

<u>POLÍTICAS Y PROTOCOLO INTEGRAL DE REI-CORRE.....</u>	<u>3</u>
<u>INTRODUCCIÓN Y ACEPTACIÓN DE LINEAMIENTOS.....</u>	<u>3</u>
<u>GENERALES.....</u>	<u>4</u>
<u>Respeto.....</u>	<u>6</u>
<u>Horarios.....</u>	<u>7</u>
<u>Exclusivo para operadores y asistentes.....</u>	<u>8</u>
<u>Tiempos en Ruta.....</u>	<u>8</u>
<u>Lugar de trabajo.....</u>	<u>9</u>
<u>Actividades extraordinarias.....</u>	<u>9</u>
<u>Faltas, permisos, vacaciones y días de descanso.....</u>	<u>10</u>
<u>1. Asistencia y cumplimiento de jornada:.....</u>	<u>10</u>
<u>2. Cláusula de descanso semanal:.....</u>	<u>10</u>
<u>3. Faltas Injustificadas y Justificantes Médicos.....</u>	<u>10</u>
<u>2. Rescisión por Acumulamiento de Faltas (Baja Inmediata).....</u>	<u>10</u>
<u>3. Protocolo de Solicitud de Permisos.....</u>	<u>11</u>
<u>Autorización Jerárquica y Validación Administrativa.....</u>	<u>11</u>
<u>4. Vacaciones.....</u>	<u>11</u>
<u>Evaluación de Desempeño y Crecimiento Profesional.....</u>	<u>12</u>
<u>Pagos.....</u>	<u>12</u>
<u>Política de igualdad laboral y no discriminación.....</u>	<u>14</u>
<u>1. OBJETIVO Y ALCANCE.....</u>	<u>14</u>
<u>2. COMPROMISOS INSTITUCIONALES.....</u>	<u>14</u>
<u>3. INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y AJUSTES RAZONABLES..</u>	<u>14</u>
<u>4. LIBERTAD DE CREENCIAS Y DIVERSIDAD CULTURAL.....</u>	<u>15</u>
<u>5. PROTECCIÓN A LA MATERNIDAD Y LACTANCIA.....</u>	<u>15</u>
<u>6. TRABAJO IGUALITARIO Y BRECHA SALARIAL.....</u>	<u>15</u>
<u>7. PROTOCOLO DE DENUNCIA Y CERO REPRESALIAS.....</u>	<u>15</u>
<u>8. RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y SANCIONES.....</u>	<u>16</u>
<u>Política de tolerancia cero al abuso, acoso y hostigamiento.....</u>	<u>16</u>
<u>1. PROPÓSITO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....</u>	<u>16</u>
<u>2. DEFINICIONES OPERATIVAS (MARCO LEGAL LFT ART. 3 BIS).....</u>	<u>16</u>
<u>3. POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y TOLERANCIA CERO.....</u>	<u>16</u>
<u>4. PROTOCOLO DE DENUNCIA Y ATENCIÓN.....</u>	<u>17</u>
<u>5. SANCIONES Y RESCISIÓN (ART. 47 LFT).....</u>	<u>17</u>
<u>Política de seguridad operativa y prevención de riesgos.....</u>	<u>17</u>
<u>1. PROPÓSITO Y ALCANCE.....</u>	<u>17</u>
<u>2. MARCO LEGAL.....</u>	<u>17</u>
<u>3. CUMPLIMIENTO UNIVERSAL.....</u>	<u>18</u>
<u>4. ESTÁNDAR DE VESTIMENTA TÉCNICA Y EPP.....</u>	<u>18</u>
<u>5. OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR PARA LA SEGURIDAD.....</u>	<u>18</u>

6. NATURALEZA DE LA NORMA.....	19
7. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.....	19
Política de salud y cero tolerancia de drogas y alcohol.....	20
1. PROPÓSITO Y ALCANCE.....	20
2. SALUD, DROGAS Y ALCOHOL.....	20
3. PROTOCOLO EXCLUSIVO PARA OPERADORES.....	21
4. CAUSAS DE RESCISIÓN DE CONTRATO.....	22
5. PROCESO DE DENUNCIA POR RIESGO A LA SEGURIDAD.....	22
6. SANCIONES.....	22
PROTOCOLO INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y ACCIDENTES.....	24
I. ACCIDENTES EN RUTA (LOGÍSTICA Y TRANSPORTE).....	24
1. Responsabilidades de Gestión.....	24
2. Escenarios de Actuación en Ruta.....	24
Consecuencias del Abandono del Lugar del Accidente.....	25
3. Acciones Post-Incidente.....	25
II. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN EN INSTALACIONES.....	25
1. Prevención de Incendios y Riesgos Eléctricos.....	26
2. Uso de Extintores (Técnica P.A.S.S.).....	26
3. Ergonomía y Prevención de Caídas.....	26
III. PROTOCOLO DE PRIMEROS AUXILIOS (P.A.S.).....	26
Guía de Respuesta Inmediata:.....	26
PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TRATO PROFESIONAL.....	28
1. Estructura Obligatoria de Llamadas Salientes.....	28
2. Protocolo de Recepción de Llamadas (Operadores).....	28
3. Estándares de Lenguaje y Respeto Institucional.....	28
4. Eficiencia en la Comunicación.....	28
PROTOCOLO DE HIGIENE Y CONSERVACIÓN VEHICULAR.....	29
1. ALCANCE Y RESPONSABILIDAD SOLIDARIA.....	29
2. LIMPIEZA GENERAL (FRECUENCIA DIARIA).....	29
3. LIMPIEZA PROFUNDA (FRECUENCIA SEMANAL).....	29
PROTOCOLO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE...	
31	
I. SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE (DIÉSEL).....	31
II. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y REVISIÓN DIARIA.....	31
III. UNIDADES DE REEMPLAZO Y RESGUARDO.....	31
IV. SISTEMA DE ILUMINACIÓN Y MULTAS.....	32
POLÍTICA DE CONTROL, RESGUARDO Y SUMINISTRO DE INSUMOS.....	33
1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	33
2. PROTOCOLO DE SOLICITUD Y TIEMPOS DE ENTREGA.....	33
3. CLASIFICACIÓN DE INSUMOS Y RESPONSABILIDAD.....	33
4. CONDICIONES DE USO Y DEVOLUCIÓN.....	33
5. SANCIONES Y RECUPERACIÓN DE COSTOS.....	33
6. ESTÁNDARES LOGÍSTICOS ADICIONALES (BENCHMARK).....	34
GUÍA RÁPIDA DE MARCO LEGAL Y PROTOCOLO ADMINISTRATIVO.....	35

1. Disciplina, Asistencia y Permisos.....	35
2. Insumos, Vehículos y Herramientas (Resguardos).....	35
3. Salud, Alcohol y Drogas.....	35
4. Igualdad, Acoso y Hostigamiento.....	35
5. Accidentes y Seguridad en Ruta.....	36
6. Comunicación y Privacidad.....	36
PROTOCOLO DEL ACTA.....	36
Manifiesto de Armonía y Convivencia en oficinas de Re!-corre.....	37
1. Acceso, Seguridad y Gestión de Visitas.....	37
2. Mantenimiento, Limpieza y Gestión de Residuos.....	38
3. Productividad, Disciplina y Buena Vecindad.....	38
Cultura de Buena Vecindad.....	39
4. Uso de Espacios Comunes.....	39
Áreas dentro de la Oficina Re!-corre.....	39
Áreas del Edificio Avena 630.....	39
5. Protocolo de Seguridad y Protección Civil.....	39

# POLÍTICAS Y PROTOCOLO INTEGRAL DE RE!-CORRE

## INTRODUCCIÓN Y ACEPTACIÓN DE LINEAMIENTOS

El presente documento constituye el marco normativo interno de **Re!-corre**. Su cumplimiento es obligatorio para todo el personal, sin distinción de cargo o antigüedad, con el fin de garantizar un entorno laboral seguro, eficiente y respetuoso.

Re!-corre establece y el trabajador acepta que:

1. **Conocimiento Obligatorio:** Todas las políticas y protocolos contenidos en este documento deben ser leídos, comprendidos y aceptados por el trabajador como requisito previo a su contratación. Asimismo, estarán disponibles para consulta permanente en el portal oficial: <https://recorre.mx/politicas-recorre/>.
2. **Facultad Rescisoria:** Cualquier incumplimiento a las políticas aquí señaladas será considerado una falta a las obligaciones laborales y, dependiendo de su gravedad, podrá constituir una causa de **rescisión de la relación de trabajo sin responsabilidad para el patrón**, conforme a lo estipulado en el **Artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo**. En tales casos, se procederá al levantamiento del **Acta Administrativa** correspondiente para formalizar la sanción.

3. **Actualización Dinámica:** La empresa se reserva el derecho de añadir, modificar o sustituir políticas, reglas o protocolos en cualquier momento para adaptarse a nuevas necesidades operativas o cambios legislativos.
4. **Vigencia Inmediata:** Toda nueva disposición añadida a este cuerpo normativo surtirá efectos legales de manera inmediata para la totalidad del personal a partir de su publicación o notificación.
5. **Extensión de Responsabilidad (Clientes):** Todos los lineamientos, estándares de calidad, políticas de seguridad y sanciones aplicables por los **clientes de Re!-corre** (ej. Amazon, Mercado Libre, etc.) se consideran integrados a esta política y son de cumplimiento estricto para los trabajadores que brinden servicio directo a dichas cuentas.
6. **Marco de Buena Fe:** Las relaciones laborales en **Re!-corre** se rigen por los principios de buena fe, honradez y conducirse siempre con la verdad, buscando un desarrollo profesional en un ambiente sano y productivo.

## GENERALES

Disposiciones de observancia general, obligatorias para todo el personal operativo y administrativo de la empresa.

1. Es indispensable el trabajo en equipo para cualquier puesto de trabajo dentro de Re!-corre. Ya que los resultados se obtienen gracias al trabajo desarrollado por cada una de las personas y áreas de la empresa.
2. Ser proactivo es una característica esencial dentro del equipo de Re!-corre, pues se trabaja bajo objetivos.
3. Cualquier puesto que tenga subordinados a su cargo, tiene la obligación de ayudar a sus subordinados a desarrollar sus actividades laborales con la calidad y velocidad requeridas por el puesto; de enseñar a sus subordinados la forma de ejecutar su trabajo a través del ejemplo; y de solicitarles ayuda de manera explícita y cortés.
4. Cualquier puesto de subordinación tiene la obligación de atender puntualmente cada una de las actividades encomendadas por su superior.
5. Es responsabilidad de los trabajadores conocer y ejecutar las actividades encomendadas a su puesto, sin necesidad de que se les indique diariamente sus tareas.
6. Queda prohibido el acceso al lugar de trabajo y durante la jornada laboral a cualquier persona ajena a la empresa. De igual forma, está estrictamente prohibido subir a los vehículos de la empresa a personas ajenas a la operación; o visitar domicilios de índole personal o ajenos a la operación.
7. Debido a que el trabajador tiene acceso directo y constante a datos sensibles y/o personales, se compromete a mantenerlos en secrecía y a no utilizar dicha información para su ventaja personal.
8. Todo trabajador de Re!-corre tiene prohibido hacer tratos directos, ajenos a Re!-corre, con los clientes o con el personal contratado por el cliente. De igual forma, se tiene prohibido transportar cualquier otro material, paquete u objeto ajeno a lo otorgado y acordado por Re!-corre y/o por sus clientes.
9. Todo trabajador de Re!-corre tiene prohibido iniciar o mantener relaciones personales con cualquier compañero de trabajo sea éste contratado o no por Re!-corre.

