO.

Leyes y estándares éticos

Deutsche Post DHL Group se esfuerza por lograr el desarrollo sostenible de su negocio, el cual se basa en el desempeño económico y la responsabilidad corporativa. Respetamos los diversos intereses de nuestros clientes, empleados y socios comerciales con integridad, imparcialidad y honestidad. Nos esmeramos en alcanzar la excelencia tanto en el desarrollo de nuestro negocio, como en nuestra conducta ética.

Operamos nuestra empresa con integridad y cumplimos con todas las leyes aplicables a nuestro negocio en todas las regiones y países. Reconocemos que las leyes y las normas éticas pueden variar de un país a otro, según los detalles específicos de cada uno.

Derechos humanos

Deutsche Post DHL Group se basa en los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Respetamos los principios establecidos en la “Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo” de 1998, de la Organización Internacional del Trabajo, de conformidad con las leyes y la prácticas nacionales. Respetamos los derechos humanos dentro de nuestra esfera de influencia y conducimos nuestro negocio de una manera que nos hace un empleador preferido. Estamos claramente comprometidos con la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio y con la abolición efectiva del trabajo de menores.



III. NUESTRAS PRÁCTICAS COMERCIALES.

Enfoque en la calidad

Nuestro compromiso con la calidad es esencial para nuestro negocio. Con el fin de lograr los más altos estándares de calidad, trabajamos constantemente para mejorar nuestras estructuras y procesos para el beneficio de nuestros clientes. Esto no solo aplica a nuestros productos, servicios y gestión, sino también a nuestra conducta.

Customer Satisfaction

Damos la más alta prioridad a contribuir al éxito de nuestros clientes, conscientes de que su éxito garantiza el nuestro. Nuestras actividades se rigen por nuestro conocimiento de los requisitos globales y locales de nuestros clientes y mercados. Incluimos y damos prioridad al enfoque al cliente en nuestros procesos, proyectos y actividades empresariales. Sabemos que se nos medirá por nuestro desempeño ético, social y ambiental al igual que por la calidad de nuestro servicio. Por ello nos esforzamos por exceder en todas estas áreas, a fin de garantizar la confianza de nuestros clientes.

Transparencia

Estamos comprometidos con la apertura en nuestra actividad empresarial con nuestros clientes, accionistas, empleados, proveedores, socios comerciales y otras organizaciones e instituciones. La transparencia y la honestidad son los principios que guían todas nuestras actividades de comunicación, tanto de manera interna como externa. El público tiene acceso a la información, de acuerdo a los estándares de gobernanza empresarial reconocidos internacionalmente.



La confianza de nuestros accionistas

Reconocemos la necesidad de una gestión corporativa sólida y transparente para mantener la confianza de nuestros accionistas e inversionistas. Estamos comprometidos a aumentar su valor..

Diálogo con nuestros socios comerciales

Estamos comprometidos a dialogar y colaborar con nuestros socios comerciales en todo el mundo. Compartimos los principios de conducta ética, compromiso social y respeto por el medio ambiente con nuestros proveedores, subcontratistas, agentes y consultores. Comunicamos nuestros principios a nuestros socios comerciales y los invitamos a que se adhieran a las mismas normas que practicamos nosotros.¹⁾

¹⁾ Los detalles se especifican en nuestro Código de conducta para proveedores.

IV. NUESTRAS NORMAS DE TRABAJO EN CONJUNTO.

Participación y responsabilidad individuales

Las habilidades y el compromiso de nuestros empleados son nuestros bienes más preciados. De ellos esperamos que realicen su trabajo de manera emprendedora y acepten su responsabilidad individual. Procuramos involucrar a nuestros colegas proyectos y toma de decisiones, con el fin de lograr nuestras metas comunes con confiabilidad y compromiso.

