



directorio

2

# NADRO

## invitación



## **Estimados Colaboradores:**

Durante más de siete décadas hemos ido moldeando una gran empresa a la que han pertenecido muchas personas en diversas etapas de su historia. “Pertenecer” a una familia, a una empresa, a una comunidad, requiere, no sólo de voluntad, sino de compartir una serie de aptitudes, actitudes y valores en constante evolución y desarrollo.

4 Es por ello que para pertenecer a la familia NADRO, es necesario, no solo querer, sino poder y saber hacerlo; se requiere tener una profunda claridad de nuestra responsabilidad, no solo en nuestras labores y tareas, sino de dar ejemplo todos los días de que hacemos lo correcto en todos los ámbitos de nuestra existencia.

Es por ello que te presentamos nuestro Código de Pertenencia NADRO; la herramienta que tienes hoy en tus manos es una herramienta que te permitirá actuar con honestidad y marcará nuestra identidad como empresa. Si nos concentramos en las actitudes que se presentan en el código, nuestro compor-

tamiento será un reflejo de NADRO y la organización un reflejo de lo que somos cada uno de nosotros: una institución donde el respeto y el cuidado del otro sea nuestro sello distintivo.

5 Ir más allá de “lo que nos toca” es hacer que nuestra conducta sea un ejemplo de comportamiento. Con alegría y buen humor, construiremos un modelo de conducta que sea la semilla que dé frutos para cada uno de nosotros y nuestras familias. Nuestro propósito es que este código nos arraigue, nos involucre y nos comprometa a todos.

Nuestra misión es llevar salud a las familias, es decir, contribuir al desarrollo de cada individuo partiendo del cuidado de sí mismo y de sus seres queridos. En este sentido, lo que da sentido a nuestro trabajo es dar y darnos a los demás, haciendo siempre lo que es correcto y haciéndolo bien.

**Pablo Escandón Cusi**  
**Presidente**

# ÍNDICE

Yo soy NADRO .....	<b>10</b>
Actitudes NADRO .....	<b>16</b>
¿Qué significa ser NADRO? .....	<b>38</b>
Conductas NADRO .....	<b>118</b>
Comprometidos con NADRO .....	<b>122</b>
Pacto .....	<b>124</b>

YO  
SOY



NADRO

Como parte del compromiso de NADRO con todos los que formamos parte de la empresa, queremos darle continuidad a la construcción de una cultura de trabajo fundamentada en los valores que nos distinguen: **Responsabilidad, Integridad y Excelencia (RIE)**. A partir de ellos, hemos diseñado un código de conductas que hemos llamado **Código de Pertenencia NADRO**, porque creemos que es el eje de nuestro comportamiento y constituye nuestro sentido de pertenencia a NADRO.

10

Lo que nos hace pertenecer a un grupo, a una empresa o a un espacio, es aquello que compartimos como parte de ese todo en el que estamos involucrados. En nuestro caso, nuestros **valores** y nuestro estilo de **comportamiento**. Lo más importante es sentir que pertenecemos a aquello de lo que formamos parte. Para lograrlo es necesario entender que nos unen una manera de actuar, de pensar y de sentir semejantes. Estar alineados nos permite alcanzar un objetivo común. Para no perderlo de vista hay que estar siempre dispuestos a participar, a colaborar y a

integrarnos con los demás miembros del equipo y de la empresa. Nuestro Código de Pertenencia nos orienta para hacerlo posible.

En NADRO sabemos que nuestra misión es **llevar salud a las familias mexicanas** y teniendo esto en mente comprendemos que nuestro trabajo y nuestro esfuerzo en conjunto están orientados hacia el bienestar de mucha gente que, sin pertenecer a NADRO, se beneficia del trabajo que hacemos. Todos sabemos que hay que cuidar lo que nos gusta, lo que queremos o lo que nos da algún bien y, así, poder conservarlo. Cuidar a NADRO es cuidarnos a nosotros y a nuestras familias, a través de la noble misión de velar por las familias mexicanas. Nuestro Código de Pertenencia es una **guía de cuidado** de mi persona, del otro, del material con el que trabajo y de la empresa en la que trabajo.

11

Al formar parte de NADRO no sólo estamos buscando nuestro bienestar personal, sino el de mis compañeros y el de la empresa. **Cada parte se enriquece en conjunto con la otra, si le va bien**

**a NADRO, le va bien a los demás y a mí.** Para tener la conciencia global de bienestar, hemos de fomentar el sentido de pertenencia a NADRO que se genera a partir de una serie de conductas que son buenas para NADRO y son buenas para cada uno de nosotros como personas, así como prever y evitar las que nos hacen daño.

Para el Código de Pertenencia NADRO, hemos establecido **catorce principios** que derivan del RIE. Cada uno de estos principios representa una actitud que nos distingue y nos hace fuertes. Posteriormente, se explican cada uno de esos principios para mostrar su importancia y la necesidad de su cumplimiento. Por último, hemos desglosado esos puntos en **conductas concretas** para que haya el menor margen de error y de duda en cada acción que llevemos al cabo. Dichas conductas las hemos dividido en aquellas que nos benefician y en aquellas que nos dañan. La idea, insistimos, es generar conciencia de que, estemos en donde estemos y con quien estemos, **cada acto que realizamos nos define a nosotros como personas, afectan a los que**

**están a nuestro alrededor y reflejan la pertenencia NADRO.**

Finalmente, hay que destacar que lo más importante de tener un Código de Pertenencia, es **ponerlo en práctica.** Por tanto, se anexa al final una carta de compromiso en la que se asume su total cumplimiento para construir un ambiente de confianza entre nosotros. La confianza es el fundamento de nuestras relaciones. Se alimenta de nuestras capacidades de **hacernos responsables** con nosotros y con los demás. Sólo es posible formar equipos de trabajo si podemos confiar en el otro y el otro en nosotros. Asimismo, sólo es sostenible un negocio si nuestro cliente sabe que vamos a cumplir. Nuestro Código de Pertenencia es el pilar para **fortalecer nuestra confianza.**

ACTITUDES NADRO



## RESPONSABILIDAD



1. ERES PARTE DE UNA COMUNIDAD



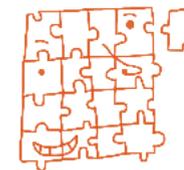
2. PROCURA A LOS DEMÁS



3. MANTÉN EN BUEN ESTADO LOS OBJETOS CON LOS QUE TRABAJAS



4. SÉ SERVICIAL



5. TÓMATE EN SERIO TU TRABAJO

## INTEGRIDAD



16

6. RECONOCE Y APRECIA EL VALOR DE LOS OTROS



7. NO OFENDAS A NADIE



8. QUE TUS PALABRAS COINCIDAN CON LA REALIDAD



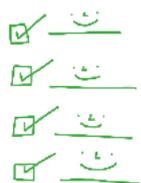
9. NO TOMES LO QUE NO ES TUYO



10. CONSTRUYE UN AMBIENTE DE CONFIANZA Y BUEN ÁNIMO

17

## EXCELENCIA



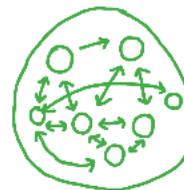
11. CUMPLE CON LO QUE HAS ACORDADO HACER



