

## **POLÍTICA DE VALORACIONES DEL CLIENTE**

Mars Logistics establece canales de comunicación efectivos para comprender las necesidades de los clientes y responder rápidamente a las mismas. Se compromete a responder y finalizar todos los avisos positivos o negativos transmitidos de acuerdo con las leyes, las normas de transporte internacional y los procedimientos de la compañía, y a mejorar continuamente el proceso de gestión de quejas de los clientes gracias a sus empleados orientados al cliente.

## **POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Mars Logistics se compromete a;

Proporcionar acceso seguro a los activos de información propios y de sus partes interesadas,

Proteger la usabilidad, integridad y confidencialidad de la información,

Evaluar y gestionar los riesgos que puedan surgir sobre los activos de información propios y sus partes interesadas

Proteger la confiabilidad y la imagen de marca de la institución,

Aplicar las sanciones requeridas en caso de una violación de la seguridad de la información,

Proporcionar requisitos de seguridad de la información derivados de regulaciones nacionales, internacionales o sectoriales, requisitos legales y legislativos relacionados,

Cumplir con las obligaciones derivadas de los acuerdos, responsabilidad corporativa hacia los interesados internos y externos, reducir el impacto de las amenazas de seguridad de la información en la continuidad del negocio / servicio y garantizar la continuidad y sostenibilidad del negocio.

Mantener y mejorar el nivel de seguridad de la información con la infraestructura de control establecida.

## **POLÍTICA DE COOPERACIÓN**

Crear colaboraciones sostenibles que generen valor mutuo.

## **POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS**

Asegurar el empleo de las personas adecuadas, independientemente de la religión, el idioma, la raza, el género y sin discriminación por discapacidad, aumentar la satisfacción de sus empleados, aumentar su lealtad y eficiencia a la institución y participar en la toma de decisiones creando un entorno que les permita desarrollarse.

## **POLÍTICA DE COMUNICACIÓN**

Garantizar que la información se comparta entre todas las partes interesadas en dirección horizontal, vertical y transversal con las herramientas adecuadas y en el momento adecuado.

## **POLÍTICA DE ASUNTOS FINANCIEROS**

Seguimiento y recaudación efectivos de los ingresos de su actividad principal, asegurando la liquidez obtenida, obteniendo recursos financieros a costos mínimos cuando sea necesario y cumpliendo a tiempo nuestras obligaciones.

Registrar las actividades de la compañía de acuerdo con las regulaciones legales, los principios generalmente aceptados, los estándares UFR y los estándares TM, para producir estados financieros reales y confiables que muestren los resultados de la actividad.

## **POLÍTICA DE COMPRA Y VENTA**

Proporcionar el producto y servicio adecuados en el momento adecuado, en la cantidad adecuada, desde el lugar adecuado, con el costo adecuado y al precio adecuado.

## **POLÍTICA TECNOLÓGICA**

Mantener la eficiencia operativa al más alto nivel utilizando la tecnología actual.

## **POLÍTICA DE GESTIÓN ACTIVA**

Garantizar que los edificios, equipos y materiales sirvan dentro del ciclo de vida óptimo del producto, con el costo y la calidad más adecuados.

## **POLÍTICA DE GESTIÓN DE INVENTARIO**

Gestionar nuestros vehículos para mantenimiento y reparaciones periódicas y que estén listos para viajar, teniendo en cuenta el inventario, las piezas de repuesto mínimas y los niveles óptimos de stock de combustible.

## **POLÍTICA DE PATROCINIO**

El apoyo de patrocinio se brinda a aquellas instituciones educativas, clubes de estudiantes, clubes deportivos aficionados y organizaciones no gubernamentales cuya misión y actividades consideramos exitosas y que contribuyen al desarrollo del sector.

## **POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD**

Mars Logistics actúa responsablemente ante sus obligaciones económicas, sociales y ambientales, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de sus partes interesadas para garantizar un futuro sostenible. Su objetivo es cumplir con los valores de Orientación al cliente, Satisfacción de los empleados, Fiabilidad, Desarrollo de la cooperación, Aprendizaje y desarrollo, Responsabilidad y espíritu de equipo.