Respeto mutuo y apertura

Es parte de nuestra cultura corporativa que todas las relaciones entre los miembros de la junta directiva, gerentes y empleados en todos los niveles, unidades y regiones, se guíen por el respeto mutuo, la apertura, la honestidad y el espíritu de confianza y cooperación. Damos y buscamos opiniones y nos comunicamos de manera activa y abierta entre todos. Estamos comprometidos con un debate justo y abierto y buscamos la variedad de opiniones. Invitamos a nuestros colegas a que hablen abiertamente y sin demora, y a que expresen sus ideas y preocupaciones. Fomentamos el espíritu de equipo gracias a la imparcialidad. De ninguna manera aceptamos ni exigimos a nuestros empleados que logren resultados comerciales a costa del cumplimiento de las leyes, las normas éticas o este código de conducta.

Deutsche Post DHL Group no tolera ningún tipo de violencia en el lugar de trabajo, lo que incluye, pero no se limita a, cualquier conducta amenazadora e intimidante. Cada empleado debe contribuir para mantener un ambiente de trabajo en donde prime el respeto y sin ningún tipo de acoso, insinuaciones sexuales desagradables, contacto físico no deseado, proposiciones inadecuadas, o un ambiente laboral contaminado con chistes ofensivos, palabras o comentarios degradantes.

Nuestros empleados están en libertad de unirse o no a la representación sindical o laboral de su elección sin ser amenazados o intimidados. Reconocemos y respetamos el derecho a negociar en forma colectiva de acuerdo con la leyes vigentes.

Diversidad

Consideramos la diversidad de nuestros empleados como una verdadera fortaleza. Fomentamos un ambiente laboral de inclusión para alcanzar los más altos niveles de productividad, creatividad y eficiencia. Los criterios principales para la selección y ascenso de los empleados son sus habilidades y capacidad. No discriminamos ni toleramos la discriminación por motivos de género, raza, religión, edad, discapacidad, orientación sexual, procedencia o cualquier otra característica protegida por ley.

Salud y seguridad en el trabajo

Creemos firmemente que el bienestar y la seguridad de nuestros empleados son esenciales para nuestro éxito financiero. Por lo tanto, estamos comprometidos a cumplir con nuestras políticas de salud y seguridad. Luchamos por fomentar el bienestar físico y psicológico de nuestros empleados. Nuestras metas son tener empleados continuamente eficientes y comprometidos, con menos enfermedades y accidentes. Promovemos el cuidado de la salud como un elemento clave de nuestra productividad constante y la calidad de nuestros servicios. Establecemos valores compartidos a través de nuestro compromiso con la salud y la seguridad. Las políticas de salud y seguridad, vigentes en todas nuestras instalaciones alrededor del mundo, incluyen la prohibición de drogas ilegales en el lugar de trabajo.¹⁾

¹⁾ Más detalles en nuestra Política de salud corporativa y nuestro Código de seguridad en la ruta.

IV. NUESTRAS NORMAS DE TRABAJO EN CONJUNTO.

Los bienes de la compañía

Cada empleado tiene la responsabilidad de cuidar y hacer un uso apropiado de los bienes de Deutsche Post DHL Group. A menos de existir un acuerdo explícito, está prohibido usar para beneficio personal los bienes de la compañía, los cuales incluyen suministros, equipo, edificios y otros activos, cuando dicho uso no esté explícitamente permitido mediante un convenio. La propiedad intelectual es un activo valioso y se debe proteger del uso o de la divulgación no autorizada. Dicha propiedad incluye los secretos comerciales, información confidencial, derechos de autor, marcas registradas y logotipos, así como listas de clientes, oportunidades de negocios y especificaciones de productos, ya sean de propiedad de Deutsche Post DHL Group, sus compañías afiliadas o socios comerciales.

Procedimientos jurídicos

Los empleados deben evitar actividades que conduzcan al involucramiento de Deutsche Post DHL Group o de su personal en cualquier práctica ilícita, incluyendo la contratación de nuestro personal o el uso de activos de la compañía con el fin de obtener beneficios ilícitos. Las demandas, procedimientos jurídicos e investigaciones relativas a Deutsche Post DHL Group deberán ser manejadas de manera rápida y apropiada de manera que protejan y defiendan a la compañía. Se requiere que los empleados que estén amenazados por una demanda u otro procedimiento jurídico, o por una investigación sobre un asunto relacionado con el negocio, se comuniquen inmediatamente con el Departamento jurídico de Deutsche Post DHL Group.