10. Todo trabajador de Re!-corre tiene prohibido disuadir a los clientes para hacer cambios que convengan a sus intereses personales. Por ejemplo, hacer cambio en la fecha y/u hora de entrega de algún paquete.
11. Todo trabajador de RE!-corre tiene prohibido recibir sobornos o acordar gratificaciones con cualquier persona; sin importar que dicha persona este o no directamente relacionada con Re!-corre o con sus clientes.
12. Es responsabilidad de cada trabajador mantener un buen ambiente de trabajo con sus compañeros.
13. Son causa de rescisión del contrato individual de trabajo las siguientes acciones:
  - Proporcionar datos falsos en el proceso de reclutamiento, así como negarse a participar en los procesos de exámenes médicos, toxicológicos o polígrafos;
  - Desobedecer el trabajador al patrón o a sus representantes, sin causa justificada;
  - La comisión de un delito, o actos fraudulentos, en contra de Re!-corre; en contra de los clientes de este último; y/o en contra del destinatario final.
  - Exclusivo para personal operativo
14. Es responsabilidad del operador ayudar a agilizar todos los procesos para concluir su ruta en el rango de tiempo estipulados por los clientes de Re!-corre. Al inicio de ruta debe saber recibir, revisar y acomodar los paquetes dentro del vehículo, de manera que durante el proceso de entrega sea fácil, seguro y accesible tomar cada uno de los paquetes. Durante la ruta, el operador debe saber indicar a su asistente el proceso que debe seguir para realizar una entrega efectiva; y ayudarlo en la búsqueda y selección de los paquetes a entregar. Al finaliza la ruta, el operador debe conocer las vialidades óptimas para regresar a la estación o a la pensión de manera rápida y segura. Por ningún motivo, se permite que el operador sea únicamente conductor del vehículo que se designa a su cargo.
15. Es responsabilidad del operador y del asistente conocer y saber utilizar las herramientas y aplicaciones de geolocalización y ruteo existentes en el mercado, para facilitar su trabajo. Así como aprender el correcto funcionamiento de las aplicaciones destinadas para realizar la entrega de los paquetes asignados bajo su custodia.
16. Es responsabilidad del supervisor de estación y del operador, conocer a detalle la zona de entrega designada por Re!-corre y por sus clientes. Y desarrollar las mejores prácticas para garantizar que los paquetes asignados a su “zona de entrega” son correctamente sorteados en cada una de las rutas que opera Re!-corre.
17. Es responsabilidad del operador optimizar el rendimiento del combustible del vehículo asignado por Re!-corre, previo conocimiento de las reglas de conducción necesarias para lograrlo.
18. Es responsabilidad del operador y del asistente mantener el vehículo que se les asigna en excelentes condiciones mecánicas, de carrocería y de limpieza. De igual forma, es su responsabilidad mantener en correcto funcionamiento los demás equipos proporcionados para desarrollar sus actividades laborales.
19. Son responsabilidad del operador y del asistente todos los paquetes asignados desde el momento en el que se cargan en la cajuela del vehículo, hasta el momento en el que se confirma la entrega correcta con el titular del paquete.
20. Es responsabilidad del supervisor de estación asegurar que la flotilla asignada a su operación, se encuentre en buen estado mecánico y estético. Y garantizar que cada

uno de los vehículos se encuentren ubicados en el lugar designado de acuerdo con la fecha, horario, y persona responsable.

21. Es responsabilidad del supervisor de estación resguardar las llaves originales de todos los vehículos asignados a su operación.

## Respeto

22. En Re!-corre consideramos que el respeto mutuo es la base para lograr un ambiente de trabajo saludable, ético y productivo. Por lo que las siguientes políticas, tienen carácter obligatorio dentro y fuera de las instalaciones de Re!-corre.
23. Cada trabajador de Re!-corre tiene la responsabilidad de ejercer el respeto y de hacerse respetar por los demás.
24. Todo trabajador de Re!-corre debe saber dirigirse con respeto sin hacer distinciones. En Re!-corre, además de las acciones socialmente conocidas como irrespetuosas, se considera falta de respeto las siguientes acciones:
  - Hacer bromas que denigren a la persona
  - Decir “piropos”
  - Hablar con “albures”
  - Poner “apodos”
  - Hacer gestos con la cara o con las manos, que representen una ofensa
  - No responder a un saludo
  - No saludar al llegar a un lugar
  - Ignorar a un interlocutor
25. No está permitido fumar en las áreas comunes (sean abiertas o cerradas), ni dentro de las instalaciones de Re!-corre (incluyendo oficinas, vehículos, pensiones, instalaciones de los clientes o instalaciones destinadas a desarrollar actividades por Re!-corre). Todo trabajador de Re!-corre debe pensar que sus acciones podrían incomodar o alterar a las personas que los rodean; por tal motivo, durante la jornada laboral el trabajador deberá abstenerse de fumar o, en su defecto, deberá hacerlo en soledad o con la previa autorización de quien se encuentre en el lugar.
26. La puntualidad en Re!-corre es símbolo de respeto hacia las personas con las que se colabora. Por lo tanto, es obligación de todo trabajador atender las citas, juntas y horario de entrada de manera puntual.
27. No está permitido descargar cualquier aplicación, programa y/o cuenta personal o ajena en los equipos asignados por Re!-corre. Ya que son propiedad de la empresa, el trabajador está obligado a solicitar autorización al área correspondiente antes de modificar cualquier equipo designado para desarrollar sus actividades laborales.
28. No está permitido hablar, enviar mensajes o utilizar los datos de los celulares asignados por Re!-corre o por sus clientes, para situaciones de índole personal.
29. El trabajador se compromete a hacer buen uso de los documentos, identificaciones, herramientas, equipos, espacios, paquetes, e información en general, tomando en consideración que son propiedad exclusiva de Re!-corre o de sus clientes. Y a manejarse con cautela respecto a la información de los clientes o respecto a la información proporcionada por los clientes. En el entendimiento que mientras estén en propiedad de los clientes, Re!-corre y sus empleados no deberán participar en ninguna clase de solicitud de cualquier tipo, incluyendo, distribución de cualquier literatura o materiales; la venta de mercancía, productos o servicios; buscar

aportaciones financieras, membresías, suscripciones o firmas; o distribución de publicidad u otros materiales comerciales.

## Horarios

30. El horario de entrada para el personal operativo ES VARIABLE con base en los requerimientos de cada CEDIS del cliente. Los horarios son aplicables de lunes a domingo.
31. El horario de salida del personal operativo es hasta que se concluya con la entrega de todos los paquetes de la ruta asignada, se regrese a la estación para entregar el equipo celular, y las cajas en devolución; y el vehículo asignado sea estacionado dentro de la pensión correspondiente. Siendo responsabilidad del trabajador garantizar que su jornada no rebase las 9 (nueve) horas laboradas.
32. Cualquier cambio en el horario de entrada del personal operativo por convenir así al cliente o a la logística de Re!-corre, será avisado con 12 (doce) horas de anticipación para que el trabajador pueda cumplir con lo solicitado.
33. El horario de entrada para el personal administrativo es a las 9:00 horas. (nueve horas) de lunes a viernes.
34. El horario de salida para el personal administrativo es a las 18:00 horas (dieciocho horas) de lunes a viernes.
35. Siendo la puntualidad una responsabilidad básica de los trabajadores, se otorgarán únicamente 15 minutos de tolerancia después del horario de entrada. Es obligación del trabajador dar aviso a su supervisor o gerente cuando por causas de fuerza mayor se encuentra retrasado en su arribo a la jornada laboral; quedando a criterio del supervisor o gerente que el trabajador pueda quedarse a laborar. En caso de que el trabajador sea regresado a su casa por llegar tarde, se considerará como un día no laborado y, por lo tanto, sin goce de sueldo. Quedando registrada la falta, como una falta injustificada.
36. A partir del 3º (tercer) retardo en un periodo de 30 (treinta) días naturales, se descuenta lo correspondiente a 1 (un) día del salario percibido. La acumulación de 9 (nueve) retardos o de 3 (tres) faltas en treinta días, sin permiso o causa justificada, son causa de baja del trabajador.
37. Todo trabajador de nuevo ingreso, permanecerá a prueba y capacitación durante un periodo de 90 días, de acuerdo al artículo 39-B de la Ley Federal del Trabajo y subsecuentes aplicables.
38. Todo trabajador de nuevo ingreso, tiene máximo 30 (treinta) días para aprender todos los requerimientos de su puesto. No cumplir con lo anterior, puede causar la baja del trabajador, actualizándose el supuesto previsto en la fracción I del artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo.
39. Dada la naturaleza y especiales características de la actividad de Re!-corre, por ningún motivo se realizará el pago de HORAS EXTA al personal operativo (operador, asistente, encargado de estación y coordinador de operaciones) ya que el trabajador se obliga a realizar las horas extraordinarias necesarias para finalizar los trabajos. Es responsabilidad del personal operativo optimizar sus respectivas tareas para terminar en tiempo o de manera anticipada (antes de cumplir la jornada laboral de 9 horas).

Por su parte, el personal operativo que termine de manera anticipada las responsabilidades señaladas en la descripción de puestos, podrá considerar por terminada su jornada laboral; sin que ello suponga una disminución en el pago percibido.

40. Es responsabilidad del personal operativo organizar sus horarios de comida y/o descanso con base en las actividades desarrolladas durante la jornada laboral; garantizando que cumplirá con probidad las tareas encomendadas. Debido a que el personal operativo cumple con sus labores a distancia y fuera de las instalaciones de Re!-corre, se deja a criterio del trabajador organizar su tiempo de la manera que considere más conveniente para cumplir con sus responsabilidades al 100%.
41. El personal administrativo tiene derecho a una hora de comida y descanso durante su jornada laboral. El trabajador podrá gozar de este tiempo, en el horario que considere más conveniente; garantizando que el cumplimiento de sus responsabilidades no se verá afectado por su elección.
42. Es responsabilidad del personal administrativo, garantizar el cumplimiento de sus responsabilidades en el tiempo estipulado para ello. Por lo que cualquier tiempo extra, deberá ser previamente autorizado por su superior, justificando el motivo para otorgarlo.

## **Exclusivo para operadores y asistentes**

### **Tiempos en Ruta**

43. Se debe arribar a todos los puntos señalados en la ruta, en el horario de 8:00 a 17:00 horas. Es responsabilidad del operador realizar las mejores prácticas de ruteo para entregar todos los paquetes en el rango de horario estipulado.
44. Es obligación del operador cumplir con la ruta establecida por el cliente en su totalidad, en tiempo y en el rango de horario indicado.
45. Cualquier paquete que no se pueda entregar debido a que el cliente no responde al timbre, a la puerta, ni al teléfono, se considera como un intento de entrega. Es importante resaltar que para que sea considerado como intento de entrega, el rastreo tanto de la camioneta, como del celular, deberá indicar que están ubicados en el domicilio correcto.
46. Cualquier retraso causado por el cliente o por alguna otra circunstancia, se debe notificar al Supervisor de Estación para que les indique como se debe proceder.
47. Cada vez que falten por entregar más de 15 paquetes a las 16:00 horas, se considera ruta atrasada.
48. En caso de tener una ruta atrasada, se debe notificar al Supervisor de Estación la razón del atraso y enviar por mensaje de whats app captura de pantalla de los domicilios por visitar.
49. Queda a criterio del Coordinador de Operaciones el envío de apoyo a las rutas atrasadas.
50. El horario límite para entregar paquetes de rutas atrasadas, son las 21:00 horas.
51. Queda prohibido visitar domicilios de índole personal y ajenos a la ruta (como vivienda de familiares, instituciones educativas, unidades médicas, etc.) durante la ruta.



