

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



Lady Lee

Wendy's



cafetini



ÍNDICE

Introducción:	4
Objetivo del Código de Ética	4
Nuestro Compromiso	4
Crecimiento:	5
Participación de Corporación Lady Lee en programas de desarrollo comunitario	5
Participación del personal en el desarrollo comunitario	5
Desarrollo de proveedores y contratación de personal local	5
Derechos Humanos	6
Contraparte	6
Identificar actos discriminatorios	6
¿Quién debe seguir el Código?	7
El uso del término	7
El Código y la Ley	7
Respeto a la Ley Internacional	7
La empresa deberá:	8
Respeto de las normativa internacional de comportamiento	8
Qué se espera de cada uno de los Colaboradores	8
Qué se espera de los Funcionarios, Directores y Gerentes	9
Solicite aclaración e información adicional.	10
Aprobación escrita	10
Planteando inquietudes	10
Anonimato y confidencialidad	10
Investigaciones	11
Acusaciones falsas	11
Actuar con integridad	11
Acciones a tomar:	12
Ejemplos de comportamientos faltos de ética.	12
Procure la exactitud	13
Bienes de la Empresa	13
Ejemplos de bienes de la Empresa	13

Uso de tiempo, equipos y otros bienes	14
Ejemplos de mal uso de los bienes de la empresa	14
Uso de información	15
Información no pública	15
¿Qué se entiende por información no pública?	16
Ejemplo de información no publica:	16
Privacidad	16
Conflicto de Interés	17
Determinación de conflictos de interés	17
Conflicto de Interés en casos de Relaciones Amorosas	18
Conflicto de Interés - Familiares y amigos	18
Casos de ejemplo:	19
Conflicto de Interés; regalos, comidas y atenciones	19
Casos de Ejemplos:	20
Tratos especiales en conflicto de Interés	20
Anti-soborno	20
Casos ejemplo de sobornos	21
Integridad en negociaciones con clientes, proveedores y consumidores	21
Informes inexactos	22
Reunión con un cliente	22
Puertas Abiertas	22
Proceso De Atencion De Situaciones Planteadas.	23
Comportamientos Éticos con Nuestros Valores	24
Integridad:	24
Respeto:	25
Servicio al Cliente:	25
Excelencia Operativa:	25
Disciplina:	26
Compromiso:	26
Solidaridad:	26
Mi comportamiento en la empresa	26
Mi comportamiento con los clientes	28

Mi comportamiento con los proveedores	29
Mi comportamiento con los compañeros de trabajo	29
Acoso sexual	
Mi comportamiento con mis colaboradores	30
Mi comportamiento con mis competidores	31
Competencia justa	31
Mi comportamiento con las autoridades de Gobierno	31
¿Cómo protejo al medio ambiente?	32
¿Cómo protejo la propiedad de la Corporación?	32
Mi comportamiento ante la prensa y/o público en general	32
Compromiso de la Corporación ante el incumplimiento de este Código de Ética	32
Investigación de violaciones potenciales al Código	33
Decisiones	33
Medidas disciplinarias	33
Información de decisiones e investigaciones del Código	33
Procedimiento de Manejo de Denuncias	34
Sanciones Disciplinarias	34
Firma y acuse de recibo	34
Excepciones	34
Uso de Medios Digitales y Redes Sociales	35
Preguntas Frecuentes	37

Código de Ética y Conducta

Introducción:

“La Integridad es fundamental para Corporación Lady Lee, la cual, en conjunto con nuestros otros valores de Respeto, Servicio al Cliente, Disciplina, Compromiso, Solidaridad y Excelencia Operativa, son un pilar de nuestra meta principal que es lograr “El Mejor Lugar para Trabajar”.”

Integridad significa hacer lo correcto. Al actuar con integridad, reflejamos positivamente la integridad y la reputación de la Empresa, así como su diversidad de marcas y negocios a lo largo de nuestro país.