12. QUE LA RAZÓN GUÍE TUS CONDUCTAS



13. HAZTE CARGO DE LAS CONSECUENCIAS DE TUS ACCIONES



14. SI FORMAS PARTE DE UN TODO, INVOLÚCRATE CON TODOS

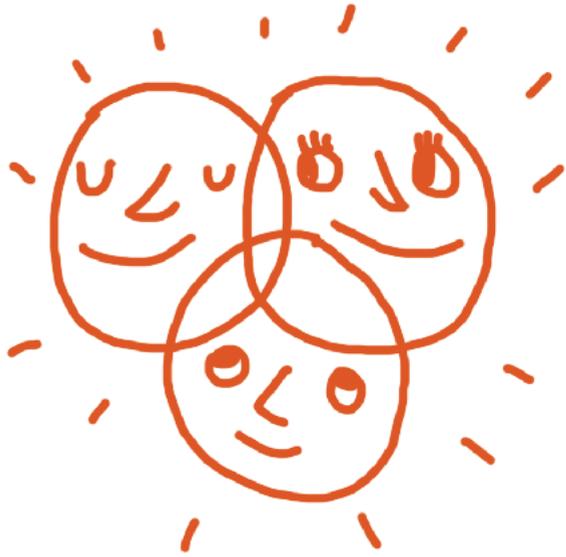


18

¿QUÉ SIGNIFICA SER NADRO?

19

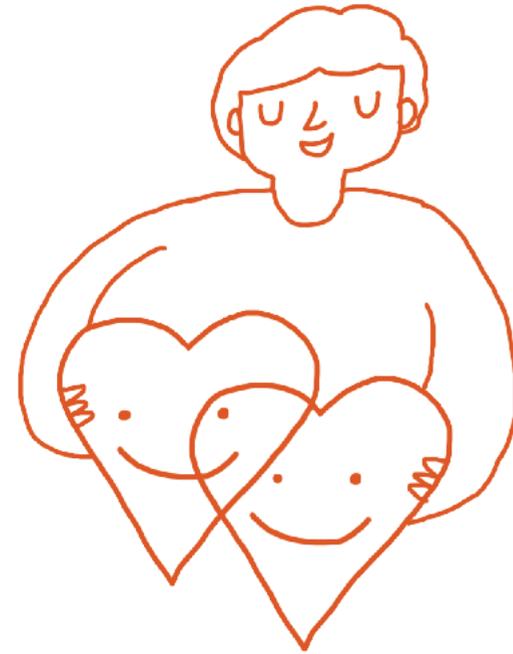




20

## 1. ERES PARTE DE UN EQUIPO

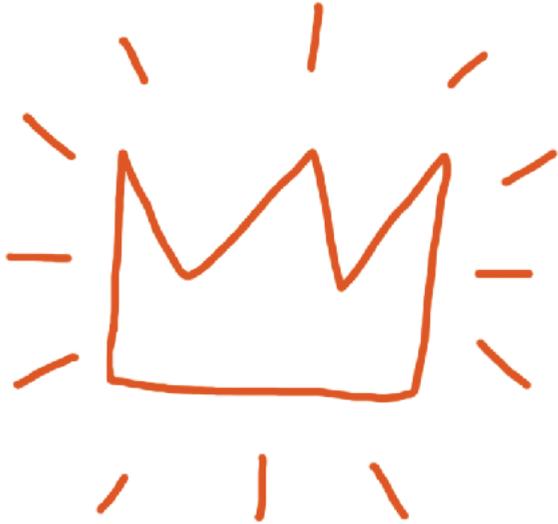
Cada acción que realizas, depende cómo la hagas, afecta siempre positiva o negativamente en los demás. Esfuérzate por hacer las cosas bien y a la primera.



21

## 2. PROCURA A LOS DEMÁS

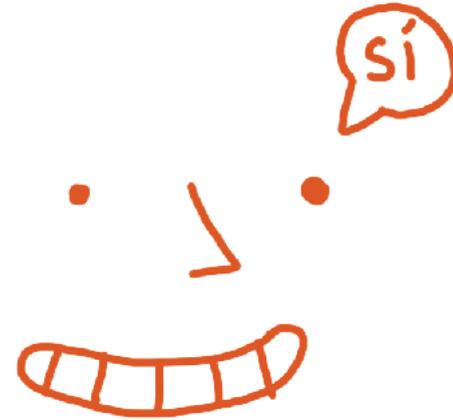
Si cuidas a los otros, también te estás cuidando a ti mismo. Ofrece ayuda a los demás, pueden o no necesitarla, pero te lo van a agradecer. Muestra que te importa lo que pasa a tu alrededor.



22

### 3. MANTÉN EN BUEN ESTADO LOS OBJETOS CON LOS QUE TRABAJAS

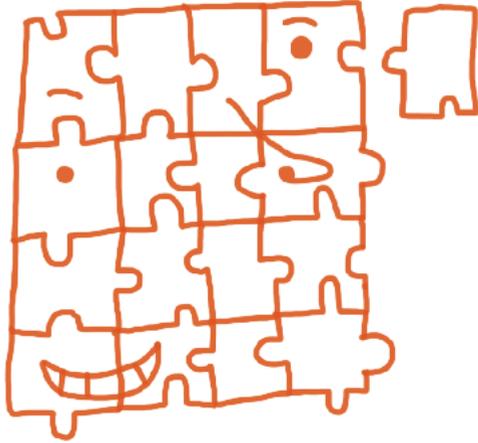
Son tu herramienta de trabajo. El espacio en donde trabajas también es una herramienta y, como tu hogar, son un reflejo de ti.



23

### 4. SÉ SERVICIAL

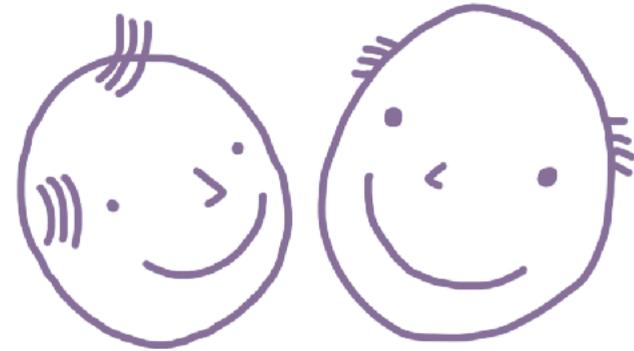
Muéstrate disponible para los otros. Que sepan que pueden contar contigo. Dar un poco más de lo que te toca le sirve a todos.



24

## 5. TÓMATE EN SERIO TU TRABAJO

Todas las acciones que realizamos nos van construyendo. Por tanto, el trabajo no sólo te da para comer, sino para crecer personalmente. Si tomas en serio tu trabajo, te van a tomar en serio a ti.



25

## 6. RECONOCE Y APRECIA EL VALOR DE LOS OTROS

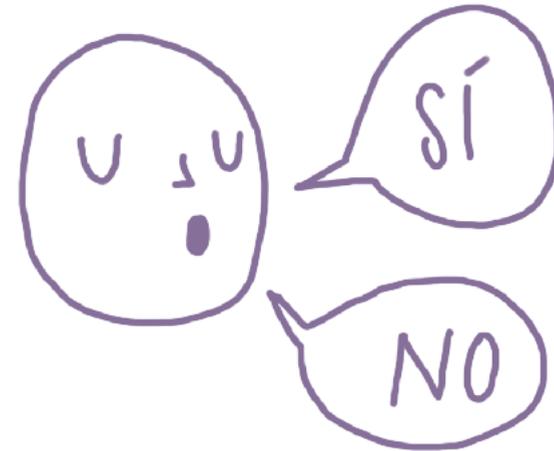
Todas las personas, por diferentes que sean a nosotros, merecen nuestro respeto. Cada una tiene cualidades que hay que permitirles desarrollar para mejorarse a sí mismas y a los otros.