52. Queda prohibido dejar o abandonar la ruta en cualquier momento.
53. Queda prohibido que tanto el operador, como el asistente se bajen anticipadamente de la ruta.
54. En caso de que tanto el operador, como el ayudante incurran en alguna de las prácticas señaladas como PROHIBIDAS, será causal para la baja inmediata del operador y/o del asistente.
55. Se considera una ruta terminada, cuando el operador y el asistente cumplen con todos los puntos señalados a continuación:
  - Han realizado la visita del 100% de los domicilios de entrega;
  - Han realizado segunda visita a todos los domicilios marcados como “intento de entrega” y tienen evidencia de ello;
  - Han enviado al supervisor de estación evidencia de su término de ruta, mediante mensaje de whats app, realizando captura de la pantalla de avance de la aplicación de entrega asignada; y
  - El supervisor de estación aprueba su regreso a la estación en caso de tener paquetes que deben retornar a la estación; o su regreso a la pensión, en caso de que se haya concluido la ruta con el 100% de paquetes entregados.

## **Lugar de trabajo**

56. El trabajador administrativo debe presentarse en las instalaciones señaladas como “oficina” de manera puntual.
57. El trabajador administrativo deberá cumplir con todas las reglas internas y protocolos señalados en cada espacio contratado por Re!-corre, para que desarrolle sus actividades con probidad y en conformidad con lo solicitado por cada “oficina”.
58. Es deber del trabajador administrativo dar aviso a Re!-corre de cualquier comunicado que la “oficina” haga y que pudiera afectar en el desarrollo de sus actividades laborales.
59. El operador, asistente, supervisor de estación, coordinador de operaciones y encargado de mantenimiento, en adelante personal operativo, inician y terminan sus labores en el lugar que la empresa les indique. La ubicación puede cambiar con base en las necesidades de los clientes para los que desarrollan sus actividades.
60. El personal operativo ejecuta sus labores fuera de las instalaciones de Re!-corre.
61. El personal operativo tiene la obligación de respetar y ejecutar fielmente todas las indicaciones, normas e instrucciones señaladas dentro de las instalaciones en las que desarrollan sus actividades laborales.
62. Todas las reglas, normas, protocolos o políticas no contenidas en el presente documento serán complementadas con las vigentes en las instalaciones y/o empresas donde el personal operativo ejecute sus actividades laborales. Y ejercerán efecto y validez en la misma proporción en la que dichas empresas lo señalen.

## **Actividades extraordinarias**

63. Cada vez que la ruta presente la necesidad de recolectar o entregar la unidad en un punto diferente al estipulado cotidianamente, el supervisor de estación lo solicitará al operador por medio de mensaje de whatsapp o por medio de llamada telefónica.

64. Cada vez que el operador y el asistente hayan terminado de entregar los paquetes de la ruta asignada, y siempre que su jornada no rebase las 9 horas de trabajo; es su deber lavar y limpiar el interior y/o exterior del vehículo asignado conforme a los protocolos de limpieza establecidos.
65. Cada vez que Re!-corre solicite que el trabajador labore en su día de descanso o en los días de descanso señalados por la Ley como “obligatorios”, el trabajador tiene derecho a recibir el pago correspondiente conforme al artículo 73 de la Ley Federal de Trabajo.

## **Faltas, permisos, vacaciones y días de descanso**

### **1. Asistencia y cumplimiento de jornada:**

Es obligación ineludible del trabajador presentarse puntualmente a desempeñar sus funciones de acuerdo con el perfil de puesto contratado, respetando estrictamente los días y horarios estipulados en su contrato individual o en el rol de turnos vigente. Queda exceptuado de esta obligación únicamente el día de descanso asignado con antelación por la empresa. El incumplimiento de la jornada pactada, sin causa justificada o permiso expreso, facultará a la empresa para aplicar las medidas disciplinarias correspondientes, de conformidad con los **Artículos 134 (fracciones I y III), 135 (fracción II) y 47 de la Ley Federal del Trabajo**, así como las normas de puntualidad y asistencia de nuestro Reglamento Interior de Trabajo.

### **2. Cláusula de descanso semanal:**

Todo el personal de **Re!-corre**, ya sea de naturaleza operativa o administrativa, tiene derecho a disfrutar de los días de descanso semanal que correspondan conforme a su contrato individual de trabajo. La asignación y distribución de dichos días se realizará de manera programada por la empresa, atendiendo a las necesidades de la operación y la carga de trabajo, garantizando siempre el respeto a los periodos mínimos de recuperación física previstos en los **Artículos 69, 70 y 71 de la Ley Federal del Trabajo**, los cuales establecen que por cada seis días de trabajo el colaborador disfrutará de, por lo menos, un día de descanso con goce de salario íntegro.

### **3. Faltas Injustificadas y Justificantes Médicos**

Toda ausencia a las labores que no cuente con una autorización previa o que no esté respaldada por una **incapacidad oficial emitida exclusivamente por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)**, será calificada como una **falta injustificada**. En cumplimiento con el **Artículo 82 de la LFT**, el cual define el salario como la retribución por el trabajo realizado, toda falta injustificada conlleva la **suspensión del goce de sueldo** por el día no laborado.

### **2. Rescisión por Acumulamiento de Faltas (Baja Inmediata)**

De estricto acuerdo con el **Artículo 47, fracción X de la Ley Federal del Trabajo**, el trabajador que acumule más de **3 (tres) faltas de asistencia** en un periodo de **30 (treinta) días naturales**, sin permiso del patrón o sin causa justificada (incapacidad IMSS), incurrirá en una causal de **rescisión de la relación de trabajo sin responsabilidad para el patrón**. Esta medida implica la baja inmediata del colaborador del sistema de nómina de **Re!-corre**.

### 3. Protocolo de Solicitud de Permisos

Para asegurar la operatividad de la empresa, todo permiso personal deberá gestionarse ante el área de **Relaciones Laborales** con una antelación mínima de **2 (dos) días hábiles** mediante solicitud por escrito.

- **Medios de gestión:** El trabajador deberá presentarse físicamente en las oficinas para la firma de la solicitud o, en su defecto, enviarla al correo oficial: **bienestar@recorre.mx**.
- **Confirmación de validez:** El silencio administrativo ante una solicitud por correo se entenderá como una **negación del permiso**. Solo la respuesta explícita de aprobación otorga el derecho al trabajador.
- **Formalización post-permiso:** En caso de permisos otorgados vía remota, el trabajador tiene la obligación ineludible de presentarse a su regreso a las oficinas para formalizar y firmar la hoja de permiso correspondiente.

#### Autorización Jerárquica y Validación Administrativa

Para que un permiso sea considerado válido y ejecutable, requiere obligatoriamente de dos filtros:

- **Visto bueno del Jefe Inmediato:** Autorización previa por escrito fundamentada en la carga operativa.
- **Autorización de Relaciones Laborales:** Validación final del área administrativa. La resolución será comunicada al trabajador mediante el **Formato de Autorización de Permiso**, el cual solo será legítimo si cuenta con la **firma y sello original** del área de Relaciones Laborales.

### 4. Vacaciones

1. Al completar 365 (trescientos sesenta y cinco) días de labor continua en la empresa, el trabajador gozará de un periodo anual de vacaciones pagadas. La extensión de dicho periodo y la forma de disfrutarlo se determinarán en estricto apego a lo dispuesto en los **artículos 76 y 78 de la Ley Federal del Trabajo**, conforme a las tablas de antigüedad y actualizaciones vigentes publicadas en el Diario Oficial de la Federación.
2. **Procedimiento de Solicitud:** El trabajador deberá solicitar su periodo vacacional con una antelación mínima de 15 (quince) días naturales. La concesión de los días solicitados estará sujeta a las necesidades de operación y productividad de la empresa, de conformidad con el **artículo 81 de la Ley Federal del Trabajo**, el cual estipula que las vacaciones deben concederse dentro de los seis meses siguientes al cumplimiento del aniversario laboral.
3. **Autorización:** Toda solicitud será resuelta y formalizada mediante el formato de autorización correspondiente, el cual deberá contar con la firma y sello del **área de Relaciones Laborales** y del **Jefe Inmediato** del trabajador para ser válido.
4. **Remuneración:** Durante el periodo vacacional, el trabajador percibirá exclusivamente su salario ordinario, de acuerdo con el **artículo 76 de la Ley Federal del Trabajo**. Dicho pago no integrará bonos, gratificaciones ni percepciones extraordinarias que no formen parte del salario base para este periodo.

## Evaluación de Desempeño y Crecimiento Profesional

Al cumplir 365 (trescientos sesenta y cinco) días de labor continua en **Re!-corre**, se realizará una evaluación integral del desempeño del trabajador. Es fundamental precisar que **la acumulación de antigüedad por sí misma no genera el derecho automático a un incremento salarial ni a una promoción de puesto**; dichos beneficios están estrictamente vinculados a un aumento comprobable en la eficiencia, productividad y compromiso del colaborador.

La revisión de desempeño considerará, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes criterios:

- **Competencias Técnicas:** Habilidad en el manejo de herramientas y dominio de procesos actuales.
- **Actitud y Responsabilidad:** Puntualidad, asistencia, resiliencia y capacidad de trabajar bajo presión.
- **Proactividad y Crecimiento:** Disponibilidad para aprender nuevos procesos, interés por adquirir responsabilidades adicionales y disposición para orientar a nuevos integrantes.
- **Aptitud Profesional:** Resultados objetivos en las tareas encomendadas y nivel de compromiso con el ambiente laboral.

Tras este análisis, quedará a discreción de los jefes directos, superiores y la Dirección General la decisión de otorgar un ascenso o ajuste salarial, o bien, mantener al trabajador en su puesto y condiciones actuales.

## Pagos

1. **Pago de Salario y Cumplimiento Contractual.** El trabajador tiene derecho a percibir su salario íntegro en el tiempo y lugar convenidos, en estricto apego a su contrato individual de trabajo y a lo establecido en el **Artículo 82 de la Ley Federal del Trabajo**, el cual define el salario como la retribución que el patrón debe pagar al trabajador por su labor.
2. **Ciclo de Corte para Percepciones Variables.** Para asegurar la precisión en el cálculo de la nómina, el cierre de incidencias y pagos adicionales (bonos, incentivos o apoyos) se realizará **4 (cuatro) días hábiles antes de la fecha de pago**.
  - Todo registro realizado posterior a este corte será procesado y liquidado automáticamente en el siguiente periodo de pago.
  - Este mecanismo tiene como fin garantizar la integridad del cálculo y la debida auditoría de las métricas de desempeño.
3. **Régimen de Trabajo por Objetivos (Personal Administrativo).** Dada la naturaleza de sus funciones y su categoría como **personal de confianza**, el personal administrativo desempeña sus labores bajo un esquema de **cumplimiento de objetivos y metas**, y no bajo un control estricto de horas cronométricas.
  - **Ausencia de Jornada Extraordinaria:** Debido a que la empresa prioriza la entrega de resultados sobre la permanencia física, no se generará el pago de horas extra. El trabajador es responsable de gestionar su tiempo de manera eficiente para cumplir con sus responsabilidades dentro de su jornada.