Todos queremos hacer lo correcto, para nosotros y para Corporación Lady Lee, el Código de Conducta y Ética Empresarial nos ayudará a guiarnos. El Código define cómo los colaboradores deben comportarse como representantes de Corporación Lady Lee.

El Código trata sobre nuestras responsabilidades con la Empresa, con cada uno de nosotros, con los clientes, proveedores, consumidores y público en general.

Todos debemos cumplir la ley, actuar con integridad y honestidad en todos los aspectos y ser responsables de nuestras acciones.

Objetivo del Código de Ética

Es una guía de actuación y consulta sobre los principios y valores que estoy obligado a cumplir dentro y fuera de las instalaciones de la empresa, en horario laboral o fuera del mismo.

Los principios establecidos en este código son de cumplimiento obligatorio en todas las compañías de la Corporación.

Nuestro Compromiso

Los principios y valores que se indican en este Código son reglas que regulan mi comportamiento con los clientes, accionistas, compañeros de trabajo, proveedores y la empresa en su conjunto, quienes a su vez también tienen la obligación de acatar estos principios y valores en su comportamiento.

Me comprometo a cumplir las disposiciones de este Código de Ética, e informar a la empresa sobre aquellos que estén incumpliendo con estos principios y valores.

Crecimiento:

Participando en las oportunidades que me ofrece Corporación Lady Lee para mejorar en las 2 dimensiones de mi vida:

- **Profesional:** Atendiendo las recomendaciones que me dan mis supervisores e instructores para que genere avances claros en mis conocimientos y mejoras concretas en mi desempeño.
- **Personal:** Manteniendo un desarrollo armónico en varias áreas de mi vida: Física (Cuidando mi estado de salud), Financiera (Manteniendo un nivel material de vida adecuado y sostenible con mis ingresos), Emocional (Desarrollando relaciones armoniosas con mi familia, compañeros y comunidad y fortaleciendo mi paz interior).

Participación de Corporación Lady Lee en programas de desarrollo comunitario

Como un vecino más en las comunidades en donde operamos y como parte de nuestra responsabilidad social, en Corporación Lady Lee participamos directamente o a través de organizaciones reconocidas en programas y actividades que promueven la integración, el desarrollo y la mejoría en la calidad de vida de las comunidades.

Participación del personal en el desarrollo comunitario

Se espera que la conducta del personal de Corporación Lady Lee en su comunidad refleje los mismos valores que promovemos como empresa. Corporación Lady Lee apoya la participación de sus colaboradores en aquellas actividades y/o eventos que contribuyen al desarrollo de la comunidad o en asociaciones que lo promueven, siempre y cuando estas actividades no interfieran con el cumplimiento y/o desempeño de sus funciones.

Cuando participemos en dichas actividades, ya sea en nuestro tiempo libre o bien, durante horario laboral con consentimiento de la empresa no debemos generar falsas expectativas o promesas sobre posibles apoyos o contribuciones que la empresa pueda proporcionar.

Desarrollo de proveedores y contratación de personal local

Como una contribución al desarrollo y beneficio de las comunidades en las que Corporación Lady Lee opera, procuramos la contratación de personal local y el desarrollo de proveedores de bienes y/o servicios también locales. Por supuesto, la oportunidad laboral está enmarcada por principios claros de capacidad técnica, calidad, competitividad, experiencia adquirida y alineamiento con nuestros valores corporativos; por su parte, los criterios de selección de proveedores son un precio competitivo, calidad, experiencia y servicio.

DERECHOS HUMANOS

Consideramos al Ser Humano como lo más valioso en la Corporación y constituye el principal elemento en que se basa nuestro desempeño diario, nuestro desarrollo y éxito empresarial.

Corporación Lady Lee respeta la dignidad de sus colaboradores y se esfuerza por garantizar sus derechos en cuanto a seguridad personal, un entorno laboral limpio, saludable y libre de hostigamientos o abusos de cualquier tipo. Tratamos a nuestros colaboradores equitativamente y con honestidad en lo que se refiere a sueldos, beneficios y otras condiciones de empleo, y nos oponemos contundentemente a la mano de obra infantil o forzada.