V. NUESTRA INTEGRIDAD DE NEGOCIO.

Normas de contabilidad e información

Para una toma de decisiones apropiada, Deutsche Post DHL Group confía en la veracidad y la autenticidad de la información contenida en sus registros contables. Es de suma importancia que se protejan los registros relacionados al personal, a la seguridad, así como los datos contables y financieros. Todas las transacciones comerciales se deben reflejar con exactitud en nuestra contabilidad de acuerdo con los procedimientos establecidos así como las normas de auditoría y los principios contables generalmente aceptados. Los registros contables deberán reflejar y describir la naturaleza de las transacciones subyacentes.

Prohibición del uso de información privilegiada

Con el fin de mantener la confianza de nuestros accionistas e inversionistas, es esencial que todos los empleados respeten la prohibición del uso de la información privilegiada. Se prohíbe a todos los empleados usar la información privilegiada a la que tengan acceso para: comprar o vender valores con algún beneficio, divulgar dicha información a terceros sin autorización e inducir a terceros a vender o comprar basándose en esta información. La información privilegiada es información que no se da a conocer públicamente, relativa a las emisoras de valores o a los valores mismos, que un inversionista razonable tendría en cuenta a la hora de tomar una decisión de inversión.¹⁾

Conflictos de interés

Necesitamos que todos nuestros empleados mantengan altos estándares éticos en el manejo de conflictos de interés. Deberán hacer del conocimiento de un supervisor cualquier relación con personas o empresas con las cuales Deutsche Post DHL Group efectúa negocios que pudieren dar pie a conflictos de interés. Dichas relaciones incluyen relaciones consanguíneas o por matrimonio, sociedad conyugal, sociedad de negocios o inversión.

Competencia justa

Estamos comprometidos con la libre empresa y la competencia leal. Los negocios de la compañía se deben conducir exclusivamente con base en el mérito y la competencia abierta. Contrataremos proveedores, agentes y otros intermediarios únicamente después de una evaluación cuidadosa y justa. Tenemos la obligación legal de tomar decisiones empresariales en el mejor interés de la compañía, independientemente de cualquier entendimiento o acuerdo con un competidor. Deutsche Post DHL Group y sus empleados deberán evitar cualquier conducta que viole las leyes antimonopolio.²⁾

Soborno y corrupción

Sabemos que la excelencia de nuestros servicios es la clave del éxito de nuestro negocio. Por ello, tratamos con todos nuestros clientes, proveedores y agencias gubernamentales de manera transparente y dando cumplimiento a los estándares internacionales contra la corrupción así como los estipulados en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por ejemplo, o las leyes vigentes contra la corrupción y el soborno.³⁾

Regalos y beneficios

Se permiten los regalos y otros beneficios si son una práctica común de negocios y son éticos. Ninguno de nuestros empleados puede solicitar regalos u otros beneficios personales de clientes, proveedores u otros socios comerciales. Está prohibido dar y recibir regalos y otros beneficios, en especial si parecen influenciar futuras decisiones de negocios o infringir una ley, reglamento o política.³⁾

¹⁾ Encontrará más detalles en las Pautas para tratamiento de la información privilegiada.

²⁾ Los detalles se dan a conocer en nuestra Política de cumplimiento de las normas de competencia.

³⁾ Más detalles en nuestra Política anticorrupción.

V. NUESTRA INTEGRIDAD DE NEGOCIO.

Lavado de dinero

Deutsche Post DHL Group requiere que todos los empleados cumplan estrictamente con todas las leyes y reglamentos diseñados para combatir la actividad del lavado de dinero. Esto incluye aquellas normas y reglamentos que establecen que se deben reportar las transacciones monetarias con personas vetadas.