26

## 7. NO OFENDAS A NADIE

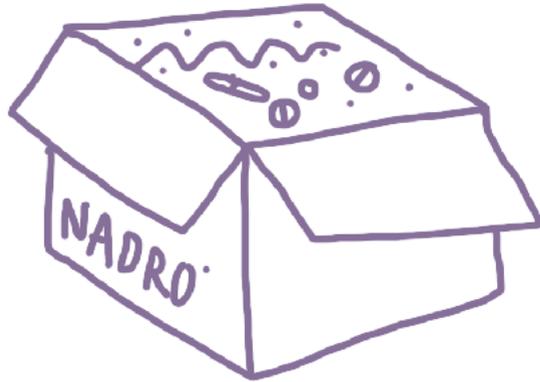
Ni con palabras, ni con actitudes, ni con acciones. Cualquiera de estas tres daña terriblemente a las personas y a las relaciones. Además de cuidar tus palabras y acciones, cuida tus emociones que son más difíciles de ver.



27

## 8. QUE TUS PALABRAS COINCIDAN CON LA REALIDAD

Hay que decir las cosas como son aunque hayamos fallado en algo. Todos nos equivocamos, pero esconderlo impide ver nuestros errores y corregirlos.



28

## 9. NO TOMES LO QUE NO ES TUYO

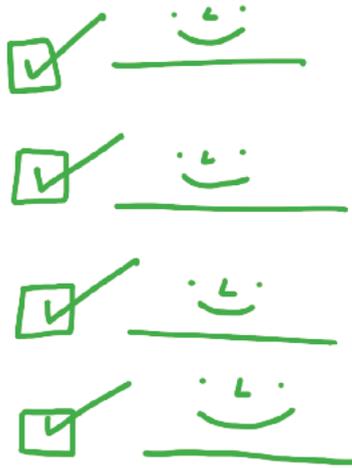
Siempre hay algo que deseamos y que no podemos tener, pero por muy a la mano que esté, si no es tuyo, no lo tomes.



29

## 10. CONSTRUYE UN AMBIENTE DE CONFIANZA Y BUEN ÁNIMO

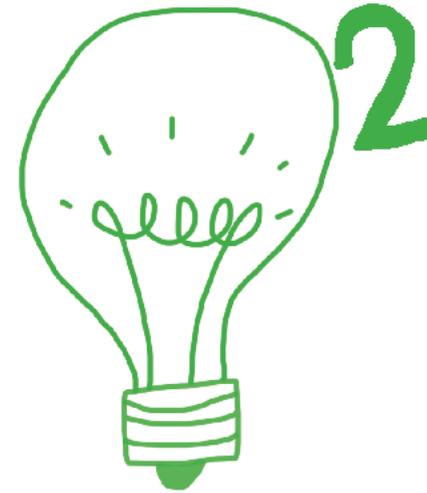
Para una buena convivencia hay que demostrar que pueden creer en ti y tú en los demás. Tu sonrisa, en las buenas y en las malas, transforma el ambiente y hace más fácil seguir adelante.



30

## 11. CUMPLE CON LO QUE HAS ACORDADO HACER

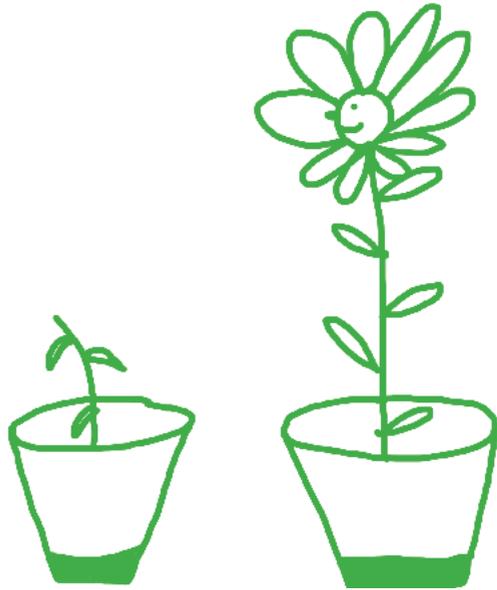
Piensa que los demás dependen de que lo cumplas y cuentan contigo.



31

## 12. QUE LA RAZÓN GUÍE TUS CONDUCTAS

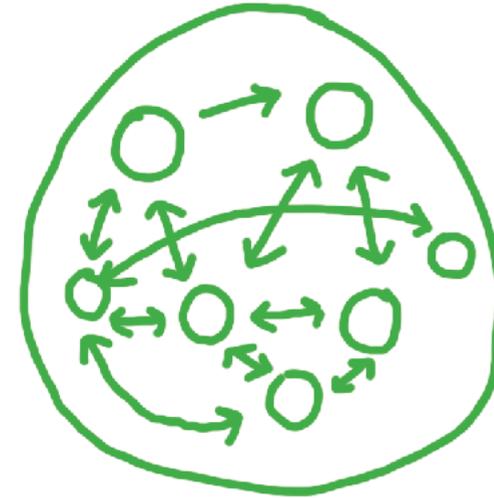
Es importante no dejarse llevar por las emociones pues nos pueden hacer volubles y poco enfocados. Pensar las cosas dos veces o más, puede orientar nuestras conductas.



32

## 13. HAZTE CARGO DE LAS CONSECUENCIAS DE TUS ACCIONES

Debemos saber que no sólo somos responsables de lo que hacemos, sino de los resultados que genera aquello que hacemos. Anticipa los efectos que pueden tener tus acciones.



33

## 14. SI FORMAS PARTE DE UN TODO, INVOLÚCRATE CON TODOS

Los grupos se enriquecen por las diferencias de sus miembros, y se fortalecen buscando un objetivo común. Es nuestra responsabilidad construir juntos la familia NADRO.

A green-toned illustration of a man and a woman holding hands. The woman is on the left, looking towards the man on the right. They are both smiling slightly. The text 'CONDUCTAS NADRO' is written in white, hand-drawn capital letters across the center of the image.

CONDUCTAS NADRO

PERTENENCIA = RIE  
RESPONSABILIDAD



1.

ERES PARTE  
DE UNA  
COMUNIDAD

## RESPONSABILIDAD

### 1. Eres parte de una comunidad

# CONDUCTAS QUE



### Me benefician a mí, a los demás y a NADRO:

- Si estás en el corporativo acércate y visita a la gente de las sucursales.
- Si estás en las sucursales involúcrate con el corporativo.
- Si estás en una sucursal, infórmate de lo que sucede en las otras sucursales. Puedes tomar buenas ideas.
- Comparte tus conocimientos.
- Toma en cuenta de que la competencia no está adentro, sino afuera.

## RESPONSABILIDAD

### 1. Eres parte de una comunidad

### Me dañan a mí, a los demás y a NADRO:

- No hacer las cosas bien desde el principio.
- Hacer lo que me corresponde con descuido.
- No interesarme por los que me rodean.
- Ver y hacer "sólo lo que me toca".