No toleramos la discriminación de ningún tipo y nos esforzamos por garantizar la igualdad de oportunidades para todos nuestros colaboradores. Cumplimos con todas las leyes, regulaciones y otros estándares aplicables en todas nuestras instalaciones y lugares de operación. Instamos a nuestros socios, proveedores, contratistas y vendedores a que apoyen esta política y valoramos trabajar con aquellos que comparten nuestro compromiso con los derechos humanos.

Contraparte

Mediante el compromiso del respeto a los Derechos Humanos, Corporación Lady Lee prohíbe establecer relaciones con contrapartes que abusen o vulneren de los Derechos Humanos. Las acciones competitivas deben estar siempre justificadas por consideraciones importantes del negocio. No se debe hacer ningún tipo de acuerdo con nuestros competidores que restrinjan ilegalmente el libre comercio.

Ejemplos de este tipo de prácticas ilegales incluyen acuerdos sobre precios, boicot de grupos y manipulación de la oferta. En prácticamente todos los países, este tipo de acuerdos tiene serias consecuencias legales, incluyendo la cárcel y multas muy elevadas.

Debemos consultar al Departamento Jurídico de nuestra unidad de negocio antes de preparar o firmar acuerdos y contratos o de realizar acciones que pudieran infringir leyes o regulaciones sobre comercio y competencia.

Identificar actos discriminatorios

Los actos de discriminación son en general evidentemente ofensivos, y por tanto, fácil de identificar. Algunas veces, la situación no es del todo clara. ¿Cómo podemos saber que hemos sido testigos de algún acto de discriminación?

Reflexiona sobre los siguientes tipos de comentarios:

- “¿Puedes creer que la promovieron? Todo mundo sabe que las mujeres no son buenas líderes”
- “No entiendo porque sigue en la empresa. Está demasiado viejo para este tipo de trabajo”
- “Es muy joven, ella no debería estar aquí. Necesitamos contratar gente con experiencia y conocimiento, no a alguien tan joven como ella”
- “Parece ser amable, pero la gente de esa parte del mundo no es de fiar. Será mejor no contratarlo”
- “¿Por qué deberíamos de contratar a una mujer embarazada? De cualquier manera, se va a ir en cuanto tenga a su bebé”
- “No puedo creer que hayan promovido a una persona discapacitada antes que a mí, ¡Míralo! Apenas puede moverse”

Todos los comentarios anteriores tienen algo en común: son discriminatorios y por lo tanto prohibidos. Si eres testigo de que alguna persona dentro de Corporación Lady Lee hace comentarios similares, debes detener la conversación inmediatamente e informar a tu compañero que está violando nuestro Código de Ética y la Ley. Te invitamos a reportar dicha situación sobre todo si empeora o continúa.

¿Quién debe seguir el Código?

El Código de Ética y Conducta Empresarial se aplica a todos los colaboradores de Corporación Lady Lee.

El uso del término

Corporación Lady Lee, en todo este documento hacen referencia en forma conjunta a todas estas entidades.

El Código y la Ley

Las operaciones y los colaboradores de la Empresa se encuentran sujetos a las leyes y jurisdicciones en todo el país. Se espera que los colaboradores cumplan con el Código y todas las leyes, normas y reglamentos aplicables. Si algún procedimiento estipulado en el Código contradice a la Ley aplicable, la Ley regirá sobre el, las leyes vigentes del país; Laboral, Penal o Civil.

Respeto a la Ley Internacional

Corporación Lady Lee acepta que el respeto a la ley Internacional es de carácter obligatorio.

El respeto a la ley que contrasta con el ejercicio en el respeto a la ley y regulaciones escritas, difundidas públicamente se hará cumplir de manera justa, de acuerdo a procedimientos establecidos.