- **Flexibilidad Operativa:** En correspondencia a esta autonomía, si el trabajador cumple con sus objetivos diarios con antelación, podrá retirarse de las instalaciones previa validación de su superior, sin que esto afecte su remuneración ordinaria.
  - **Marco Legal:** Este esquema se sustenta en el **Artículo 9 de la Ley Federal del Trabajo**, que define la categoría de trabajador de confianza, y en el **Artículo 11**, que reconoce la libertad de gestión. Asimismo, se fundamenta en el **Artículo 153-J**, donde la productividad se entiende como la optimización de los recursos y el tiempo para elevar la competitividad de la empresa.
4. **Régimen de Bonificaciones para Personal Operativo.** De forma adicional al salario base quincenal, el personal operativo podrá ser acreedor a bonos e incentivos condicionados a la eficiencia, productividad y trabajo adicional comprobable.
- **Condición de Procedencia:** El pago de estos conceptos es variable y solo será aplicable si el trabajador cumple con la totalidad de los lineamientos y métricas vigentes al momento de la ejecución de la tarea.
  - **Marco de Productividad:** Este esquema se fundamenta en el **Artículo 153-J de la Ley Federal del Trabajo**, que establece que la productividad es el resultado de optimizar los recursos para elevar la competitividad de la empresa, siendo la base para otorgar incentivos económicos adicionales al salario ordinario.
5. **Naturaleza Variable de los Esquemas de Bonos.** Dado que **Re!-corre** presta servicios de logística para diversas empresas y plataformas, los esquemas de bonos no son fijos ni permanentes. Estos se diseñan, activan y modifican exclusivamente con base en las exigencias, métricas y requerimientos particulares de cada cliente. La Dirección de **Re!-corre** comunicará el esquema de bonos vigente, así como sus montos y criterios, a través de los canales digitales oficiales. Cualquier actualización entrará en vigor 5 (cinco) días naturales después de su notificación.
6. **Mecanismos de Registro y Cumplimiento.** Al igual que los bonos, los mecanismos de registro de actividades (asistencia, entregas, apoyos o incidencias) se ajustarán a las herramientas tecnológicas o protocolos que cada cliente o estación de trabajo demande.
- **Responsabilidad de Registro:** Es obligación del trabajador conocer y aplicar el método de registro vigente para cada bono (ya sea mediante aplicaciones externas, sistemas internos o canales de mensajería).
  - **Validación Manual:** En los casos donde se requiera registro vía WhatsApp, el trabajador deberá indicar: nombre, tipo de apoyo/bono y la métrica solicitada (ej. cantidad de paquetes). Cualquier registro sin autorización previa del encargado de estación será invalidado y podrá considerarse como insubordinación.
  - **Revisión de Pago:** El pago de bonificaciones se realiza de manera vencida en la nómina correspondiente. Es responsabilidad absoluta del trabajador verificar la exactitud de sus apoyos registrados al momento de recibir su pago.
7. **Bonificaciones por Apoyo y Productividad.** La empresa podrá activar incentivos por apoyos adicionales (rutas atrasadas, rutas extra o ejecución de rutas sin asistente) dependiendo de la demanda operativa.

- **Voluntariedad:** El trabajador es libre de aceptar o rechazar las solicitudes de apoyo adicional; dicha decisión no será motivo de represalias.
  - **Condicionantes:** Para la procedencia de cualquier bono, el trabajador deberá cumplir estrictamente con los parámetros de volumen (paquetes mínimos/máximos) y calidad que se indiquen en el esquema vigente al momento del apoyo.
8. **Bonos Temporales y de Calidad (Cero Incidencias).** Durante periodos de alta demanda o campañas específicas de los clientes, se podrán activar bonos temporales sujetos a métricas de asistencia y calidad.
- **Asistencia y Puntualidad:** El pago de estos bonos estará sujeto a tablas de cumplimiento porcentual basadas en retardos o ausencias.
  - **Calidad Operativa:** El derecho al bono de calidad se pierde automáticamente ante cualquier incidencia, incluyendo: daños al vehículo, accidentes, quejas del cliente, errores en el marcaje de sistema, pérdida de paquetes o entregas en domicilios/personas no autorizadas.

## Política de igualdad laboral y no discriminación

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Promover una cultura de igualdad sustantiva, garantizando que el personal administrativo y operativo (operadores y asistentes) tengan las mismas oportunidades y derechos. En **Re!-corre** queda estrictamente prohibida cualquier distinción por apariencia física, cultura, origen, idioma, religión, opinión política, género, edad, condición socioeconómica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, estado civil, condiciones de salud o embarazo.

### 2. COMPROMISOS INSTITUCIONALES

El departamento de **Capital Humano** y el área **Legal** son responsables de:

- **Protocolo de Prevención:** Implementar el protocolo obligatorio para prevenir la discriminación, el acoso y hostigamiento sexual con base en el Artículo 132, frac. XXXI de la Ley Federal del Trabajo.
- **Lenguaje Incluyente:** Utilizar términos neutros en descripciones de puestos (ej. "Conducción" en lugar de "Chofer") y contratos.
- **Reclutamiento Ciego:** Evaluar candidatos exclusivamente por sus habilidades, aptitudes y experiencia, prohibiendo solicitar pruebas de embarazo o VIH como requisito de ingreso o permanencia.

### 3. INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y AJUSTES RAZONABLES

En el sector logístico, la seguridad es prioridad. **Re!-corre** realizará "Ajustes Razonables" para permitir que personas con discapacidad realicen funciones esenciales, siempre que no comprometan la seguridad vial o la integridad de la carga.

- **Diálogo Interactivo:** Si un colaborador requiere una adaptación (ej. rampas en estación o ajustes en cabina), iniciará un diálogo con su supervisor.
- **Confidencialidad:** Toda información médica será tratada bajo la Ley Federal de Protección de Datos Personales.

#### 4. LIBERTAD DE CREENCIAS Y DIVERSIDAD CULTURAL

- **Respeto Mutuo:** Es obligatorio respetar las creencias de los compañeros, sin que esto interfiera con las normas de seguridad operativa o el uso de Equipo de Protección Personal (EPP).
- **Acomodación de Horarios:** El personal administrativo puede solicitar flexibilidad por festividades religiosas, sujeta a la operatividad por objetivos.

#### 5. PROTECCIÓN A LA MATERNIDAD Y LACTANCIA

**Re!-corre** reconoce la maternidad como una función social que no debe penalizar la carrera de la mujer.

- **Estabilidad laboral:** Se garantiza la permanencia y el derecho al ascenso de mujeres embarazadas.
- **Salas de lactancia:** En cada estación de trabajo, se habilitará un espacio digno, privado e higiénico (no baños) para la extracción de leche.
- **Periodos de lactancia:** Las madres tienen derecho a dos descansos de media hora por jornada o una reducción de una hora de su jornada laboral para lactancia, por un periodo de hasta seis meses (extensible según indicación médica).
- **Violencia laboral:** Se prohíbe cualquier descalificación o humillación por el uso de estos derechos.

#### 6. TRABAJO IGUALITARIO Y BRECHA SALARIAL

Bajo el principio de "**A trabajo igual, desempeñado en puesto, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, debe corresponder salario igual**" (Art. 86 LFT). No existirán diferencias salariales entre operadores hombres y mujeres que cubran las mismas rutas y metas de productividad.

#### 7. PROTOCOLO DE DENUNCIA Y CERO REPRESALIAS

Cualquier acto de discriminación o acoso debe reportarse al correo: **bienestar@recorre.mx**.

- **Medidas Cautelares:** Ante denuncias de hostigamiento sexual o violencia, la empresa podrá suspender temporalmente al presunto responsable para proteger a la víctima.
- **Anonimato y Protección:** Se garantiza el tratamiento confidencial y la protección contra represalias (mobbing) por denunciar.
- **Investigación:** El área Legal emitirá una resolución basada en pruebas y testimonios en un plazo no mayor a **10 días hábiles**.

## 8. RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y SANCIONES

Las conductas discriminatorias son consideradas faltas graves a la probidad. Según la gravedad (Art. 47 LFT), las sanciones incluyen:

1. **Amonestación Escrita con Apercibimiento:** Registro en expediente laboral.
2. **Suspensión Temporal:** De 1 a 8 días sin goce de sueldo.
3. **Rescisión de Contrato:** Sin responsabilidad para la empresa, en casos de violencia, hostigamiento o acoso comprobado.

## Política de tolerancia cero al abuso, acoso y hostigamiento

### 1. PROPÓSITO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

**Re!-corre** garantiza un entorno de trabajo libre de violencia. Esta política protege a todo el personal, sin importar su jerarquía o género, y tiene validez:

- Dentro de las instalaciones (estaciones de carga, oficinas).
- En ruta y durante la interacción con clientes o proveedores.
- En medios de comunicación digitales oficiales y grupos de trabajo.
- En eventos sociales o capacitaciones relacionadas con la empresa.

### 2. DEFINICIONES OPERATIVAS (MARCO LEGAL LFT ART. 3 BIS)

Para efectos de este protocolo, se entiende por:

- **Hostigamiento:** El ejercicio del poder en una relación de subordinación real (jefe a subordinado) expresado en conductas verbales, físicas o de connotación lasciva.
- **Acoso Sexual:** Violencia sin necesidad de subordinación (entre compañeros o de subordinado a jefe) que conlleva un estado de indefensión y riesgo para la víctima.
- **Acoso Laboral (Mobbing):** Maltrato persistente, sistemático y continuo (críticas exageradas, aislamiento, burlas o asignación de tareas humillantes) con el fin de degradar el entorno laboral.
- **Chantaje (Quid pro quo):** Condicionar una decisión laboral (bonos, rutas, horarios, permanencia) a cambio de favores sexuales o personales.
- **Conductas de Microviolencia (Albur y Bromas):** Uso de juegos de palabras con doble sentido o connotación sexual. En **Re!-corre**, el "albur" no se considera una conducta cultural aceptable, sino una falta de respeto que puede constituir hostigamiento.

### 3. POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y TOLERANCIA CERO

Queda estrictamente prohibido:

1. **Conductas verbales:** Piropos, comentarios sobre el cuerpo, propuestas sexuales, insultos o el uso de lenguaje soez y albur.
2. **Conductas No Verbales:** Miradas lascivas, exhibición de imágenes pornográficas o sugestivas (físicas o en chats de flota) y gestos de naturaleza sexual.



3. **Conductas Físicas:** Contacto físico no deseado, tocamientos, abrazos o besos forzados, y cualquier tipo de agresión física o amago.
4. **Abuso de autoridad:** Utilizar la posición jerárquica para obtener ventajas personales o forzar apoyos extraordinarios fuera de la política de voluntariedad.

#### 4. PROTOCOLO DE DENUNCIA Y ATENCIÓN

Cualquier trabajador que sea víctima o testigo de estas conductas debe reportarlo inmediatamente.

##### Procedimiento:

1. **Envío de quejas:** Escribir a [bienestar@recorre.mx](mailto:bienestar@recorre.mx) y [legal@recorre.mx](mailto:legal@recorre.mx).
2. **Contenido:** Lugar, fecha, nombre del acusado, narración detallada de los hechos y, de ser posible, pruebas (capturas de pantalla, testigos, videos).
3. **Protección Inmediata:** De ser necesario, el área Legal podrá separar físicamente a las partes (cambio de ruta o estación) o suspender al acusado durante la investigación para evitar represalias.
4. **Confidencialidad:** Se garantiza el tratamiento anónimo de la denuncia para evitar el *mobbing* o aislamiento del denunciante.

#### 5. SANCIONES Y RESCISIÓN (ART. 47 LFT)

La violencia, el hostigamiento y el acoso son causas de **rescisión de contrato sin responsabilidad para el patrón**.

- **Faltas Menores (Lenguaje inapropiado por primera vez):** Amonestación escrita con apercibimiento.
- **Faltas Graves (Reincidencia, actos de violencia o acoso comprobado):** Suspensión de labores hasta por 8 días o **Rescisión Inmediata de la Relación Laboral**, dependiendo de la gravedad y el impacto en la integridad de la víctima.