1. Eres parte de una comunidad



PREGÚNTATE

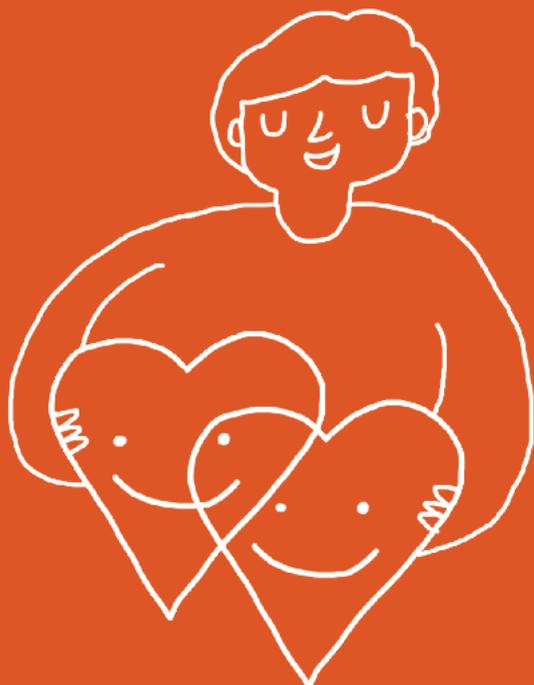
- \* ¿Es mejor para mí conformarme con hacer el menor esfuerzo?
- \* ¿Con qué resultados de mi trabajo me siento más contento?
- \* ¿Me involucro con los demás compañeros para ayudarlos o para perjudicarlos?

1. Eres parte de una comunidad

Valor agregado:

¡ No dejes pasar  
ninguna oportunidad  
de conocer MEJOR  
a alguien !

PERTENENCIA = RIE  
RESPONSABILIDAD



2.

PROCURA  
A LOS  
DEMÁS

## 2. Procura a los demás

# CONDUCTAS QUE



### Me benefician a mí, a los demás y a NADRO:

- Muéstrate dispuesto a ayudar. Lo más importante es la gente con la que trabajas.
- Procura lo mejor de la persona que tienes al lado, en frente o cerca de ti.
- Voltea a ver a la gente. Es una doble oportunidad, ya sea para colaborar con ella o para aprender de ella.

## 2. Procura a los demás

### Me dañan a mí, a los demás y a NADRO:

- Bloquear el trabajo de mis compañeros.
- No ser agradecido.
- No reconocer el apoyo que se me ha dado.
- Querer que todo el mérito sea mío.



## 2. Procura a los demás



PREGÚNTATE

- \* ¿Si yo estoy bien, me debería de importar si están bien los demás?
- \* ¿Es posible que yo esté bien aunque a la empresa le vaya mal?
- \* ¿Soy capaz de ofrecer mi tiempo o sacrificar algo mío para apoyar a algún compañero?
- \* ¿Qué me quita hacer algo por los demás?

## 2. Procura a los demás

Valor agregado:



PERTENENCIA = RIE  
RESPONSABILIDAD



3.

MANTÉN EN BUEN  
ESTADO LOS OBJETOS  
CON LOS QUE TRABAJAS

## RESPONSABILIDAD

### 3. Mantén en buen estado los objetos con los que trabajas

# CONDUCTAS QUE



### Me benefician a mí, a los demás y a NADRO:

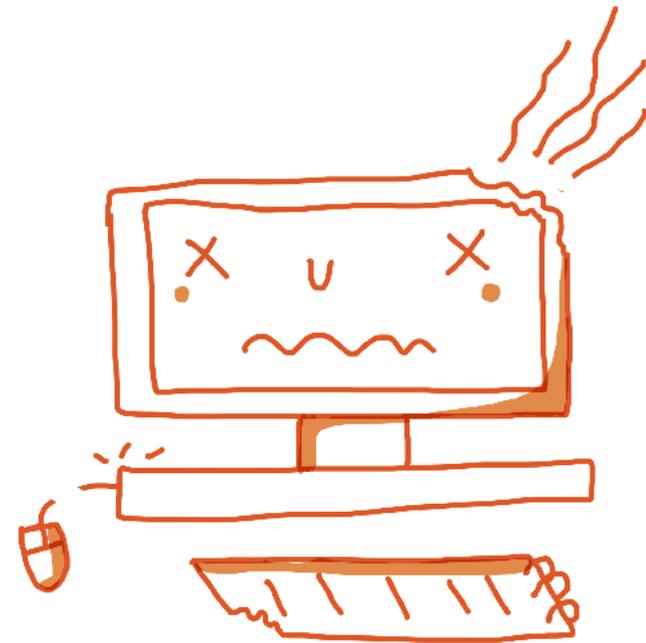
- Utiliza los recursos sin desperdiciar.
- Cuida el equipo, muebles, instalaciones y automóviles.
- Cuida la mercancía.
- Mantén limpia tu área de trabajo.

## RESPONSABILIDAD

### 3. Mantén en buen estado los objetos con los que trabajas

### Me dañan a mí, a los demás y a NADRO:

- Maltratar cualquier tipo de bien que me han asignado.
- Ser desordenados con las cosas dentro de mi zona laboral.
- Pensar que como no es mío, no lo tengo que cuidar.



RESPONSABILIDAD

**3. Mantén en buen estado  
los objetos con los que trabajas**



PREGÚNTATE

- \* ¿Me da igual que las cosas se deterioren porque yo no las pago?
- \* ¿Me gustaría trabajar en un lugar que estuviera siempre sucio o desordenado?
- \* ¿Me gustaría o me daría pena que mi familia y amigos conocieran mi lugar de trabajo?
- \* ¿Estaría de acuerdo en reponer con mi dinero alguna herramienta de trabajo que dejó de funcionar por mi descuido?

RESPONSABILIDAD

**3. Mantén en buen estado  
los objetos con los que trabajas**

**Valor agregado:**



PERTENENCIA = RIE  
RESPONSABILIDAD



4.  
SÉ SERVICIAL

**4. Sé servicial**

# CONDUCTAS QUE



**Me benefician a mí, a los demás y a NADRO:**

- Sé ejemplo de colaboración y entusiasmo.
- Muéstrate disponible cuando necesiten de ti.
- Cuida atender hasta el más mínimo detalle.
- Sé discreto y no presumas tus aportaciones.

**4. Sé servicial**

**Me dañan a mí, a los demás y a NADRO:**

- Falta de iniciativa para apoyar a los demás.
- Evadirte de los problemas que se presentan a tu alrededor.
- No anticipar las necesidades de los demás.
- Hacerle creer al otro que lo vas a ayudar cuando no puedes o no quieres hacerlo.



**4. Sé servicial**



# PREGÚNTATE

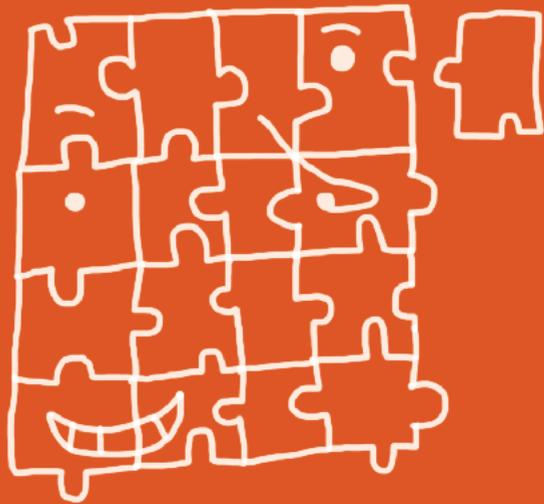
- \* ¿Siempre tengo que esperar a que me pidan las cosas para hacerlas?
- \* ¿Cómo me sentiría si tuviera mucho trabajo y otras personas sólo me observaran sin ofrecerme ayuda?
- \* Cuando me piden un favor, ¿lo hago rápidamente o lo voy posponiendo?