Corporación Lady Lee, respeta la Ley Internacional y cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto implica que la empresa da los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables para informar a aquellos dentro de la compañía de su obligación de cumplirlas e implementar medidas para que se cumplan.

La empresa deberá:

- Cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera;
- Asegurar que sus relaciones y actividades están dentro del marco legal previsto y pertinente;
- Mantenerse informada de todas las obligaciones legales; y
- Revisar periódicamente su cumplimiento.

Respeto de la normativa internacional de comportamiento

Corporación Lady Lee respeta la normativa internacional de comportamiento, a la vez acatar el principio de respeto a la ley.

- Corporación Lady Lee se compromete a cumplir con todas aquellas leyes y convenios Internacionales con los que el país haya suscrito y sean aplicables al sector, en situaciones en las que la ley o su implementación, no proporcionen protección a los derechos humanos.
- En los lugares donde opera Corporación Lady respetará la normativa internacional de comportamiento.
- Considerar las oportunidades y canales legítimos para tratar de influir en la organización y autoridades pertinentes, con el fin de resolver cualquier conflicto.
- Evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no estén en consonancia con la normativa internacional de comportamiento.

¿Qué se espera de cada uno de los Colaboradores?

Comprenda el Código; cumpla con el Código y la Ley dondequiera que esté.

Utilice un buen juicio e incluso evite que se produzca una conducta indebida, considere sus acciones y pida consejo.

Si alguna vez tiene una duda sobre una conducta, pregúntese:

- ¿Es congruente con el Código?
- ¿Es ético?
- ¿Es legal?
- ¿Reflejará bien mi imagen y la de la Empresa?
- ¿Me gustaría leer sobre esto en el periódico?

Si la respuesta es “**No**” a alguna de estas preguntas, no lo haga. Si aún tiene dudas, pida consejo.

El Código intenta contemplar muchas de las situaciones a las que se enfrentarán los colaboradores, pero no puede considerar todas las circunstancias.

Puede procurar obtener ayuda de:

- Su gerencia inmediata.
- Desarrollo Humano.
- Su consejero de Ética Local.

También puede avocarse a la Línea de Ética al correo electrónico etica@ladylee.com o visite el intranet en la siguiente dirección: <http://intranet:8080/intranet/lineaEtica.jsp>

¿Qué se espera de los Funcionarios, Directores y Gerentes?

Deberán promover una cultura de ética y cumplimiento; siempre deben ser modelos de la conducta adecuada.

Estos deben:

- Garantizar que se eviten conductas relacionadas a la corrupción, como principio corporativo no se permitirá efectuar ni ofrecer pagos en efectivo o en especies de cualquier índole que signifiquen sobornos a cualquier persona.
- Garantizar que las personas que supervise comprendan sus responsabilidades según el Código y otras políticas de la Empresa.
- Aprovechar las oportunidades para analizar con los colaboradores el Código y reforzar la importancia de la ética y el cumplimiento.
- Crear un ambiente donde los colaboradores se sientan cómodos al presentar inquietudes.
- Valorar las conductas en relación con el Código y otras políticas de la Empresa cuando se evalúe a los colaboradores.

- Nunca fomentar o dar órdenes a los colaboradores para que logren resultados comerciales a expensas de una falta de conducta ética o no cumplimiento con el Código o la Ley.
- Actuar siempre para impedir violaciones al Código o a la Ley por parte de quienes estén bajo su supervisión.

Responda a las preguntas e inquietudes, si se lo aborda con una pregunta o inquietud relacionada con el Código, escuche cuidadosamente y preste toda su atención al colaborador.

Solicite aclaración e información adicional.

Responda todas las preguntas si puede, pero no crea que debe dar una respuesta inmediata, solicite ayuda si la necesita.

Si un colaborador presenta una inquietud que puede requerir investigación conforme al Código, comuníquese con el departamento de Desarrollo Humano, para que a través de estos se inicie la investigación.