## **POLÍTICA DE RSC**

- Ver a la RSC como parte vital de la actividad corporativa, con todos sus empleados, por lo tanto, se dedica a un objetivo de responsabilidad social en línea con esta política de RSC para el desarrollo sostenible de la sociedad y los negocios.
- Contribuir a la construcción de una sociedad próspera y enérgica mediante la prestación de servicios logísticos de alta calidad a través de actividades comerciales basadas en excelentes conocimientos y tecnología.
- Revelar la información de manera abierta y transparente para establecer y desarrollar una relación de confianza con todos sus grupos de interés, y actuar de manera responsable hacia sus grupos de interés mediante diversas herramientas de comunicación.
- Llevar a cabo sus negocios dentro de los principios de integridad y honestidad, actuando con el más alto nivel de respeto por los derechos humanos y teniendo un alto nivel de conciencia de ética corporativa en el mercado laboral global que abarca diferentes culturas, códigos morales, normas éticas y sistemas legales.
- Intentar minimizar los impactos ambientales y utilizar los recursos para desarrollar una sociedad sostenible compatible con el medio ambiente.
- Apoyar las actividades de contribución social para crear una sociedad mejor como un buen ciudadano corporativo.
- Hacer todo lo posible para crear un ambiente de trabajo motivador para todos los empleados y apoyar completamente a los empleados que desean desarrollarse a través de su trabajo.

- Hacer todo lo posible para apoyar prácticas comerciales justas y sólidas con socios comerciales mediante la promoción de un sentido común de responsabilidad social.

### **POLÍTICA DE GESTIÓN DE FLOTAS**

Mars Logistics toma las acciones necesarias,

- Para llevar a cabo actividades de transporte por carretera de conformidad con las leyes, las normas internacionales de transporte y los procedimientos de la empresa,
- Para determinar las responsabilidades de los procesos de gestión de flotas, llevar a cabo estos procesos con empleados que tengan las calificaciones y la capacitación necesarias,
- Para definir los riesgos y las medidas necesarios para minimizar estos riesgos a fin de garantizar la salud y la seguridad de sus operaciones, conductores etc., y para prevenir posibles accidentes de trabajo y otros incidentes,
- Para prestar servicio con vehículos suficientemente equipados y otras condiciones,
- Para mejorar sus procesos considerando la tecnología y las buenas prácticas en su sector.

### **POLÍTICA DE MEDIOS SOCIALES**

Mars Logistics, en sus cuentas oficiales de redes sociales y otros canales de redes sociales;

- Es transparente, honesta y constructiva en su intercambio y / o comentarios.
- Cree en la libertad de expresión, da la bienvenida a todas las opiniones que no violen sus valores, reputación y derechos legales.
- Cumple con los derechos de autor y las normas éticas.
- Conserva la cultura corporativa que ha adoptado en todas las áreas de comunicación en canales digitales.
- Respeto la seguridad de la información de todos los interesados, sus clientes, proveedores, etc. y alienta a sus empleados en esta dirección.
- Ve las redes sociales como un poderoso canal de comunicación y evalúa todos los comentarios recibidos y toma medidas cuando es necesario.
- No contiene a ninguna persona, institución, creencia, raza, género, cultura, expresión, sonido y visuales degradantes, ofensivos, humillantes o selectivos, ni información y documentos confidenciales.
- No comparte contenido que fomente la violencia, promueva el miedo, dañe los principios de igualdad y justicia, reduzca la dignidad humana y promueva la discriminación.
- No utiliza contenido político y no incluye la propaganda de ninguna formación o sector de esta naturaleza.
- Se reserva el derecho de eliminar cualquier comentario o prohibir a cualquier usuario en cualquier momento y por cualquier motivo, con o sin previo aviso.

### **POLÍTICA DE VENTAS Y MARKETING**

Mars Logistics,

- Adopta una comprensión honesta y basada en principios del comercio.
- No compromete los principios de las políticas de la compañía.
- Da importancia a la comunicación con socios comerciales y clientes, y a la información oportuna y precisa.
- Basado en la satisfacción del cliente, brinda soluciones efectivas al comprender las necesidades y solicitudes correctamente en las relaciones con sus clientes.