**4. Sé servicial**

## Valor agregado:

*¡ Cuando no se puede ayudar es mejor DECIRLO!*

PERTENENCIA = RIE  
RESPONSABILIDAD



5.

TÓMATE  
EN SERIO TU  
TRABAJO

## 5. Tómate en serio tu trabajo

# CONDUCTAS QUE



62

### Me benefician a mí, a los demás y a NADRO:

- Toma en cuenta que en todo momento y lugar representas a NADRO.
- Denuncia cualquier intento de soborno o delito que observes.
- Orienta siempre tu trabajo a la misión de NADRO aportando tu capacidad, conocimiento y esfuerzo al máximo.
- Anticipa y resuelve lo que tienes que preparar para tus juntas de trabajo.
- Dirígete a las personas correctas y sé claro en tus pedidos.
- Haz lo que puedas con lo que tienes.

## 5. Tómate en serio tu trabajo

### Me dañan a mí, a los demás y a NADRO:

- Desaprovechar las oportunidades que se me dan para desarrollarme y capacitarme.
- Utilizar teléfonos celulares en las reuniones de trabajo y durante mis labores cotidianas. Hay que aprender a darle su tiempo y su espacio a cada momento y a cada persona.
- No tener claro lo que tengo que hacer, mis responsabilidades y objetivos laborales.
- Quejarte en lugar de buscar soluciones.

63



## 5. Tómate en serio tu trabajo



# PREGÚNTATE

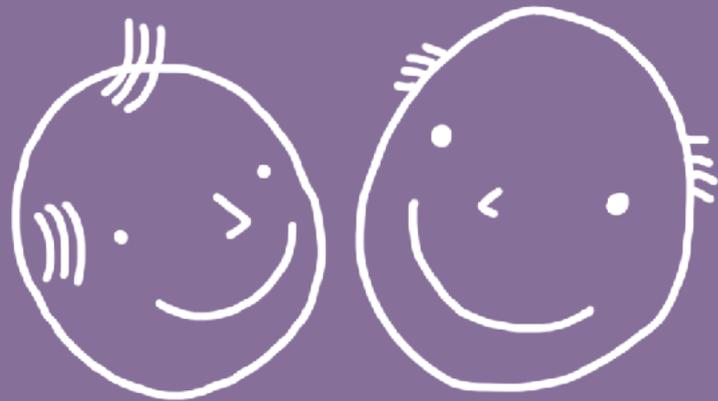
- \* ¿Me doy permiso en mi trabajo de ciertas cosas que no toleraría en otro lado?
- \* ¿Mi trabajo me hace una mejor persona?
- \* ¿Conozco las metas de la organización y a los equipos de trabajo encargados de conseguirlas?
- \* ¿Conozco las responsabilidades de cada quien?

## 5. Tómate en serio tu trabajo

### Valor agregado:



PERTENENCIA = RIE  
INTEGRIDAD



6.

RECONOCE Y  
APRECIA EL  
VALOR DE LOS  
OTROS

## 6. Reconoce y aprecia el valor de los otros

# CONDUCTAS QUE



### Me benefician a mí, a los demás y a NADRO:

- Valora a cada persona. Cada persona es única.
- Fomenta las capacidades que cada quien tiene.
- Respeta las diferencias de los otros. No tienen que pensar, sentir o actuar igual a ti.
- Aprovecha el talento de tus compañeros.
- Nunca hagas menos a nadie.
- Sé puntual y ten consideración del tiempo de los demás.

## 6. Reconoce y aprecia el valor de los otros

### Me dañan a mí, a los demás y a NADRO:

- Tener prejuicios sobre alguien o con otra área.
- Utilizar tu cargo, tus conocimientos o tus relaciones para abusar de los demás.
- Manipular a otros para salirte con la tuya.
- Hacer menos el trabajo de los demás.
- Provocar conflictos con tus compañeros.



## 6. Reconoce y aprecia el valor de los otros



# PREGÚNTATE

- \* Si alguien actúa mal, ¿te da derecho a hacerle daño?
- \* ¿Lo que dices sobre los demás, te gustaría que lo dijeran de ti?
- \* Si valoras a las personas, ¿debes buscar que mejoren y se desarrollen?
- \* ¿Te gustaría realmente que todos fuéramos idénticos?
- \* ¿Te importaría ser recordado como el que más dificultades causaba en el trabajo?

## 6. Reconoce y aprecia el valor de los otros

# Valor agregado:

*¡Haz cada día  
el PROPÓSITO de  
descubrir una cualidad  
de tus colaboradores  
Y DÍSELA!*

PERTENENCIA = RIE  
INTEGRIDAD



7.

NO OFENDAS  
A NADIE

**7. No ofendas a nadie**

# CONDUCTAS QUE



**Me benefician a mí, a los demás y a NADRO:**

- Elimina la murmuración y el hablar mal de los demás. Los rumores destruyen a las personas y a los equipos de trabajo.
- Atiende a las personas, internas o externas, con atención, amabilidad y cortesía.
- No menosprecies las opiniones y comentarios de los demás.

**7. No ofendas a nadie**

**Me dañan a mí, a los demás y a NADRO:**

- Burlarte de alguien.
- Tratar de manera injusta o amenazante a una persona.
- Dejar de dirigirle la palabra a alguien por haber tenido una diferencia.
- Llamarle la atención a una persona en público.
- Hablarle a una persona sin ponerle toda tu atención.
- Tener una actitud prepotente.
- Estar de mal humor.



**7. No ofendas a nadie**



# PREGÚNTATE

- \* ¿Me enriquece en algo cuando hablo mal de los demás?
- \* ¿No soy yo el ridículo cuando me burlo de alguien?
- \* ¿Creo que ofender a alguien me hace superior a él?
- \* ¿No soy yo el que más gana siendo amable con los otros?
- \* ¿Realmente no me doy cuenta de que cuando estoy de malas o soy agresivo saca lo peor de los demás?

**7. No ofendas a nadie**

## Valor agregado:

*¡Cuando CORRIJAS  
a alguien, díselo  
para ayudarlo cuidando  
EL MODO Y EL  
MOMENTO!*

PERTENENCIA = RIE  
INTEGRIDAD



8.

QUE TUS PALABRAS  
COINCIDAN CON  
LA REALIDAD

**8. Que tus palabras coincidan con la realidad**

# CONDUCTAS QUE



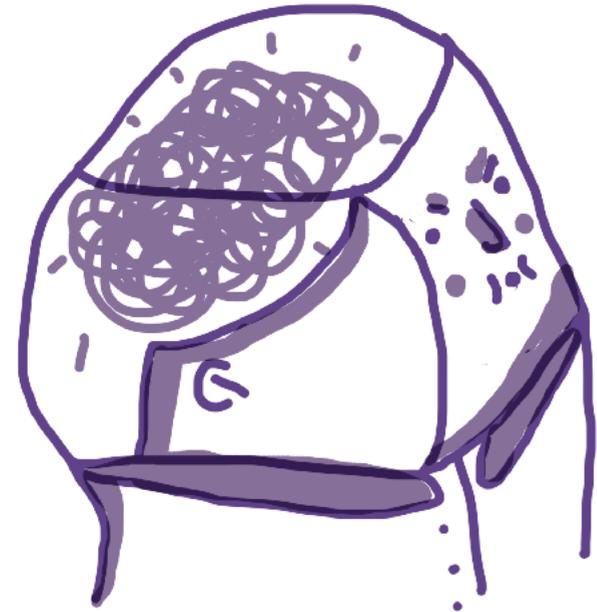
**Me benefician a mí, a los demás y a NADRO:**

- Reconoce abiertamente tus errores, es la única manera de corregirlos.
- No mientas. Cada mentira origina grandes problemas y destruye la confianza del otro en ti.
- Comunica con claridad y franqueza lo que quieres decir.
- Cuando hables de otros dí la verdad y no inventes historias que los puedan dañar.