### Política de seguridad operativa y prevención de riesgos

#### 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

El objetivo de esta política es garantizar la integridad física de todo el personal (operativo y administrativo) y visitantes de **Re!-corre**. El cumplimiento de estas normas es obligatorio para el acceso y permanencia en:

- Centros de Distribución (CEDIS) y Estaciones de Carga.
- Talleres mecánicos y de mantenimiento.
- Áreas de maniobra y patios de vehículos.
- Rutas de distribución y entrega.
- Oficinas

#### 2. MARCO LEGAL

Esta normativa se fundamenta en las facultades de dirección de la empresa y en las obligaciones de seguridad e higiene establecidas en:

- **Ley Federal del Trabajo:** Artículos 132 (fracciones XVI y XVII), 412 y 475 BIS, que obligan a la prevención de riesgos de trabajo.
- **NOM-017-STPS-2008:** Relativa al Equipo de Protección Personal (EPP).
- **Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

### 3. CUMPLIMIENTO UNIVERSAL

Las disposiciones de seguridad aquí descritas son de aplicación obligatoria, **sin excepción alguna**, tanto para el personal operativo (operadores y asistentes) como para el personal administrativo y directivo que, por motivos de supervisión, trámites o visitas técnicas, ingrese a las instalaciones de operación, tales como CEDIS, Estaciones y Talleres.

### 4. ESTÁNDAR DE VESTIMENTA TÉCNICA Y EPP

**Cumplimiento Universal:** Para prevenir accidentes como atrapamientos, cortes, caídas o golpes, se establecen los siguientes requisitos obligatorios de vestimenta para el acceso a zonas operativas:

- **Calzado de Seguridad:** Uso obligatorio de calzado cerrado con suela antiderrapante, preferentemente con casquillo de protección. Queda prohibido el acceso con sandalias, tacones, zapatos de tela o cualquier calzado abierto.
- **Protección de Extremidades Inferiores:** Uso obligatorio de pantalón largo de tela resistente (mezclilla o gabardina). Queda prohibido el uso de faldas, vestidos o shorts, ya que no ofrecen protección ante roces, cortes o derrames.
- **Prevención de Atrapamientos Mecánicos:** No se permite el uso de blusas de tirantes o prendas excesivamente holgadas.
  - Se prohíbe el uso de joyería colgante (collares, pulseras), bufandas o accesorios que puedan atorarse en bandas transportadoras, racks o mecanismos de los vehículos.
  - El cabello largo debe mantenerse recogido durante la permanencia en áreas de maniobra.
- **Protección Dérmica:** Se recomienda el uso de manga larga para evitar abrasiones por manipulación de paquetes y protección contra rayos UV durante la ruta.

### 5. OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR PARA LA SEGURIDAD

Para garantizar una respuesta efectiva ante incidentes y mantener un entorno seguro, el trabajador se obliga a:

- **Información de Emergencia:** Brindar de manera obligatoria y mantener actualizado al menos un **contacto de emergencia** (nombre y teléfono), para que la empresa pueda actuar de inmediato en caso de accidente o incidente médico.
- **Denuncia de Imprudencias:** Es deber de todo colaborador reportar al área de Relaciones Laborales o al Coordinador de área cualquier acto de imprudencia, negligencia o falta de pericia por parte de sus compañeros que ponga en riesgo la

integridad del equipo, las instalaciones o los activos de la empresa. Omitir una denuncia conlleva la misma sanción que la infracción cometida.

- **Salvaguarda de Información Personal:** Con el fin de evitar extorsiones, acoso o riesgos de seguridad patrimonial, queda estrictamente prohibido difundir información personal (domicilios, teléfonos privados, rutinas) propia, de su familia o de sus compañeros de trabajo dentro y fuera de la jornada laboral.
- **Cumplimiento Normativo:** El trabajador debe seguir las políticas de seguridad sin mediar su propio criterio. En caso de desacuerdo, podrá solicitar una reconsideración al área Jurídica, cuya resolución será definitiva. Dicha resolución será con base a los criterios de hecho y derecho aplicables, sin violar los derechos laborales y de responsabilidad civil. Estos serán regidos de buena fe y a verdad sabida, tomará en consideración las particularidades de cada caso graduándolas, con un sentido de lógica y equidad; y se guiará por los principios pro persona, de igualdad y no discriminación, de publicidad, de valoración de las pruebas, integralidad y proporcionalidad,
- **Conocimiento de Normas:** Es obligación conocer las normas básicas de seguridad personal, viales y de responsabilidad penal, al operar un vehículo automotor, manejo de personal, o de recursos financieros, aplicables a su puesto. Bajo los principios de honradez, inmediatez, y conducirse con la verdad, y un desarrollo de un ambiente de trabajo sano.

## 6. NATURALEZA DE LA NORMA

Las disposiciones contenidas en esta política responden única y exclusivamente a criterios de **Seguridad Industrial y Salud Ocupacional**.

- La supervisión y exigencia de estas medidas por parte de los encargados de estación o seguridad patrimonial tiene como fin proteger la vida y la salud del trabajador.
- El cumplimiento de este estándar es una condición de seguridad técnica y no constituye un acto de hostigamiento, discriminación ni restricción a la libertad personal, sino una medida preventiva para evitar accidentes laborales incapacitantes.

## 7. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de las normas de seguridad pone en riesgo no solo al trabajador, sino a todo el equipo y a la operación. La omisión de estas reglas será motivo de:

1. **Negativa de acceso:** Se impedirá la entrada a las instalaciones operativas si no se cuenta con la vestimenta adecuada.
2. **Medidas Disciplinarias:** La negativa persistente a usar el equipo de protección o acatar las normas de seguridad se considerará una falta de probidad y una desobediencia a las instrucciones del patrón, pudiendo derivar en actas administrativas o la rescisión de la relación laboral conforme al **Artículo 47, fracción XII de la Ley Federal del Trabajo**.

# Política de salud y cero tolerancia de drogas y alcohol

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

El objetivo primordial de la presente política es garantizar que **Re!-corre** mantenga un **ambiente de trabajo sano, seguro y libre de riesgos** para todos sus colaboradores, clientes y la comunidad en general.

La empresa reconoce y establece que el consumo de alcohol, drogas o sustancias psicotrópicas genera alteraciones críticas en el organismo que degradan las capacidades físicas y mentales del individuo. Dichas alteraciones comprometen directamente la **seguridad operativa**, la **eficiencia logística** y la **productividad**, incrementando exponencialmente el riesgo de accidentes de trabajo y siniestros viales.

A través de esta normativa, **Re!-corre** se compromete a:

1. **Preservar la integridad física:** Minimizar los riesgos derivados del estado de alteración de facultades en el ámbito laboral.
2. **Fomentar la prevención:** Establecer mecanismos de vigilancia, detección y concientización para erradicar el consumo de sustancias dentro de la jornada laboral y en las instalaciones.
3. **Asegurar la calidad del servicio:** Garantizar que cada operador y administrativo desempeñe sus funciones en pleno control de sus capacidades, protegiendo así los activos de la empresa y la confianza de nuestros clientes.

## 2. SALUD, DROGAS Y ALCOHOL

1. **Tolerancia Cero:** En Re!-corre tenemos tolerancia cero del nivel de alcohol y drogas.
2. **Prohibiciones Generales:** \* Todo trabajador tiene prohibido consumir cualquier tipo de sustancia que le impida tener plena conciencia de sus actos y pleno control de sus facultades físicas y mentales.
  - Queda prohibido para todos los trabajadores la posesión, uso, distribución o venta de bebidas alcohólicas o drogas en las instalaciones de Re!-Corre o en cualquier otro lugar donde se encuentre desarrollando sus actividades laborales.
  - Queda estrictamente prohibido el consumo, dentro y fuera de sus horas laborales, de estupefacientes, drogas, o narcóticos de cualquier tipo, ajenos a un tratamiento médico, que afecten su correcto desempeño laboral.
3. **Medicamentos y Notificación:** \* Consumir cualquier sustancia sin prescripción médica y sin previo aviso al administrador de Recursos Humanos se considera infracción grave.
  - Es obligatorio que el trabajador que use drogas administradas con receta médica notifique a Recursos Humanos al momento de su entrevista o el mismo día en que son recetadas.
  - Obligación de dar aviso de cualquier enfermedad o consumo de medicamento que pueda: deprimir el sistema nervioso; inhibir reflejos y sentidos; distorsionar habilidades psicomotrices y funciones cognitivas; reducir habla, vista o escucha;

afectar razonamiento y coordinación muscular; cambiar el estado de humor o alterar el desempeño.

4. **Prevención y Pruebas:** \* Se aplicarán procedimientos para evitar que el trabajador se encuentre bajo los efectos de estas sustancias mediante pruebas periódicas.
  - Se aplicarán pruebas a cualquier trabajador de quien se sospeche estar bajo la influencia, o que se vea involucrado en daños o accidentes de equipos o vehículos.
  - La negativa a someterse a las pruebas se considerará como **admisión de culpa**.

### 3. PROTOCOLO EXCLUSIVO PARA OPERADORES

Debido al alcance y riesgo que tienen las acciones de los operadores al conducir, las siguientes políticas aplican de manera específica para ellos:

#### A. Preparación y Documentación

1. **Ajustes previos:** Antes de encender el vehículo, el operador debe identificar la unidad, verificar el estado exterior y llantas, y ajustar espejos laterales, retrovisor, asiento y volante.
2. **Documentación:** Portar licencia vigente y asegurar que el vehículo porte tarjeta de circulación y hoja de seguro.
3. **Leyes y Normas:** Obligación de conocer y seguir cabalmente la ley de Tránsito, los límites de velocidad y las indicaciones de oficiales de vialidad.
4. **Herramientas:** Uso obligatorio del soporte para celular en el tablero para tomar el volante con ambas manos.
5. **Estado Físico:** Prohibido presentarse a laborar en estado de ebriedad, bajo efectos de drogas o con resaca. El incumplimiento conlleva la sanción más alta por poner en riesgo intencionalmente la integridad física.

#### B. Antes de ingresar a la Estación

1. **Conducta:** Conducirse con prudencia y discreción; evitar relacionarse con personas ajenas a la empresa.
2. **Seguridad en el Vehículo:** Mantenerse dentro de la unidad con vidrios arriba y seguros cerrados.
3. **Descenso del Vehículo:** En caso de bajar por revisión o actividad encomendada, deberá: verificar que esté permitido estacionarse, cerrar seguros, doblar espejos laterales y no dejar objetos de valor a la vista.

#### C. Dentro de la Estación

1. Apagar la ignición del vehículo y cerrar con seguro la cabina.
2. Revisar con detenimiento el estado físico de los paquetes y acomodarlos correctamente para asegurar que la carga esté balanceada y evitar accidentes por falta de estabilidad.

#### D. En Ruta

1. **Ventanas:** Evitar abrirlas por completo (mantenerlas cerradas hasta la altura de la cabeza). Si conduce sin copiloto, la ventana de este debe permanecer cerrada.

2. **Evaluación de Caminos:** Evaluar el camino y tomar medidas preventivas ante vías de difícil acceso.
3. **Vigilancia y Persecución:** Verificar constantemente si algún vehículo lo sigue. De ser así: avisar de inmediato al supervisor por teléfono y cambiar de ruta sin parar para perder al persecutor y localizar auxilio oficial.
4. **Descenso Seguro:** Verificar si la zona es segura antes de quitar seguros y bajarse. Ante sospechosos o riesgo, retirarse y notificar al supervisor.
5. **Maniobras:** Uso obligatorio de espejos laterales antes de cambiar de carril, abrir puertas, avanzar, retroceder, estacionarse o cualquier cambio de posición.
6. **Apoyo:** Solicitar ayuda al copiloto en maniobras con dificultad de visibilidad.
7. **Mantenimiento y Orden:** Obligación de saber cambiar un neumático siguiendo las acciones de seguridad. Mantener orden en paquetes y documentos para evitar pérdidas, robos o accidentes.