Aprobación escrita

Algunas medidas a las que se hace referencia en el Código, específicamente, al uso de los bienes de la Empresa fuera de su lugar de trabajo y algunas situaciones de conflictos de interés que requieren la aprobación previa por escrito del Director de Unidad o Presidencia Ejecutiva.

Planteando inquietudes

Todos tenemos una obligación de mantener las normas éticas de Corporación Lady Lee. Si observa un comportamiento que le preocupa o que puede representar una violación de nuestro Código, informe acerca del problema de inmediato.

Al hacerlo, le brindará a la Empresa una oportunidad de tratar el problema y solucionarlo, de preferencia antes de que se convierta en una violación a la ley o un riesgo para la salud, la seguridad o la reputación de la Empresa.

Anonimato y confidencialidad

Cuando presente un informe sobre una falta de la Ética, ésta puede optar por permanecer en el anonimato.

Si da a conocer su identidad, la Oficina de Ética y Cumplimiento y los investigadores tomarán toda precaución razonable para mantener confidencial su identidad, realizando una investigación minuciosa y justa.

Para ayudar a mantener la confidencialidad, evite discutir estos temas o cualquier investigación con otros colaboradores. Debido a que procuramos mantener estricta confidencialidad en todas las investigaciones, no podemos informarle sobre el resultado de una investigación.

Investigaciones

La Empresa considera seriamente todos los informes de posible mala conducta, investigaremos el asunto de manera confidencial, determinaremos si se ha violado el Código o la Ley y tomaremos la medida correctiva correspondiente.

Si participa en una investigación relacionada con el Código, coopere totalmente y responda a todas las preguntas con integridad y honestidad, nunca habrá represalias.

La Empresa valora la ayuda de los colaboradores que identifican los posibles problemas que la Empresa necesita abordar. Toda represalia contra un colaborador que presente un problema con honestidad constituye una violación al Código.

Que un colaborador haya informado acerca de una inquietud con honestidad o haya participado en una investigación no puede ser la base de una acción que perjudique su empleo, incluida la separación, el descenso de categoría, la suspensión, la pérdida de beneficios, amenazas, el acoso o la discriminación.

Si usted trabaja con alguien que haya presentado una inquietud o haya brindado información en una investigación, debe continuar tratando a la persona con cortesía y respeto. Si considera que ha sido objeto de represalias, repórtelo de inmediato a Desarrollo Humano.

Acusaciones falsas

La Empresa protegerá a todo colaborador que presente una inquietud con honestidad, pero es una violación al Código, realizar a sabiendas, una acusación falsa, mentir a los investigadores o negarse o rehusarse a cooperar con una investigación relacionada con el Código.

La información honesta no implica que usted deba de tener la razón cuando informe acerca de una inquietud, sólo tiene que asegurarse de que la información que brinda es precisa.

Actuar con integridad

Actuando con integridad dentro de Corporación Lady Lee, también incluye el cómo manejamos:

- Los registros, bienes e información de la Empresa.
- Registros comerciales y financieros.
- Bienes de la Empresa.
- Uso de información.
- Registros comerciales y financieros.

Garantice la exactitud de todos los registros comerciales y financieros de la empresa, estos incluyen no sólo los estados financieros sino también otros registros, por ejemplo, informes de calidad, registros de horarios, registros de gastos y presentación de formularios de reclamo de beneficios así como currículos vitae.

Garantizar los registros comerciales y financieros exactos y completos es responsabilidad de todos, no sólo una función del personal de Contabilidad y Finanzas.

El llevar registros e información exacta se refleja en la reputación y credibilidad de la empresa y asegura que la compañía cumpla con sus obligaciones legales y regulatorias.