**8. Que tus palabras coincidan con la realidad**

**Me dañan a mí, a los demás y a NADRO:**

- Ocultar información necesaria para mis colaboradores.
- Decir verdades a medias.
- No intentar ser lo más objetivos con los hechos y las personas y reinterpretar todo a mi favor.



**8. Que tus palabras coincidan con la realidad**



# PREGÚNTATE

- \* ¿Me creo más listo porque puedo engañar a los demás?
- \* ¿Es necesario decir siempre la verdad?
- \* ¿Puedo ser mejor persona si oculto mis errores?
- \* ¿Tengo miedo de decir la verdad y por eso hablo con rodeos?
- \* ¿Lo que yo digo es la última palabra?
- \* Cuando crees que es incorrecta una acción, ¿lo platicarías con tu esposa/esposo o con tus hijos?

**8. Que tus palabras coincidan con la realidad**

## Valor agregado:



PERTENENCIA = RIE  
INTEGRIDAD



9.

NO TOMES LO  
QUE NO ES  
TUYO

## 9. No tomes lo que no es tuyo

# CONDUCTAS QUE



86

### Me benefician a mí, a los demás y a NADRO:

- No importa si es grande o pequeño, información, artículos físicos o mercancía, respeta siempre la propiedad de la organización y la de tus compañeros.
- No permitas que otras personas se lleven o utilicen indebidamente cualquier cosa que pertenezca a NADRO o a alguien más.

## 9. No tomes lo que no es tuyo

### Me dañan a mí, a los demás y a NADRO:

- Aceptar o solicitar privilegios en bienes y servicios que no me corresponden utilizando mi puesto.
- Participar en procesos de corrupción donde pongo en riesgo calidad, cantidad y precio de los productos que NADRO distribuye.
- Hacer uso personal de los vehículos oficiales de NADRO.
- Hacer negocios personales y obtener beneficios ilícitos a través de los recursos de NADRO.
- Admitir regalos a cambio de favores o para obtener un beneficio personal.
- Desperdiciar el tiempo de trabajo.

87



**9. No tomes lo que no es tuyo**



# PREGÚNTATE

- \* ¿Me gustaría que alguien me quitara mis cosas sin pedírmelas?
- \* ¿Me he preguntado cómo sería el mundo si cada quien tomara diariamente algo que no fuera suyo?
- \* ¿Me gustaría que me dieran regalos sólo para ver qué sacan de mí?

**9. No tomes lo que no es tuyo**

## Valor agregado:



PERTENENCIA = RIE  
INTEGRIDAD



10.

CONSTRUYE  
UN AMBIENTE  
DE CONFIANZA  
Y BUEN ÁNIMO

**10. Construye un ambiente de confianza y buen ánimo**

# CONDUCTAS QUE



**Me benefician a mí, a los demás y a NADRO:**

- Sé positivo y orientado a los buenos resultados.
- Cree en las capacidades de los otros.
- Hazle saber a los demás que pueden conseguir lo que se proponen. La gente suele sacar lo mejor de sí cuando creen en ella.
- Motívate y motiva a los demás.

**10. Construye un ambiente de confianza y buen ánimo**

**Me dañan a mí, a los demás y a NADRO:**

- No pedir con claridad lo que hay que hacer
- Suponer que sólo tú puedes hacer bien las cosas.
- Sentir que el mundo se acaba cuando surge algún problema. Los nervios se contagian y rompen la confianza.
- Tratar despóticamente a las personas bajo mi cargo.



**10. Construye un ambiente de confianza y buen ánimo**



PREGÚNTATE

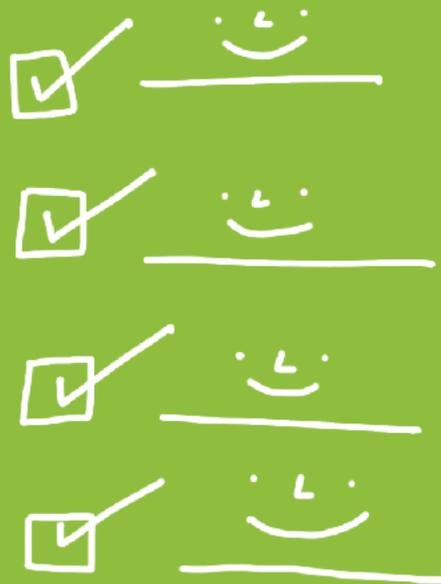
- \* ¿Puedo realmente lograr algo si no creo en mí?
- \* ¿Cuándo me siento más en confianza, cuando estoy entre personas alegres o cuando estoy entre personas amargadas?
- \* ¿Puedo hacer bien mi trabajo si mi jefe duda de que lo pueda hacer bien?
- \* ¿Por qué estoy a la defensiva?  
¿Creo que los demás quieren atacarme?

**10. Construye un ambiente de confianza y buen ánimo**

Valor agregado:



PERTENENCIA = RIE  
EXCELENCIA

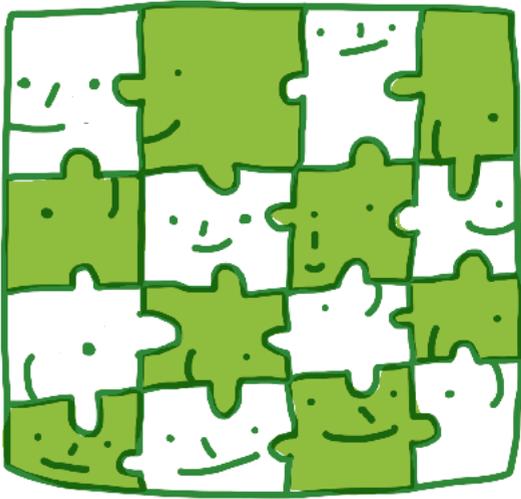


11.

CUMPLE CON LO QUE  
HAS ACORDADO  
HACER

## 11. Cumple con lo que has acordado hacer

# CONDUCTAS QUE



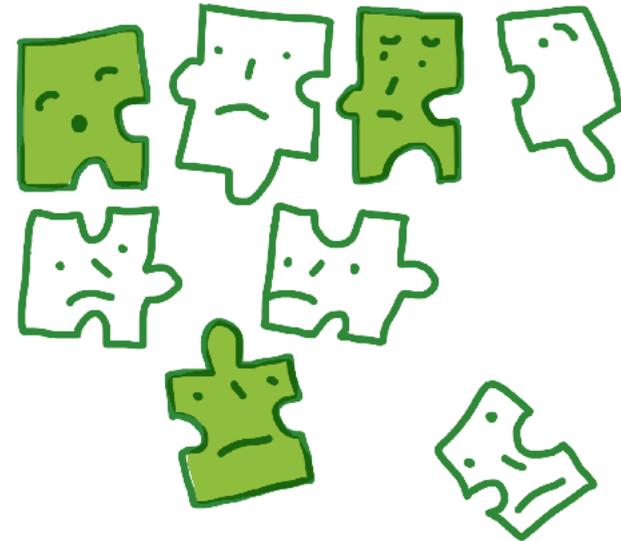
### Me benefician a mí, a los demás y a NADRO:

- Termina lo que acordaste terminar. No dejes las cosas a medias.
- Si por algo no terminaste, infórmalo a quien corresponde porque los demás cuentan con tu trabajo.
- Avisa si, por cualquier motivo, vas a faltar al trabajo. La gente te está esperando.
- Haz bien lo que te toca hacer.