#### 4. CAUSAS DE RESCISIÓN DE CONTRATO

Son causas de rescisión:

1. Ocasionar intencionalmente perjuicios materiales en edificios, obras, maquinaria, instrumentos o materias primas.
2. Comprometer por imprudencia o descuido inexcusable la seguridad del establecimiento, el vehículo o las personas.
3. Negarse a adoptar medidas preventivas o seguir procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades.
4. Concurrir en estado de embriaguez o bajo influencia de narcóticos (salvo prescripción médica comunicada previamente al patrón).

**Nota para Operadores:** Las sanciones son de carácter irrevocable y automático por el simple hecho de incumplir los estándares de seguridad mencionados.

#### 5. PROCESO DE DENUNCIA POR RIESGO A LA SEGURIDAD

1. **Naturaleza:** Las denuncias no pueden ser anónimas (por posibles acciones penales). Serán manejadas con secrecía, lógica, equidad y principios de igualdad y no discriminación.
2. **Medios:** WhatsApp al administrador de RH, escrito libre entregado en oficinas o correo electrónico.
3. **Pasos del Proceso:**
  - a. **Envío:** Escrito libre a [bienetsar@recorre.mx](mailto:bienetsar@recorre.mx) y [legal@recorre.mx](mailto:legal@recorre.mx), entrega física en las oficinas centrales de Re!-corre, o PDF por WhatsApp al celular del área de Relaciones Laborales y Jurídico.
  - b. **Requisitos:** Datos generales (lugar/fecha), datos del acusado, datos del vehículo (número económico/placas), narración de hechos (testigos/pruebas) y datos del quejoso.
  - c. **Evaluación:** Investigación por personal jurídico y de RL bajo la NMX-R-025-SCFI-2015. Resolución notificada en 5 días hábiles.

#### 6. SANCIONES

De conformidad con las facultades de dirección y disciplina otorgadas al patrón por la **Ley Federal del Trabajo (LFT)**, y con el objetivo de salvaguardar la integridad física del personal y los activos de la empresa, se establecen las siguientes medidas:

- **Amonestación verbal:** Se aplica cuando las faltas son de bajo impacto y no involucran daño a los bienes o a las personas.
- **Amonestación con apercibimiento:** Se aplica cuando el trabajador comete un acto de imprudencia, descuido o falta de pericia que implica el daño de los bienes de la empresa o de los bienes ajenos, y/o el daño físico a una persona (incluyendo el daño a sí mismo), o bien, por reincidencia en una amonestación verbal. Se integrará un **acta administrativa** al expediente, con validez jurídica mediante la firma de dos testigos en caso de inasistencia del infractor tras un aviso previo de 24 horas.
- **Suspensión de labores (1 a 8 días sin goce de sueldo):** Se aplica ante la reincidencia en actos de imprudencia que dañen bienes o por acumular tres amonestaciones verbales. Fundamentado en el **Artículo 423, fracción X de la LFT**.
- **Rescisión del contrato individual de trabajo:** Se aplicará de forma irrevocable ante faltas graves que involucren daños materiales severos o lesiones físicas que requieran atención médica especializada. Esta medida se ejecuta sin responsabilidad para la empresa bajo las causales del **Artículo 47 de la LFT**.

# PROTOCOLO INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y ACCIDENTES

## I. ACCIDENTES EN RUTA (LOGÍSTICA Y TRANSPORTE)

El factor crítico en un accidente vial es la **comunicación oportuna**. Conforme al **Art. 132 de la LFT**, es obligación del patrón instalar y organizar las áreas para prevenir riesgos.

### 1. Responsabilidades de Gestión

- **Coordinador de Operaciones:** Debe mantener la disponibilidad inmediata de: Pólizas de seguro actualizadas, directorio de personal (personal y asignado), contactos de auxilio y clientes, acceso a rastreo GPS y sistemas de entrega.
- **Supervisor de Estación:** Responsable del seguimiento en tiempo real. Si una unidad se detiene por **más de 10 minutos** o el avance es menor a **10 paquetes por hora**, debe contactar al operador. Si no hay respuesta, se activa el protocolo de emergencia.

### 2. Escenarios de Actuación en Ruta

#### Escenario A: Operador estable y sin daños a terceros.

1. Reportar al seguro del vehículo.
2. Contactar al área Jurídica de **Rel-corre** para asesoría técnica.
3. Reportar al Supervisor indicando: seguridad del entorno, cantidad de paquetes y estado mecánico del vehículo.
4. El Supervisor informará al cliente y el operador seguirá instrucciones.

#### Escenario B: Trabajadores lesionados pero conscientes.

1. Llamar al **911**.
2. Reportar al seguro solicitando **atención médica urgente**.
3. Contactar al área Jurídica y al Supervisor reportando: estatus médico y situación jurídica (presencia de autoridades).

#### Escenario C: Tripulantes inconscientes o incomunicados.

1. El Supervisor identificará la última ubicación GPS y se trasladará al punto.
2. En trayecto, notificará al seguro sobre la posible emergencia médica.
3. Al llegar, validará la situación. Si es positiva, coordinará con 911 y el área Jurídica.

**Nota Legal Importante:** El abandono del lugar del accidente ("darse a la fuga") constituye una falta de probidad y honradez, siendo causa de **rescisión de**



**contrato sin responsabilidad para el patrón (Art. 47 Fracc. II LFT)**, además de la pérdida de apoyo legal corporativo y posibles denuncias penales.

## **Consecuencias del Abandono del Lugar del Accidente**

Por ningún motivo el operador debe "darse a la fuga" o abandonar el lugar de un siniestro. Esta acción conlleva responsabilidades en dos vertientes:

**1. Responsabilidad Laboral:** Constituye una falta grave a la probidad y honradez, así como una desobediencia flagrante a las medidas de seguridad de la empresa. Es causa de **Rescisión de Contrato sin responsabilidad para el patrón**, conforme al **Artículo 47, Fracciones II y VIII de la Ley Federal del Trabajo**. El trabajador perderá de inmediato el respaldo legal corporativo.

**2. Responsabilidad Penal:** Dependiendo de la severidad del accidente y la jurisdicción (Federal o Estatal), el trabajador incurre en delitos que pueden incluir:

- **Omisión de Auxilio:** Conforme al **Artículo 340 del Código Penal Federal**, se impondrá sanción a quien, habiendo atropellado a una persona, no le preste auxilio o no solicite la asistencia médica necesaria.
- **Abandono de Personas:** El abandono de una víctima herida o en estado de indefensión tras un percance vial agrava la responsabilidad penal, transformando un posible accidente culposo (sin intención) en un proceso con dolo eventual o agravado.
- **Delitos contra la Seguridad Vial:** La huida dificulta la investigación pericial, lo que puede derivar en la cancelación definitiva de la licencia de conducir y penas de prisión que van de los **6 meses a los 3 años**, o más, dependiendo de si existen lesiones o pérdida de vidas humanas.

**Re!-corre** tiene la obligación legal de colaborar con las autoridades y, en caso de fuga, procederá a interponer la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público para deslindar a la empresa de cualquier responsabilidad derivada de la conducta delictiva del individuo.

## **3. Acciones Post-Incidente**

- **Comunicación:** El Coordinador de Operaciones creará un grupo de comunicación exclusiva (WhatsApp) para el seguimiento.
- **Resguardo de Carga:** Si es seguro, el Supervisor traspaleará los paquetes para continuar la ruta. De lo contrario, custodiará el vehículo hasta el arribo de la grúa para evitar la rapiña (Art. 134 Fracc. IV LFT sobre resguardo de bienes).
- **Área Jurídica:** Es la **única autorizada** para contactar a los familiares (contactos de emergencia) y coordinar con el Ministerio Público u Hospital.

---

## **II. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN EN INSTALACIONES**

Conforme a la **NOM-002-STPS** (Prevención y protección contra incendios) y la **NOM-019-STPS** (Comisiones de seguridad e higiene):

## 1. Prevención de Incendios y Riesgos Eléctricos

- **Instalaciones:** Prohibido sobrecargar enchufes. Desconectar equipos (PCs, impresoras, dispensadores) al finalizar la jornada.
- **Orden:** Mantener pasillos y salidas de emergencia despejados. No obstruir extintores.
- **Sustancias:** Evitar acumular materiales inflamables en rincones o gabinetes.

## 2. Uso de Extintores (Técnica P.A.S.S.)

1. **Pasar el seguro** (jalando el pasador).
2. **Apuntar la boquilla** a la base del fuego.
3. **Sujetar y apretar la manija** de forma intermitente.
4. **Sigzag:** Mover la boquilla de lado a lado sobre la base de la llama.

## 3. Ergonomía y Prevención de Caídas

- **Superficies:** Limpiar derrames de inmediato. No utilizar sillas o cajoneras como escaleras.
- **Escaleras de mano:** Verificar estado de zapatas y peldaños. Mantener tres puntos de contacto al subir (manos firmes). Solo una persona por escalera.
- **Almacenamiento:** Lo más pesado debe ir en repisas inferiores para estabilidad (Prevención de riesgos conforme a la **NOM-006-STPS**).

---

## III. PROTOCOLO DE PRIMEROS AUXILIOS (P.A.S.)

Bajo el principio de "**Tratar con urgencia, no trasladar con urgencia**", se sigue la secuencia:

1. **Proteger:** Asegurar el lugar para evitar más víctimas.
2. **Avisar:** Llamar a los servicios de emergencia (911).
3. **Socorrer:** Evaluar consciencia, respiración y pulso.

### Guía de Respuesta Inmediata:

- **Golpes/Caídas:** Revisar consciencia. Si hay golpe en la cabeza, llamar al 911 de inmediato.
- **Heridas leves:** Lavar con agua y jabón; cubrir con apósito limpio.
- **Hemorragia grave:** Realizar presión directa. El uso de torniquetes debe ser por personal capacitado o bajo indicación extrema mientras llega la ayuda.
- **Automedicación:** Queda estrictamente prohibido suministrar medicamentos a compañeros para evitar reacciones alérgicas o complicaciones legales.



# PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TRATO PROFESIONAL

## 1. Estructura Obligatoria de Llamadas Salientes

Toda llamada realizada desde dispositivos propiedad de **Re!-corre** debe cumplir con la siguiente estructura:

- **Apertura:** *"Buen día [Nombre del Cliente], habla [Tu Nombre] de Re!-corre, la paquetería de [Empresa Cliente]"*.
- **Cuerpo:** Exponer el motivo (preguntar, avisar o confirmar) de manera breve y concisa.
- **Despedida:** *"Gracias [Nombre del Cliente], que tenga un buen día"*.

## 2. Protocolo de Recepción de Llamadas (Operadores)

Al recibir una llamada, se debe responder al **segundo timbre** con la frase:

- *"Habla [Nombre del Operador], ¿en qué le puedo servir?"*.

## 3. Estándares de Lenguaje y Respeto Institucional

Para garantizar un ambiente de trabajo sano y evitar malinterpretaciones derivadas de la diferencia de edades o géneros, se establecen las siguientes reglas de conducta:

- **Uso del "Usted" y Jerarquías:** Para garantizar un ambiente de respeto y evitar malinterpretaciones o excesos de confianza, es **obligatorio** que todo el personal (administrativo y operativo) se dirija de **"Usted"** cuando exista una diferencia de jerarquía en el organigrama, ya sea hacia un superior o hacia un subordinado. El uso del "tú" queda permitido exclusivamente entre compañeros que compartan el mismo nivel jerárquico. Esta medida busca evitar el exceso de confianza y mantener un margen de respeto profesional absoluto.
- **Prohibición de Vicios del Lenguaje:** Queda prohibido emplear muletillas o contracciones como: *"Este", "Pus", "Ta", "Chale", "Tons", "Pueque", "Chido", "¡Mna!", "Mta", "Pues"*.

