

Código de Ética

Export Dynamics de México S.C

Agencia Aduanal

CAPITULO I.	ANTECEDENTES
CAPITULO II.	OBJETIVOS Y ALCANCE
CAPITULO III.	MISION, VISION Y VALORES ORGANIZACIONALES
CAPITULO IV.	RELACIONES
CAPITULO V.	QUEJAS Y SUGERENCIAS
CAPITULO VI.	SANCIONES
ANEXO A	CARTA COMPROMISO

CAPITULO I ANTECEDENTES

En Export Dynamics de México SC estamos orgullosos de formar parte de una sociedad que cuenta con 3 agentes aduanales, atendiendo al sector industrial y maquilador, en sus operaciones de comercio exterior, importaciones y exportaciones por las aduanas de Tijuana, Ensenada y Mexicali.

Contando con su matriz en Mexicali con más de 70 años en el mercado, innovándose con el paso de los años en infraestructura, tecnología y actualizándose constantemente en cambios y disposiciones en comercio exterior.

Comprometidos en todo momento con nuestra política de calidad, brindando a nuestros clientes seguridad en sus trámites, asesorándoles y dándoles la solución inmediata.

CAPITULO II OBJETIVOS Y ALCANCE

Desarrollar el presente Código de Ética representa para Agencia Aduanal Export Dynamics de México S.C implementar una normativa interna que le permita lograr canales de comunicación, relaciones y compromiso con sus clientes, colaboradores, autoridades, proveedores y sociedades con el fin de mantener la confianza, imagen e integridad que nos caracteriza como Agencia Aduanal.

Nuestro Código de Ética describe, en términos muy prácticos y claros, las normas, principios y valores mínimos de comportamiento requerido por todo Colaborador de la Agencia Aduanal Export Dynamics de México S.C. el cual deberá practicar estas normas de comportamiento que servirán de guía cuando se tomen decisiones y se adopten medidas de mejora.

CAPITULO III MISION, VISION, VALORES

En el siguiente capítulo tenemos el firme propósito de demostrar nuestro compromiso y capacidad de aplicación de nuestros procesos, enfocados plenamente a la satisfacción del cliente, asegurando el trabajo en equipo, de forma ética, legal y responsable, de manera que se cumpla el objetivo de la empresa, que es otorgar un servicio de calidad y profesionalismo.

Política de Calidad

“En Export Dynamics Estamos comprometidos en satisfacer las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, con la responsabilidad de ir por el camino de la mejora continua, brindando soluciones de manera inmediata con actitud positiva y profesionalismo, distinguiéndonos en el servicio de calidad, superando con esto sus expectativas y cumpliendo con los requerimientos legales que la autoridad y el cliente nos demande”.

Visión

Trabajar siempre todos bajo una misma proyección de crecimiento, para el logro de nuestros objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Misión

EDM somos una empresa, que satisface las necesidades de nuestros clientes, otorgándoles calidad, eficiencia y servicio. Hoy que demandan mayor valor hacia ellos

Valores

Nuestros cimientos están formados por un gran equipo de colaboradores, los cuales trabajamos en fortalecer los valores que la empresa, mismos que representan la esencia de nuestro trabajo diario, enfocado en mantener la calidad y eficacia ante nuestros clientes, colaboradores y sociedad en general.

- **Servicio**

Otorgamos a nuestros clientes, la atención que se merece con rapidez y excelencia.

- **Calidad**

Ofrecemos y garantizamos un servicio inmediato, seguro y con la legalidad que se requiere para cumplir con las expectativas del cliente, buscando cada día la mejora continua.

- **Responsabilidad**

Ejercemos una ética responsable en cada operación, así como la confiabilidad del servicio que proporcionamos.

- **Experiencia**

Contamos con 9 años en el mercado, mismo que garantiza la confiabilidad y conocimiento en materia de comercio exterior y asesoría.

- **Trabajo en equipo**

Nuestros esfuerzos en común nos han convertido en un gran equipo, el cual se direcciona a partir del trabajo colaborativo, para así lograr el crecimiento y éxito en nuestra empresa.

CAPITULO IV RELACIONES

El presente código lo enfocamos a nuestra relación con clientes, autoridades, proveedores, colaboradores, pares, socios y sociedad en general.

Se prevé que conforme al crecimiento de EDM se incorporaran aquellos puntos que puedan surgir en el futuro.

a) Clientes

EDM presta sus servicios a toda aquella persona física o moral que de acuerdo con las leyes mexicanas demanden operaciones de despacho aduanero dentro, desde o hacia el territorio mexicano, cumpliendo siempre con las condiciones legales y éticas que nuestros cliente y autoridad exigen, enalteciendo siempre los principios de ética, confidencialidad, profesionalismo y honestidad.

Los servicios proporcionados por EDM se otorgan con imparcialidad, sin distinción, influencias, prejuicios, o algún trato preferencial.