Acciones que tomar:

- Registre y clasifique siempre las transacciones en el período contable pertinente y en la cuenta y departamento correspondiente.
- No retrase ni acelere el registro de ingresos o gastos para cumplir con las metas presupuestarias.
- Los estimados y acumulados deben estar respaldados por la documentación correspondiente y basarse en su mejor juicio.
- Asegúrese de que todos los reportes que se envían a las autoridades regulatorias estén completos, sean razonables, precisos, oportunos y comprensibles.
- Nunca falsifique un documento.
- No distorsione la verdadera naturaleza de una transacción.
- No participe en los esfuerzos de otra persona para evadir impuestos o subvertir las leyes de moneda local.

Ejemplos de comportamientos faltos de ética.

- **Cobertura médica**

Una colaboradora intentó obtener cobertura médica de la Empresa para sus hijos adultos presentando un formulario donde se sustentaba que sus hijos eran estudiantes de tiempo completo. En realidad, sus hijos ya no eran estudiantes.

La colaboradora falsificó los registros de la Empresa.

- **Registro de ingresos**

Un Gerente de Ventas estimó que no alcanzaría sus objetivos del mes, para compensar la diferencia, contrató una bodega externa para que recibiera productos y luego registró los envíos a la bodega como ventas.

El gerente de ventas falsificó los registros financieros.

Procure la exactitud

Los colaboradores deben procurar ser exactos cuando preparen información para la Empresa, pero errores honestos pueden producirse ocasionalmente.

Sólo los esfuerzos intencionales para falsear o registrar incorrectamente las transacciones o de otro modo falsificar un registro comercial de la Empresa son violaciones al Código.

Bienes de la Empresa

Proteja los bienes de la Empresa y utilice esos bienes de la manera prevista; No utilice los bienes de la Empresa para su beneficio personal o de cualquier otra persona que no sea la Empresa.

- Use su sentido común, por ejemplo; la llamada por teléfono de la línea fija o el envío de correos personales desde su correo laboral ocasionalmente puede ser aceptable. Sin embargo, las llamadas o correos electrónicos personales excesivos son un uso indebido de los bienes.
- El robo de los bienes de la Empresa, ya sea el robo físico, por ejemplo, el retiro no autorizado de un producto, equipo o información de la Empresa o robo a través de desfalco o información falsa intencional de horas o gastos puede dar lugar al despido y a un proceso penal.

La Empresa considera el robo en el lugar de trabajo de bienes pertenecientes a otros colaboradores, de la misma manera que considera el hurto de los bienes de la Empresa.

Ejemplos de bienes de la Empresa

- Dinero de la Empresa
- Productos de la Empresa
- Tiempo en el trabajo y producto del trabajo de los colaboradores
- Sistemas y programas de computación
- Teléfonos

- Dispositivos de comunicación inalámbrica
- Fotocopiadoras
- Vehículos de la Empresa
- Información confidencial
- /patentada
- Marcas comerciales de la Empresa

Uso de tiempo, equipos y otros bienes

No participe en actividades personales durante el horario laboral que interfieran o le impidan cumplir con sus responsabilidades laborales.

No utilice las computadoras y los equipos de la Empresa para negocios externos, ni para actividades ilegales o no éticas tales como juegos de azar, pornografía u otro tema ofensivo.

No aproveche para sí mismo una oportunidad de ganancia financiera de la que tuvo conocimiento debido a su posición en la Empresa o a través del uso de un bien o información de la Empresa.

Ejemplos de mal uso de los bienes de la empresa

- **“Un favor personal”**

Un colaborador utilizó computadoras y equipos de la Empresa, así como también tiempo en el trabajo, para diseñar e imprimir invitaciones para una boda y anuncios de nacimiento, como favor para otros colaboradores.

El colaborador hizo uso indebido de los bienes de la Empresa.

- **“Enseñanza”**

P: Soy gerente de mercadeo y me ofrecí como voluntario para dictar un curso sobre mercadeo en una universidad local. Creo que mis estudiantes se podrían beneficiar con un análisis de cómo la Empresa desarrolló varias campañas de mercadeo. ¿Puedo analizar este trabajo en clase?