## 4. Eficiencia en la Comunicación

- **Conversaciones Concretas:** Las llamadas son para resolver situaciones de respuesta inmediata; deben ser rápidas y al punto.
- **Retorno de Llamada:** Toda llamada no atendida debe regresarse en un periodo máximo de **10 minutos**.

# PROTOCOLO DE HIGIENE Y CONSERVACIÓN VEHICULAR

## 1. ALCANCE Y RESPONSABILIDAD SOLIDARIA

El presente protocolo establece los estándares obligatorios de orden y limpieza para las unidades de **Re!-corre**. Con fundamento en el **Artículo 134, fracciones IV y VI de la Ley Federal del Trabajo (LFT)**, el cual obliga a los trabajadores a conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, este procedimiento es de cumplimiento obligatorio para el trinomio operativo (**Supervisor, Operador y Ayudante**), quienes son responsables solidarios de la imagen y conservación de la unidad asignada.

## 2. LIMPIEZA GENERAL (FRECUENCIA DIARIA)

Se realizará sin excepción al iniciar o finalizar la jornada operativa. Ambos colaboradores deben asegurar el cumplimiento de los siguientes parámetros para evitar el deterioro prematuro de los materiales:

1. **Gestión de Residuos:** Recolectar la totalidad de desechos en cabina y zona de carga en bolsas plásticas y depositarlas en contenedores autorizados.
2. **Interiores:** Sacudir y cepillar tapetes; limpiar con paño seco el tablero, guanteras, volante y palanca de velocidades; sacudir respaldos y asientos.
3. **Zona de Carga:** Barrer la cajuela para eliminar polvo o residuos de embalaje.
4. **Exteriores:** Eliminar exceso de polvo de la carrocería con esponja húmeda y secar inmediatamente con paño suave para evitar manchas de agua.

**Supervisión y Sanción Económica:** El Encargado de Mantenimiento inspeccionará estos puntos diariamente. Conforme al **Artículo 110, fracción I de la LFT**, la omisión de estas tareas que derive en la necesidad de contratar servicios externos para subsanar la negligencia del personal, facultará a la empresa a descontar el costo total de una limpieza profesional, aplicado de forma equitativa a ambos responsables.

## 3. LIMPIEZA PROFUNDA (FRECUENCIA SEMANAL)

Es responsabilidad directa del **Operador** y se llevará a cabo una vez por semana en las instalaciones de la empresa o en las instalaciones de los clientes de la empresa. El incumplimiento de esta jornada de mantenimiento preventivo se considera una desobediencia a las instrucciones de seguridad e higiene (**Art. 134, fracción II de la LFT**).

1. **Lavado Exterior:** Limpieza profunda de carrocería y llantas con agua y jabón automotriz.
2. **Detallado de Interiores:** Aplicación de protector de plásticos (silicón) en tablero y mandos; lavado de tapetes y remoción de manchas en vestiduras.
3. **Zona de Carga:** Lavado integral de la cubierta plástica de la cajuela.
4. **Niveles de Visibilidad:** Aplicación de abrillantador de llantas y verificación del líquido limpiaparabrisas (rellenar con agua y aditivo Wurth según proporción).

**Auditoría y Facultad Disciplinaria:** El Encargado de Mantenimiento realizará auditorías aleatorias sin previo aviso. Si la unidad no cumple con el estándar, se sancionará al operador con el costo de un servicio de autolavado externo. La reincidencia en la falta de higiene será causa de amonestación escrita por falta de probidad en el cuidado de los bienes de la empresa (**Art. 47, fracción II de la LFT**).

# PROTOCOLO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE

## I. SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE (DIÉSEL)

1. **Oportunidad de Carga:** El suministro de diésel se realizará exclusivamente al finalizar la jornada operativa. Es obligación del operador abastecer la unidad cada vez que el indicador de combustible marque un **1/4 (un cuarto)** de capacidad.
2. **Límite de Carga:** El volumen máximo permitido por evento de carga es de **40 (cuarenta) litros**.
3. **Autorización Previa:** Antes de proceder con el suministro, el operador debe solicitar y obtener la autorización del **Encargado de Mantenimiento**.
4. **Gestión de Dispositivos de Pago:** El incumplimiento en el aviso previo de carga podrá derivar en la restricción o bloqueo de la tarjeta **Efectivale** por falta de pre-autorización en sistema.
5. **Registro en Bitácora:** Al finalizar el suministro, es mandatorio registrar en la bitácora de la unidad: kilometraje actual, litros abastecidos, precio unitario e importe total.

## II. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y REVISIÓN DIARIA

6. **Inspección Pre-Operativa:** Diariamente, antes de iniciar la ruta, el operador debe verificar los niveles de: **aceite, líquido de frenos, anticongelante y presión de neumáticos**.
7. **Responsabilidad por Omisión:** Conforme al **Artículo 134, fracción IV de la LFT**, el trabajador debe conservar los instrumentos y útiles que se le hayan dado para el trabajo. Cualquier daño mecánico derivado de la omisión en la revisión de niveles será responsabilidad del operador y el costo de reparación será descontado de su salario.
8. **Intervención Técnica:** En caso de detectar niveles bajos o requerir ajuste de presión de aire, el operador deberá notificar al Encargado de Mantenimiento para la intervención técnica correspondiente.
9. **Ciclos de Afinación:** El mantenimiento mayor (afinación) se realiza cada **10,000 km**. Es responsabilidad del operador notificar al Encargado de Mantenimiento con **1,000 km de anticipación** al cumplimiento de cada ciclo (ej. a los 9,000 km, 19,000 km, etc.) para programar el servicio.
10. **Verificación Vehicular:** Semestralmente, las unidades deberán acudir al verificentro designado. El operador debe entregar la unidad en la oficina al concluir su ruta en la fecha señalada para que el Encargado de Mantenimiento realice el trámite.

## III. UNIDADES DE REEMPLAZO Y RESGUARDO

11. **Asignación por Mantenimiento:** Si la unidad requiere internamiento en taller por 2 o más días, se asignará una **unidad de repuesto**. Esta quedará bajo el resguardo inmediato del operador, extendiéndose a esta unidad todas las políticas sobre multas, infracciones y daños.
12. **Inventario de Recepción:** El operador debe inspeccionar exhaustivamente las condiciones de la unidad de repuesto al recibirla. Cualquier daño no reportado al momento de la entrega será responsabilidad del operador y se descontará de su percepción salarial.

#### **IV. SISTEMA DE ILUMINACIÓN Y MULTAS**

13. **Revisión de Alumbrado:** Diariamente se debe validar el funcionamiento de luces intermitentes, stop, altas, bajas y cuartos. Cualquier anomalía debe registrarse en la bitácora y notificarse de inmediato al Encargado de Mantenimiento.
14. **Responsabilidad por Infracciones:** En caso de recibir una multa de tránsito por fallas en el sistema de iluminación, el costo será cubierto al 100% por el operador, a menos que exista evidencia en bitácora de que el fallo fue reportado previamente y no atendido por la empresa.



# POLÍTICA DE CONTROL, RESGUARDO Y SUMINISTRO DE INSUMOS

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los lineamientos para la solicitud, uso, conservación y devolución de los activos y materiales de **Re!-corre**. Esta política aplica a todo el personal sin excepción y abarca desde activos mayores (vehículos) hasta papelería básica.

## 2. PROTOCOLO DE SOLICITUD Y TIEMPOS DE ENTREGA

Para garantizar la continuidad operativa y la correcta gestión de compras, se establece lo siguiente:

- **Anticipación Obligatoria:** Absolutamente todo insumo, sin importar su naturaleza (ej. camionetas, equipo electrónico, equipo de seguridad, uniformes o papelería como grapas y clips), debe ser solicitado al **Área de Insumos** con un mínimo de **24 horas de anticipación** a la necesidad del mismo.
- **Canal Oficial:** La solicitud debe realizarse vía correo electrónico o mediante el formato digital interno. No se entregarán insumos bajo solicitudes verbales o de carácter urgente que no cumplan el tiempo estipulado, salvo emergencias operativas validadas por la Dirección General.

## 3. CLASIFICACIÓN DE INSUMOS Y RESPONSABILIDAD

- **Insumos No Consumibles (Activos Fijos y Herramientas):** Incluye vehículos, dispositivos móviles (Handhelds), computadoras, herramientas de taller y equipo de protección personal (EPP) reutilizable. Estos se entregan bajo **Carta de Resguardo Personal**.
- **Insumos Consumibles:** Papelería, sellos, cintas de embalaje y artículos de limpieza, los cuales deben ser utilizados bajo criterios de austeridad y eficiencia.

## 4. CONDICIONES DE USO Y DEVOLUCIÓN

Conforme al **Artículo 134 de la LFT**, el trabajador está obligado a restituir al patrón los materiales no usados y a conservar en buen estado los útiles de trabajo:

- **Estado de Devolución:** Todo insumo no consumible debe ser regresado en las **mismas condiciones físicas y de funcionamiento** en las que fue entregado, considerando únicamente el desgaste natural por uso profesional.
- **Mantenimiento del Resguardo:** Es responsabilidad del trabajador reportar cualquier falla o daño al momento de recibir el insumo. Si al devolverlo presenta daños no reportados previamente, se presumirá negligencia en su cuidado.

## 5. SANCIONES Y RECUPERACIÓN DE COSTOS

- **Descuento por Omisión o Daño:** En caso de que el trabajador omita la devolución de un insumo o lo entregue con daños derivados de un mal uso o descuido, deberá cubrir el **costo total de su reposición o reparación**.
- **Mecánica de Cobro:** El importe se recuperará mediante el **descuento directo en nómina**, fundamentado en el **Artículo 110 de la LFT**, previo levantamiento de un acta administrativa donde se detalle el insumo faltante o dañado.

## **6. ESTÁNDARES LOGÍSTICOS ADICIONALES (BENCHMARK)**

Siguiendo las mejores prácticas del sector, se integran los siguientes puntos:

- **Inventarios Aleatorios:** El área de Insumos realizará auditorías físicas de resguardos (específicamente herramientas y equipo electrónico) de forma mensual y sin previo aviso.
- **Prohibición de Préstamo entre Compañeros:** Queda prohibido ceder o prestar insumos bajo resguardo personal a otros colaboradores. La responsabilidad del activo permanece con quien firmó la carta de resguardo original.
- **Reposición de EPP:** La entrega de un insumo nuevo (ej. botas de seguridad o chaleco) estará condicionada a la entrega del insumo desgastado anterior para asegurar su correcta disposición final.

# GUÍA RÁPIDA DE MARCO LEGAL Y PROTOCOLO ADMINISTRATIVO

## 1. Disciplina, Asistencia y Permisos

- **Fundamento:** Art. 47, Fracc. X (LFT) y Ley del Seguro Social.
- **Escenario:** El trabajador falta 3 días sin justificación del IMSS.
- **Acción Legal: Levantamiento de Acta Administrativa de Rescisión.** Se deben asentar las fechas exactas de las ausencias. Si el trabajador se presenta al cuarto día, se le notifica el acta frente a dos testigos para proceder con la baja.
- **Ejemplo:** Operador que falta lunes, martes y miércoles sin avisar. Al presentarse el jueves, se le entrega su acta de rescisión fundamentada en el ausentismo reiterado.