Reglamentos de comercio

Deutsche Post DHL Group cree que el libre comercio aumenta la prosperidad y la riqueza en el mundo. Aunque siempre buscamos cumplir con las leyes aplicables, incluyendo sanciones y embargos, existimos con el fin de servir a nuestros clientes, dondequiera que se encuentren.

Protección de datos

Nuestros empleados no deberán divulgar información que no sea del conocimiento del público en general para obtener ganancias personales o beneficiar a cualquier otro que no sea la compañía. Dicha información incluye datos técnicos, financieros, de operación, información sobre los clientes, comunicaciones y otra información en relación con el negocio de la compañía y actividades operativas y planes para el futuro. Los empleados se deben adherir a las leyes pertinentes y reglamentos de la compañía con respecto a la información personal, especialmente la de los clientes, empleados y accionistas. La recolección, tratamiento y uso de los datos personales de personas naturales y jurídicas (donde sean jurídicamente equivalentes) deberá estar en consonancia con las leyes aplicables.¹⁾



¹⁾Más detalles en nuestra Política de privacidad de datos de Deutsche Post DHL Group.

VI. NUESTRA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA.

Nuestra responsabilidad corporativa se basa en nuestra voluntad de contribuir positivamente con la sociedad y el medio ambiente. Al ser una empresa mundial, tenemos un impacto en las comunidades en las que trabajamos y el mundo en el que vivimos. Como compañía global, queremos cumplir con nuestra responsabilidad, y por lo tanto hemos integrado la responsabilidad corporativa dentro de nuestra estrategia corporativa. Esto se refleja además en nuestro compromiso con los estatutos e iniciativas fundamentales, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales.

Nos proponemos actuar con responsabilidad en todas nuestras actividades y aplicar nuestras competencias esenciales y la experiencia de nuestros empleados, para hacer de nuestro planeta un lugar mejor. Al ejercer nuestro negocio, mantenemos un diálogo constante con las partes interesadas, para tomar en consideración sus puntos de vista como ciudadanos y consumidores..

Living Responsibility

Hemos combinado nuestras iniciativas de responsabilidad corporativa bajo el lema "Living Responsibility".

Centramos nuestros esfuerzos en la mejora de las áreas en las cuales creemos que tenemos el mayor efecto positivo: la protección ambiental y el desarrollo socioeconómico.

Defendemos y apoyamos la difusión de estándares ambientales y sociales en todo el mundo. Consideramos que el compromiso de nuestros empleados y su participación activa es parte importante del factor de éxito en nuestros esfuerzos.

Apoyamos el desarrollo comunitario asociándonos con organizaciones sin ánimo de lucro.



Reconocemos que se nos mide por nuestras acciones afuera del lugar de trabajo, y por ello pedimos a nuestros empleados respetar la cultura local y comprender las coyunturas de las comunidades en las que trabajan.

Reconocemos el impacto que nuestras actividades empresariales tienen en el medio ambiente y estamos comprometidos a mejorar nuestra huella ambiental a través de medidas preventivas y el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Hemos establecido un objetivo de rendimiento de carbono y evaluamos y supervisamos con regularidad nuestro impacto al medio ambiente.¹⁾

Al identificar e impulsar las iniciativas ecológicas sistemáticamente, nos esforzamos en apoyar una mejora constante de nuestro desempeño ambiental, por medio de auditorías ambientales y gestión de riesgos. Hacemos esto con el fin de utilizar los recursos naturales con más eficiencia. Medimos nuestros procesos y servicios contra los más altos estándares ambientales nacionales e internacionales.

¹⁾Más detalles en nuestra Política medioambiental y nuestra Política sobre el uso del papel.