## 11. Cumple con lo que has acordado hacer

### Me dañan a mí, a los demás y a NADRO:

- No ajustarme a los tiempos y horarios establecidos.
- No realizar mis obligaciones cotidianas.
- Desconocer la descripción de mi puesto, de mis responsabilidades y del espíritu de la empresa.
- No ponerte al corriente de aquello en lo que te has atrasado.



## 11. Cumple con lo que has acordado hacer



# PREGÚNTATE

- \* ¿Podría cruzar un río si dejaron el puente hecho a medias?
- \* ¿Lograría hacer al 100% mi trabajo si los demás no han hecho el suyo o lo hacen a medias?
- \* ¿Sería capaz de hacer el trabajo del otro para hacer bien el mío?
- \* ¿Cómo reaccionaría si un día fuera yo el único en presentarme a trabajar?

## 11. Cumple con lo que has acordado hacer

# Valor agregado:



PERTENENCIA = RIE  
EXCELENCIA



12.

QUE LA RAZÓN  
GUÍE TUS  
CONDUCTAS

## 12. Que la razón guíe tus conductas

# CONDUCTAS QUE



### Me benefician a mí, a los demás y a NADRO:

- No seas impulsivo en tus respuestas ni dejes que las emociones negativas orienten tu conducta.
- Si tienes algo que reclamar, espera el momento oportuno y sé amable al hacerlo.
- Persiste y no te dejes llevar por la frustración y el desánimo.
- Piensa antes de actuar.
- Evalúa cada situación.
- Cuida tu lenguaje y la forma en la que te diriges a los demás.

## 12. Que la razón guíe tus conductas

### Me dañan a mí, a los demás y a NADRO:

- Hacer bien o mal mi trabajo dependiendo si alguien me cae bien o no.
- Llevar mis problemas personales al trabajo. Todos tenemos problemas, pero debemos evitar que interfieran en nuestro desempeño.
- Asumir que los demás tienen la obligación de aguantar mis emociones negativas.
- No enfrentar los problemas.



## 12. Que la razón guíe tus conductas



# PREGÚNTATE

- \* ¿Creo que tengo el derecho de actuar como se me da la gana sin tomar en cuenta a los demás?
- \* ¿Podría tolerar a mi jefe, a un subalterno o a un compañero de trabajo que mostrara cambios de humor continuos?
- \* ¿Me gustaría que la gente no se atreviera a decirme ciertas cosas porque les da miedo cómo voy a reaccionar?
- \* ¿Preferiría trabajar con alguien tranquilo o con alguien arrebatado y caprichoso?

## 12. Que la razón guíe tus conductas

### Valor agregado:



PERTENENCIA = RIE  
EXCELENCIA



13.

HAZTE CARGO  
DE LAS CONSECUENCIAS  
DE TUS ACCIONES

### 13. Hazte cargo de las consecuencias de tus acciones

## CONDUCTAS QUE



110

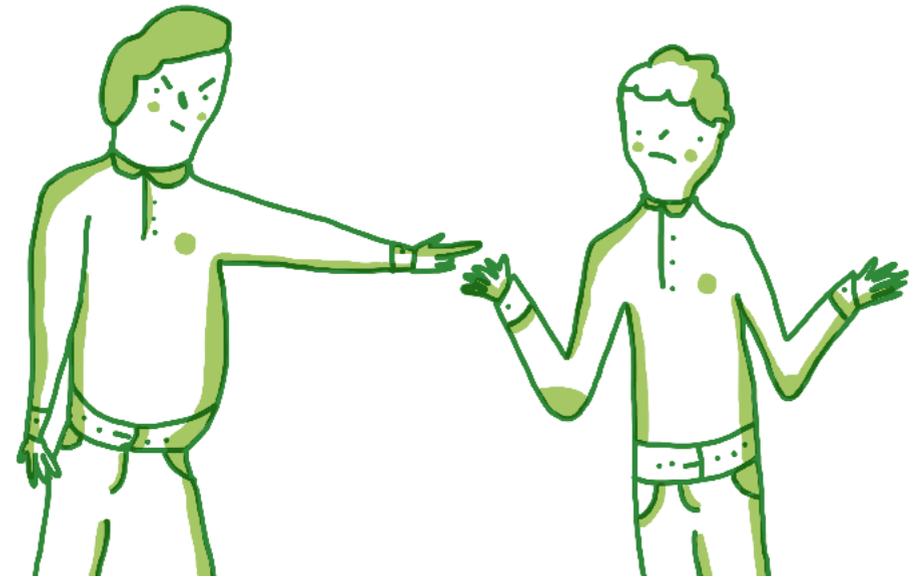
### Me benefician a mí, a los demás y a NADRO:

- Procura anticipar para ahorrarte a ti y a los demás conflictos innecesarios.
- Aunque algo que hiciste no salió como tú lo pensaste, hazte responsable de ello.
- Repara los daños que causaron tus acciones, aún sin haber tenido la intención de causarlos.

### 13. Hazte cargo de las consecuencias de tus acciones

### Me dañan a mí, a los demás y a NADRO:

- Querer culpar a los demás por mis errores.
- Aceptar como míos únicamente los logros y desentenderme de los fracasos.
- Rechazar un buen consejo que me pueda ayudar a mejorar en algo.
- Señalar los errores de los otros.