## 2. Insumos, Vehículos y Herramientas (Resguardos)

- **Fundamento:** Art. 134, Fracc. IV y VI; Art. 110, Fracc. I (LFT).
- **Escenario:** Daño a la unidad o pérdida de equipo (celular, handheld, herramienta).
- **Acción Legal: Acta Administrativa de Responsabilidad por Daños.** Es indispensable para que el descuento vía nómina sea legal. El acta debe citar la "Carta de Resguardo" firmada previamente donde el trabajador aceptó cuidar el bien.
- **Ejemplo:** Si un operador entrega la camioneta con un golpe en la defensa que no reportó al salir. **Acta:** Se documenta el daño, se adjunta presupuesto de reparación y se firma el acuerdo de descuento quincenal.

## 3. Salud, Alcohol y Drogas

- **Fundamento:** Art. 47, Fracc. XIII; Art. 134, Fracc. X (LFT).
- **Escenario:** Detección de consumo de sustancias o negativa a realizarse la prueba.
- **Acción Legal: Acta Administrativa de Incumplimiento de Medidas de Seguridad.** Si el trabajador se niega a la prueba, el acta debe asentar esta negativa como "admisión de culpa" según el reglamento interno, firmada por dos testigos que presenciaron el estado físico del trabajador.
- **Ejemplo:** Operador con aliento alcohólico en el retén matutino. **Acta:** Se describe el comportamiento (lenguaje torpe, ojos rojos) y se anexa el resultado del alcoholímetro.

## 4. Igualdad, Acoso y Hostigamiento

- **Fundamento:** Art. 3 Bis (LFT) y NOM-035-STPS.
- **Escenario:** Incumplimiento del trato formal ("Usted"), lenguaje soez o conductas de acoso.
- **Acción Legal: Acta Administrativa de Amonestación por Violencia Laboral.** Para que el despido por acoso sea válido, el área legal necesita un historial de actas que demuestren que se intentó corregir la conducta antes del despido.

- **Ejemplo:** Un supervisor que se niega a hablarle de "usted" a una subordinada y utiliza lenguaje informal/ofensivo tras haber sido advertido.

## 5. Accidentes y Seguridad en Ruta

- **Fundamento:** Art. 47, Fracc. VIII (LFT) y Código Penal (Abandono de persona).
- **Escenario:** Accidente por imprudencia o abandono del lugar del siniestro.
- **Acción Legal: Acta Administrativa de Hechos y Rescisión.** En caso de fuga, el acta se levanta en ausencia del trabajador (con firmas de testigos y reporte policial adjunto) para blindar a Re!-corre ante la autoridad laboral mientras se presenta la denuncia penal.
- **Ejemplo:** Operador que choca por exceso de velocidad y huye. **Acta:** Se detallan los peritajes de la aseguradora que confirman la imprudencia y el abandono de la unidad.

## 6. Comunicación y Privacidad

- **Fundamento:** LFPDPPP (Datos Personales) y Art. 132, Fracc. VI (LFT).
- **Escenario:** Uso de datos de clientes para fines personales o falta de respeto vía telefónica.
- **Acción Legal: Acta Administrativa de Violación de Confidencialidad.** El mal uso de un teléfono de cliente es una falta grave de probidad.
- **Ejemplo:** Operador que llama a un cliente fuera de horario para asuntos no relacionados con la entrega. **Acta:** Se anexan capturas de pantalla o registros de llamadas del celular de la empresa.

---

## PROTOCOLO DEL ACTA

1. **Derecho de Réplica:** Siempre se debe dar al trabajador la oportunidad de declarar su versión en el acta. Si se niega a declarar o a firmar, se asienta: *"El trabajador se niega a firmar/declarar, procediendo la firma de dos testigos de asistencia"*.
2. **Inmediatez:** El acta debe levantarse lo más cerca posible al momento del evento (máximo 48 horas después). Dejar pasar el tiempo debilita la validez de la sanción.
3. **Los Testigos:** Nunca deben ser familiares del infractor. Deben ser personas que presenciaron el hecho o el momento de la notificación.

# Manifiesto de Armonía y Convivencia en oficinas de Re!-corre

Este espacio ha sido diseñado para optimizar nuestra productividad y representar la imagen profesional de Re!-corre. Para asegurar un entorno de trabajo eficiente, seguro y armónico, establecemos el siguiente Manifiesto de cumplimiento obligatorio para todos los ocupantes de la oficina (administrativos y visitantes).

Este documento no es un reglamento punitivo, sino un compromiso con la ética cívica y el respeto mutuo. Nuestra cultura se inspira en la filosofía Kaizen (mejora continua), el Soji (la limpieza como hábito de orden mental) y la armonía del entorno.

## 1. Acceso, Seguridad y Gestión de Visitas

Ubicación: Avena 630, Piso 2, Oficina 205.

- **Identidad y Acceso Biométrico:** El acceso al edificio, comedor y estacionamiento se realiza mediante reconocimiento facial. Al registrarse, el colaborador otorga su consentimiento para el uso de su imagen exclusivamente con fines de seguridad y control de acceso.
- **Responsabilidad de Llaves:** Cada colaborador es custodio de sus llaves (oficina y baños). En caso de extravío, la gestión y costo de reposición serán responsabilidad del usuario.
- **Protocolo de Desvinculación:** En caso de baja, los datos biométricos se inhabilitarán de inmediato y es requisito indispensable devolver todas las llaves al área de insumos.
- **Gestión de Visitas:**
  - **Peatonales:** Deberán presentar identificación oficial en el Lobby y solicitar acceso a la Oficina 205.
  - **Vehiculares (Doorman):** Se debe solicitar acceso vía WhatsApp (55 2501 5961) con al menos 1 hora de anticipación, proporcionando: nombre, vehículo, placas y horario. El código QR recibido debe reenviarse a la visita.
  - **Estadía Vehicular:** Debido a la alta demanda y para conservar nuestros espacios de estacionamiento, la estadía máxima permitida es de 30 minutos.
  - **Atención y Flujo de Personal**

Para garantizar un entorno que favorezca la alta concentración y la protección de información sensible, el flujo de personal se organiza de la siguiente manera:

    - **Espacios para Personal Operativo y Técnico:** Con el fin de respetar el ritmo de trabajo de las áreas administrativas, la atención a supervisores, choferes y personal de mantenimiento se realizará exclusivamente en las Salas de Juntas o áreas comunes de reunión previamente reservadas.
    - **Privacidad y Enfoque:** El acceso a las oficinas administrativas está reservado para el personal asignado a dichas estaciones. Esta medida asegura que los temas estratégicos y delicados se manejen

con la debida confidencialidad, evitando al mismo tiempo distracciones innecesarias para el equipo.

**Filosofía Kaizen:** "Muda" (Eliminación de interrupciones). Al delimitar los espacios de interacción, optimizamos el tiempo de respuesta para el personal operativo y protegemos el flujo de trabajo del personal administrativo, logrando una operación más ágil y profesional para todos.

## 2. Mantenimiento, Limpieza y Gestión de Residuos

Honramos nuestro espacio antes de utilizarlo. La limpieza es la base de nuestra disciplina.

### El Ritual de Preparación (Seiri & Seiton)

Cada colaborador inicia su jornada preparando su "santuario de trabajo". Contará con un paño de microfibra personal para limpiar su mesa, silla y equipo. La acción: Armonizar el espacio físico para potenciar la labor intelectual.

### Estética de lo Esencial

Para que las ideas fluyan, fomentamos superficies despejadas. Se permite un solo objeto personal (adorno o foto) que sea resistente. La acción: Mantener superficies libres de acumulación. Al evitar objetos frágiles, facilitamos que el equipo de limpieza pueda mantener tu área impecable sin riesgos.

### Ética de Residuos: Basura Cero (Seiketsu)

- **Espacios de Consumo:** Nuestra oficina es un centro de creación. Por higiene y para evitar olores o residuos orgánicos, el consumo y almacenamiento de alimentos se realiza exclusivamente en las áreas destinadas por el edificio (Piso 11).
- **Disposición de Residuos:** Solo se genera basura de oficina (papel, empaques). Los residuos deben depositarse en los contenedores de Planta Baja (PB), frente a los montacargas. La acción: Cada integrante (liderados por sus Coordinadores) trasladará los residuos semanalmente a la PB, enseñando con el ejemplo.

### El Arte de la Prevención (Poka-Yoke)

Para proteger el equipo tecnológico y la estética, solo se permiten bebidas en envases con tapa de rosca o termos herméticos. El uso de tazas o vasos abiertos queda descartado para garantizar un entorno "a prueba de errores".

### Sinergia Tecnológica (Shitsuke)

Nuestro robot barredora requiere que los suelos estén despejados de cables, mochilas o cajas. La acción: Mantener el piso libre de obstáculos asegura que la tecnología cumpla su misión sin interrupciones.

## 3. Productividad, Disciplina y Buena Vecindad

### Autogestión Personal

La excelencia comienza antes de llegar. Es responsabilidad de cada uno presentarse listo y enfocado, habiendo completado tareas básicas como el aseo personal, la alimentación (desayuno en casa) y la logística familiar o deportiva.

## **Eficiencia y Madurez**

Confiamos en la madurez de cada colaborador para cumplir sus objetivos en el horario estipulado. Un desempeño enfocado elimina la necesidad de supervisión constante y refleja un alto dominio profesional.

## **Cultura de Buena Vecindad**

- **Ambiente 100% Libre de Humo:** Por salud y normativa, queda restringido el uso de cigarrillos o vapeadores en cualquier área del inmueble.
- **Gestión del Ruido:** Mantenemos un volumen de voz moderado para favorecer la concentración colectiva.
- **Respeto a Áreas Comunes:** Nuestra permanencia en el edificio depende del respeto a los vecinos. Mantenemos una conducta profesional y silenciosa en los pasillos para evitar reportes o sanciones.

## **4. Uso de Espacios Comunes**

### **Áreas dentro de la Oficina Re!-corre**

La reserva de estos espacios se gestiona mediante un calendario semanal:

- **Phone Booth (1 persona):** Privacidad total para llamadas o capacitaciones en línea.
- **Sala de Juntas (8 a 12 personas):** Prioridad para la junta operativa (16:00 h) y atención a clientes.
- **Sala de Panel (6 a 8 personas):** Destinada a reclutamiento técnico y sesiones de equipo.
- **Sala de Relaciones Laborales (2 personas):** Espacio estratégico para temas confidenciales y desvinculaciones.

**Compromiso:** Al terminar, el espacio debe quedar impecable y las sillas ordenadas. Este estándar de orden aplica también para camionetas, talleres y centros de distribución.

### **Áreas del Edificio Avena 630**

- **Comedor (Piso 11):** Es obligatorio limpiar los microondas tras su uso y ordenar el mobiliario. Somos la imagen de la empresa ante los demás inquilinos.
- **Terraza:** Espacio de uso prudente y seguro. Su uso es exclusivo para descansos del personal; no se permiten visitas externas ni reuniones sociales para la observación de eventos en recintos aledaños.

## **5. Protocolo de Seguridad y Protección Civil**

- **Sismos:** Al sonar la alerta, evacue de inmediato por las escaleras hacia el punto de reunión (Piso 2 cuenta con ventaja de evacuación rápida). Mantenga las rutas despejadas.
- **Incendios:** Active la alarma y evacue. En caso de humo, desplácese agachado. Los Coordinadores supervisarán que las salidas estén siempre libres de obstáculos.

Confío plenamente en la madurez y el profesionalismo de cada uno de ustedes para vivir estos estándares día con día. Su compromiso es lo que nos permite seguir creciendo y consolidando a nuestra empresa como un referente de excelencia; recordemos que el éxito institucional nace de nuestra capacidad para liderar con el ejemplo y mantener la disciplina personal en cada una de nuestras acciones. Sigamos construyendo juntos el equipo que todos merecemos.