Bajo esta premisa ninguna de sus directivos y colaboradores, discriminan por raza, color, religión, sexo u origen ni por ninguna otra causa o circunstancia, ofreciendo un trato justo y equitativo a todos los clientes.

EDM apego la confidencialidad sobre la naturaleza y condiciones de los negocios que se le encomienden. Sólo conserva la obligación de brindar información sobre los negocios de sus clientes, a la autoridad competente y bajo los supuestos previstos por la ley de la materia.

Toda información que no sea pública y sea proporcionada a EDM es considerada con carácter de confidencial.

EDM no deberá disponer de los anticipos o fondos que les confían sus clientes, para fines personales, comerciales o distintos a los de las operaciones expresamente acordadas por ambas partes.

EDM se compromete en todo momento a proporcionar al cliente información veraz, transparente y oportuna.

b) Autoridades correspondientes.

EDM actúa con el debido respeto ante la autoridad de acuerdo a la honorabilidad y dignidad de su objeto, constituido para facilitar la prestación de los servicios con las patentes aduanales en términos de lo establecido en la Ley Aduanera.

Los directivos y colaboradores actuarán en todo momento con estricto apego a la Ley, absteniéndose de realizar en cualquier etapa del despacho, declaraciones falsas, ficticias o fraudulentas, así como de proporcionar información falsa o imprecisa a la autoridad competente.

Realizamos seguimiento oportuno a todas los requerimientos o notificaciones realizadas por la autoridad competente en el pleno uso de las facultades que la ley le otorga. Reconocemos que la relación y trámites que se deben gestionar ante dicha autoridad serán con respeto, trato amable y respetuoso.

c) Sus Pares

Los Agentes Aduanales que constituyen EDM reconocen en sus colegas aduanales igualdad en dignidad y profesionalismo, por lo que se abstendrán en todo caso de realizar actos que demeriten tal naturaleza. En tal virtud, los Agentes Aduanales deberán respetar el ámbito de actuación de sus colegas, sin demérito de sus legítimos intereses.

Los Agentes Aduanales que constituyen EDM, en atención al espíritu de solidaridad profesional, brindarán cooperación solidaria y subsidiaria a sus colegas, cuidando de no atraer empleados de colegas mediante prácticas desleales.

EDM establece que para desarrollo y/o promoción de la prestación de sus servicios no realiza ninguna práctica desleal, falsa o engañosa en cuanto a publicidad o mercadotecnia se refiere.

Publicamos información legal, ética, verdadera y honesta basada en principios, valores de justicia y buena práctica de negocios.

d) Socios

Los socios reconocen y se obligan al cumplimiento de las leyes, ordenamientos y regulaciones a que están sujetos y ejercen sus derechos en el marco de sus facultades y atribuciones conferidas en los mismos.

EDM es moralmente responsable de sus actos derivados del objeto para la cual fue constituida, ante sí misma y ante la sociedad, por lo cual promueve y opera los mecanismos para que su misión, visión, valores, principios y actitudes sean difundidos a sus socios.

e) Proveedores

La selección de nuestros proveedores siempre será con un trato justo y equitativo, basándonos en servicio, calidad y seguridad, sin realizar distinción por causa distinta al beneficio de la organización y nuestros clientes y colaboradores.

Con respeto y lealtad guardaremos la información contenida en cotizaciones como confidencial, respetando las condiciones pactadas.

f) Sociedad en general.

EDM actuará de manera socialmente responsable y, como toda persona moral deberá mantenerse siempre al corriente con sus obligaciones legales, fiscales y observar una conducta solidaria con la sociedad.

EDM deberá ser ejemplo de rectitud de actuación profesional para prestigiar, con su conducta frente a la sociedad, la actividad de los Agentes Aduanales.

Retribuirá con sueldos competitivos los servicios de sus colaboradores, en atención al principio de justicia social.

EDM promoverá el respeto por el medio ambiente y participará en actividades ecológicas, de protección y conservación de este. Compartimos nuestra responsabilidad social con todos los colaboradores fomentando en ellos acciones destinadas al cuidado del medio ambiente sobre todo con nuestros recursos básicos y vitales como el agua y la optimización de energía eléctrica y reciclaje.

g) Personal

EDM tiene se compromete con su personal para a través de la capacitación buscar el desarrollo personal con el fin de contribuir no solo a su formación técnica, si no a su fortalecimiento de valores y principios que harán de Él, una persona con una mejor calidad de vida tanto para su familia, empresa y sociedad.

Otorgamos a nuestro personal prestaciones en apego estricto a ley, apoyando su bienestar y el de su familia contribuyendo a mejorar su calidad de vida, sin hacer distinción por raza, color, religión, sexo, edad o condición física.