111

### 13. Hazte cargo de las consecuencias de tus acciones

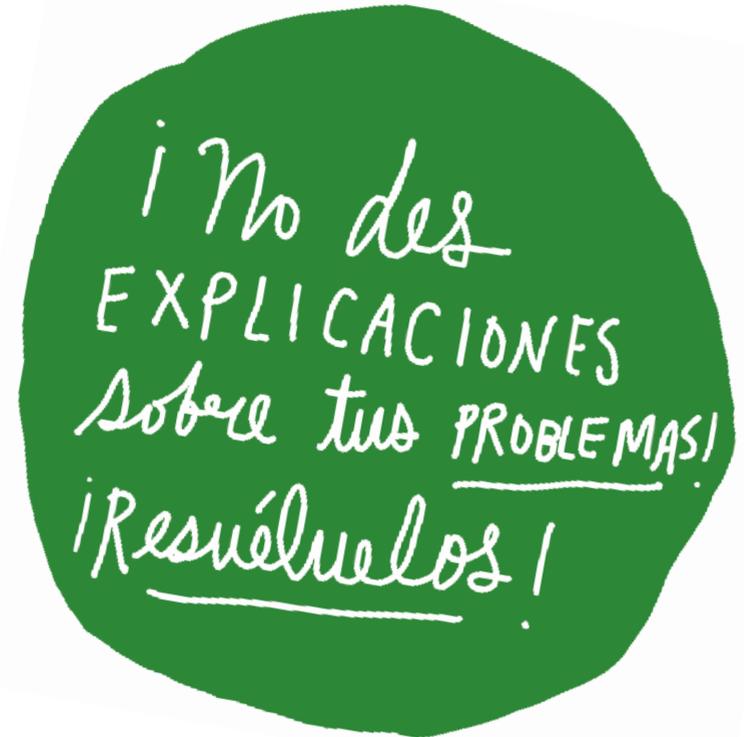


# PREGÚNTATE

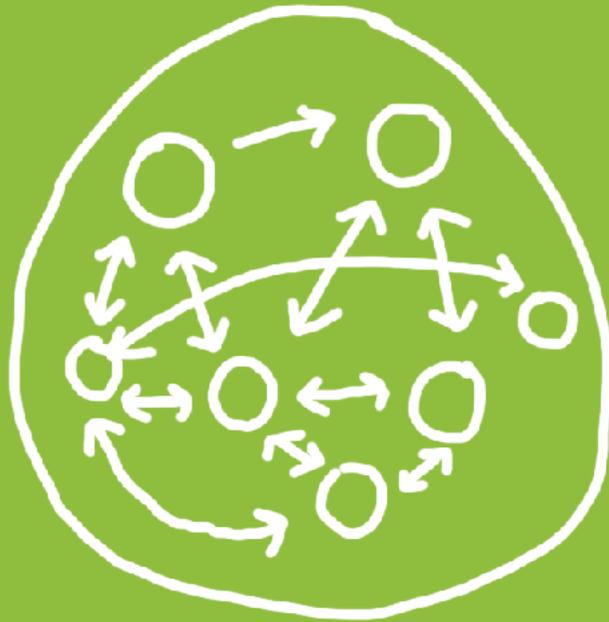
- \* ¿Estoy más preocupado de lo que hacen los demás que de mis propios resultados?
- \* ¿Creo que al final lo que importa es que las cosas se hagan, aunque se hagan mal?
- \* ¿Procuro reparar lo que me sale mal?
- \* ¿Te gustaría que tus compañeros taparan sus errores mostrando los tuyos?

### 13. Hazte cargo de las consecuencias de tus acciones

## Valor agregado:



PERTENENCIA = RIE  
EXCELENCIA



14.

SI FORMAS PARTE  
DE UN TODO,  
INVOLÚCRATE  
CON TODOS

**14. Si formas parte de un todo, involúcrate con todos**

# CONDUCTAS QUE



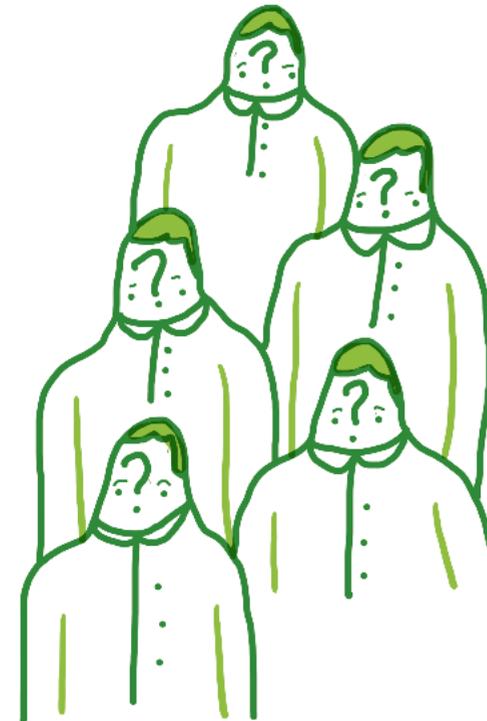
**Me benefician a mí, a los demás y a NADRO:**

- Ten presente en tus acciones y actitudes los intereses de NADRO y de los que, como tú, forman parte de NADRO.
- Participa activamente en los eventos que realiza la organización.
- Interésate en los distintos trabajos que realizan otras personas dentro de NADRO.

**14. Si formas parte de un todo, involúcrate con todos**

**Me dañan a mí, a los demás y a NADRO:**

- Creer que es suficiente con ir a hacer mi trabajo e irme sin hacer caso de mi entorno.
- No estar conscientes de que mi bienestar depende del bienestar de NADRO y viceversa.
- Olvidar el objetivo común de todos los que trabajamos en NADRO: llevar salud a la familia mexicana.



**14. Si formas parte de un todo, involúcrate con todos**



# PREGÚNTATE

- \* ¿Formo parte de un todo aunque no me sienta parte de ese todo?
- \* ¿Qué tipo de unión puedo esperar si cada quien cuida sus propios intereses?
- \* ¿Tengo que involucrarme con todos aunque no todos puedan ser mis amigos?
- \* ¿Vale la pena el esfuerzo de convivir con gente diferente a mí?

**14. Si formas parte de un todo, involúcrate con todos**

## Valor agregado:



COMPROMETIDOS  
CON  
NADRO



Nuestro Código de Pertenencia NADRO exige de cada uno de nosotros que tomemos decisiones éticas en nuestro actuar diario. Es un mecanismo para comprometernos con nuestros valores básicos de **Responsabilidad, Integridad y Excelencia** (RIE), que son el fundamento de nuestro trabajo y que deben impulsar la conducta esperada de todos y cada uno de los que formamos parte de NADRO.

El Código de Pertenencia se desprende de dichos valores y orienta nuestras actividades diarias y nuestras relaciones internas y externas. Ser parte de NADRO implica nuestro **compromiso, cumplimiento y respeto** de las actitudes y conductas del código.

Nuestra primera responsabilidad es conocer el Código de Pertenencia, así como compartirlo con quienes –aunque no trabajan con nosotros dentro de NADRO– forman parte de la familia NADRO como proveedores y clientes. De esta manera, ellos podrán también orientar éticamente su conducta junto con nosotros.

Nuestra segunda responsabilidad consiste en seguir lo estipulado por el Código de Pertenencia NADRO, pues establece nuestros **valores y obligaciones** como parte fundamental de nuestra organización. Nuestro compromiso es **ser ejemplo** de estas actitudes y conductas, convenciendo a los demás por medio de nuestras acciones y no tanto por nuestras palabras. Si tienes alguna duda respecto de cómo comportarte, pide ayuda. Habla con tu supervisor, los responsables de Recursos Hum-

nos o los miembros del Comité de Ética, quienes están para servirte.

Finalmente, si observas alguna violación o incumplimiento al Código de Pertenencia, por favor repórtala. No se puede corregir lo que no se conoce.

No seguir los valores que nos distinguen, así como las conductas asociadas a los mismos y establecidas en nuestro Código de Pertenencia, te excluye del equipo de trabajo. Se espera que todos cumplamos los lineamientos de nuestro código, con nuestras políticas y con la ley al realizar nuestras actividades laborales, como condición de nuestro empleo. La violación del Código de Pertenencia, nuestras políticas o de la ley pueden resultar en la aplicación de una medida disciplinaria que puede implicar la terminación de la relación laboral, dependiendo de la naturaleza y gravedad de la violación cometida. En caso de violación a la ley, se podrán imponer penas civiles y/o penales.

**Cualquier tema relacionado comunícate con nosotros a través de:**

- 1) La línea ética **01 800 800 6237**
- 2) El correo electrónico **[www.lineaetica2.kpmg.com.mx](mailto:www.lineaetica2.kpmg.com.mx)**
- 3) **Directamente con tu supervisor**

# pacto

He recibido y leído el código de pertenencia NADRO y me comprometo a cumplirlo y a ser ejemplo para incentivar su cumplimiento en los que me rodean y hacer de NADRO el mejor lugar para trabajar.

**Fecha** .....

**Nombre completo** .....

**Puesto** .....

**Firma** .....