VII. CANALES DE INFORMACIÓN Y REPORTE, EXENCIONES Y CAMBIOS AL CÓDIGO DE CONDUCTA.

Información

Reconocemos que puede necesitar ayuda para comprender las políticas de la compañía, tomar decisiones difíciles, o ayudar a que la compañía se mantenga fiel a su Código de conducta. Existen varias opciones para que usted tome medidas:

- Consulte a su supervisor
- Hable con Recursos Humanos
- Comuníquese con el departamento competente especializado en las preguntas relacionadas con políticas específicas
- Comuníquese con el Department Corporate Diversity para preguntas relacionadas con el Código de conducta

Cómo reportar una infracción

Si se entera de un posible problema de cumplimiento con este Código de conducta, lo invitamos a denunciarlo. Puede consultar a su supervisor, hablar con el departamento de Recursos Humanos o hacer uso de la línea directa de la oficina de Cumplimiento. Puede comunicarse con esta línea directa por teléfono o por medio del sistema por Internet. Encontrará mayor información acerca de cómo usar esta línea directa en el sitio de intranet de nuestra oficina internacional de Cumplimiento.

Todas las denuncias de infracción del Código de conducta se tratarán de manera confidencial. Ningún empleado se verá perjudicado por cualquier esfuerzo de buena fe que haga por informar sobre un posible problema en relación con el cumplimiento de este Código de conducta. En aras de un entorno laboral abierto y un seguimiento más eficaz de su denuncia, lo invitamos a identificarse cuando reporte una posible infracción. Sin embargo, si usted considera necesario hacer una denuncia anónima, también aceptaremos dichos reportes.

No obstante, si la ley aplicable lo requiere, la información relativa a la identidad del empleado que reporte una posible infracción, deberá darse a conocer, bajo ciertas circunstancias, a las personas o autoridades pertinentes que participen en la investigación o procedimientos jurídicos subsecuentes.

Acciones, exenciones y cambios al Código de conducta.

En caso de no cumplir con este Código de conducta, la compañía tomará medidas y asignará los recursos suficientes para abordar de manera apropiada cualquier problema. En primer lugar, la compañía tratará de solucionar el problema explicando la importancia de nuestro Código de conducta a los empleados involucrados, motivándolos así a cambiar su comportamiento. Sin embargo, los empleados que no se adhieran a este Código de conducta podrían estar sujetos a medidas disciplinarias, conforme se establece en los reglamentos vigentes.

La compañía no otorgará exenciones de los requisitos del Código de conducta sin una buena razón. Solo la junta directiva podrá otorgar exenciones.

Deutsche Post DHL Group revisará este Código de conducta con regularidad y la junta directiva decidirá sobre cualquier enmienda según corresponda.



VIII. POLÍTICAS Y REGLAMENTOS RELACIONADOS, CÓDIGOS LOCALES.

El Código de conducta establece los principios para todas las políticas y reglamentos de Deutsche Post DHL Group que tengan relación con el comportamiento y conducta. Se pueden hacer convenios locales que reflejen características especiales, aunque se deberá de incorporar siempre la esencia de este Código de conducta. Se pueden efectuar enmiendas para tomar en consideración las leyes, costumbres y prácticas de negocios locales.

Los códigos locales pueden incluir políticas y reglamentos adicionales y específicos. Sin embargo, bajo ninguna circunstancia podrán ser contradictorios ni más indulgentes que este Código de conducta de Deutsche Post DHL Group. La oficina internacional de Cumplimiento revisará y aprobará todos los códigos locales. Tome nota de las versiones más recientes de los siguientes reglamentos que complementan el Código de conducta:

1. Política anticorrupción y de ética comercial
2. Política de cumplimiento de las normas de competencia
3. Código de conducta para los proveedores
4. Política de salud corporativa
5. Código de seguridad en la ruta
6. Política de privacidad de datos de Deutsche Post DHL Group
7. Política del medio ambiente
8. Política sobre el uso del papel
9. Pautas para tratar la información privilegiada (únicamente para uso interno)

Contacto para preguntas relacionadas con el Código de conducta:

Department Corporate Diversity
code-of-conduct@dphl.com



Deutsche Post AG
Central mundial
Department Corporate Diversity
53250 Bonn
Alemania

Última actualización: 04/2016

**Deutsche Post DHL
Group**