Fomentamos entre todo el personal, sin distinción de jerarquías un trato digno y respetuoso en apego a la moral, buenas costumbres, honestidad y trabajo en equipo, reconociendo que nuestros colaboradores son la base del éxito de la empresa.

Nos comprometemos a fomentar un buen clima laboral, fortaleciendo las relaciones interpersonales de respeto, dignidad y convivencia sana, además de fomentar eventos deportivos y culturales.

En EDM buscamos siempre salvaguardar la integridad física del personal proporcionando áreas de trabajo bajo condiciones ergonómicas, limpias y seguras que apoyan el desempeño presente o futuro del colaborador.

Export Dynamics de México SC. Mediante sus políticas, procedimientos y servicios, opera sin ser discriminatorios, siendo homogéneos y con personal sin conflictos de interés. La no discriminación se demuestra en los descriptivos de puesto ya que cualquier persona sin distinción de género puede ejercer cualquier puesto dentro de la empresa, no existen privilegios para determinados empleados.

Export Dynamics de México SC, se caracteriza por la confidencialidad propia y de sus clientes para salvaguardar la información, informando al cliente con anticipación la información que pretende hacer pública salvo lo dispuesto por las leyes aplicables, de conformidad con el contrato de prestación de servicios profesionales que celebra con sus clientes. Así mismo para salvaguardar la información de la Agencia Aduanal se encuentra en todos los correos propiedad de la misma la siguiente leyenda "Este mensaje puede contener Información Privilegiada/Confidencial. Si usted no es el destinatario indicado en este mensaje (o no es responsable de entregar este mensaje al destinatario indicado), no está autorizado a copiar o entregar este mensaje a nadie más. En tal caso, debe destruir este mensaje y notificar al remitente vía correo electrónico, a la dirección indicada. Por favor avise al remitente de inmediato si usted o su empleador no permiten utilizar e-mail de Internet para mensajes de este tipo. Queda entendido que las opiniones, conclusiones u otra información incluidas en este mensaje que no están relacionadas con el negocio de Empresa no han sido provistas ni son avaladas por dicha firma´´.

CAPITULO V. QUEJAS Y SUGERENCIAS

En Export Dynamics de México es prioridad nuestros clientes estén contentos con nuestro servicio es por ello que contamos con un mecanismo de atención a quejas con el fin de dar una solución inmediata y lograr la satisfacción total de nuestros clientes.

Contamos con una encuesta de satisfacción al cliente, en la cual se evalúan todos los departamentos de la empresa, por último se agrega una pregunta abierta donde el cliente nos externa sus comentarios si cuenta con alguna queja, una vez que se logran el mayor concentrado de respuestas de clientes activos se filtran las respuestas y se elabora un reporte por departamento el cual se le envía a los supervisores de cada área para que este le dé una solución inmediata, se comprometa a poner el plan en acción y una fecha compromiso para emplearlo.

El departamento de ventas una vez transcurrido la fecha compromiso se comunica con el cliente para comunicarle el plan de acción y confirmar que este se esté llevando a cabo, así confirmando que el cliente se encuentre satisfecho con el cambio o de lo contrario establecer un plan b.

La encuesta mencionada se elabora campaña cada seis meses, aun con esto no esperamos seis meses para atender quejas, si en el transcurso del día a día se recibe una queja se le da el mismo seguimiento y solución inmediata.

CAPITULO VI. SANCIONES

La Agencia Aduanal Export Dynamics de México S.C determina que la falta o incumplimiento a los ordenamientos del presente Código de Ética son objeto de sanciones.

Las sanciones se determinarán conforme a la gravedad de la misma basada en el Reglamento Interior de Trabajo cuando aplique o en su caso conforme lo determinen los Directivos.

ANEXO A

CARTA DE COMPROMISO AL CODIGO DE ÉTICA DE LA AGENCIA ADUANAL EXPORT DYNAMICS DE MEXICO S.C

Tijuana B.C a _____ de _____ del _____

El presente Código de Ética desarrollado por la Agencia Aduanal Export Dynamics de México S.C, es de carácter general y obligatorio para todos los colaboradores que forman parte de la empresa, sin distinción de puesto, nombramiento o nivel jerárquico con la finalidad de proteger y resguardar los intereses antes mencionados.

Mediante esta carta de compromiso, Yo _____ tengo el compromiso personal de desempeñar y conducirme en el desarrollo de mis actividades designadas en el puesto _____ de conformidad con los principios y conductas descritas en él.

Asimismo, me comprometo a seguir cabalmente los principios de calidad que nos rigen y los valores que nos conforman con bases sólidas y que representan la forma en la que hacemos negocios y nuestro actuar ante nuestros clientes, colaboradores y sociedad en general.

Extiendo el presente para que obre en mi expediente personal ya que he leído y comprendido todos y cada uno de sus capítulos, por lo que en ningún caso podre alegar ignorancia o desconocimiento del mismo.

Nombre y firma del empleado