R: Esto solo podrá realizarse con la aprobación previa del Director de Área o Presidencia Ejecutiva. El desarrollo de campañas de mercadeo es un producto de trabajo de la Empresa y un bien de la misma. Gran parte de este trabajo puede estar patentado y puede no ser conveniente revelarlo fuera de la Empresa.

- **“Asistencia personal”**

Un gerente solicitó insistentemente a un asistente administrativo que se ocupara de asuntos personales del gerente durante sus horas de trabajo en la Empresa, por ejemplo, retirar ropa de la tintorería, verificar saldos de su chequera personal y comprar presentes personales.

El gerente hizo uso indebido del tiempo de trabajo del asistente, que es un bien de la Empresa.

- **“Intercambios”**

Un colaborador de mercadeo tenía acceso a teléfonos celulares gratuitos y consolas de video juegos de la Empresa para promociones que realizaran próximamente para consumidores y clientes.

El colaborador envió algunos de estos productos a un conocido que trabaja en una cadena de hoteles, a cambio de habitaciones del hotel sin cargo para su uso personal.

El colaborador hizo uso indebido de los bienes de la Empresa.

Uso de información

Proteja toda la información no pública de la Empresa, que incluye desde contactos e información de precios hasta planes de mercadeo, especificaciones técnicas e información de los colaboradores.

Información no pública

No revele información no pública a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, excepto cuando se requiera con fines comerciales y con previa autorización del director de División o Presidencia Ejecutiva.

Incluso en ese caso, tome los pasos adecuados, por ejemplo, la celebración de un Acuerdo de Confidencialidad para evitar el uso indebido de la información.

No revele información no pública a otros dentro de la Empresa a menos que tengan una razón comercial para saberla y las comunicaciones se hayan clasificado en el acuerdo de confidencialidad de la empresa.

Los colaboradores están obligados a proteger la información no pública de la Empresa en todo momento, tanto fuera del lugar de trabajo como en el horario laboral e incluso después de finalizada la relación de trabajo.

¿Qué se entiende por información no pública?

Es aquella información que la Empresa no ha revelado o que normalmente no está disponible al público. Entre los ejemplos se incluye la información relacionada con:

- Colaboradores
- Inversiones
- Contratos
- Planes estratégicos y de negocios
- Cambios importantes en la gerencia
- Lanzamientos de nuevos productos
- Fusiones y adquisiciones
- Especificaciones técnicas
- Precios
- Propuestas
- Información financiera
- Costos de productos

Ejemplo de información no publica:

P: Acabo de recibir por accidente un correo electrónico con un archivo que contiene los salarios de algunos colaboradores. ¿Puedo compartirlo con otras personas en mi trabajo?

R: No. Usted y sus amigos del trabajo no tienen motivo comercial para tener esta información. Debe eliminar el correo electrónico y señalar el error al remitente. La divulgación de información a otros colaboradores constituye una violación al Código.

Privacidad

La Empresa respeta la privacidad de todos sus colaboradores, socios comerciales y consumidores. Debemos tratar los datos personales con responsabilidad y en cumplimiento con todas las leyes de privacidad aplicables.

Los colaboradores que manejan información personal de otros deben:

- Actuar de acuerdo con la ley aplicable.
- Actuar de acuerdo con todas las obligaciones contractuales pertinentes.
- Reunir, usar y procesar dicha información únicamente con fines comerciales legítimos.
- Limitar el acceso a la información a aquellos quienes tienen un fin comercial legítimo para ver la información.
- Tener cuidado de evitar la revelación no autorizada.

Conflicto de Interés

Actúe en función del mejor interés para Corporación Lady Lee mientras realice su trabajo para la Empresa.

Un conflicto de interés surge cuando sus actividades y relaciones personales interfieren o parecen interferir con su capacidad para actuar en función del mejor interés de la Empresa.

Ejerza cuidado especial si es responsable de seleccionar o negociar con un proveedor en representación de la Empresa. Sus intereses y relaciones personales no deben interferir ni parecer interferir con su capacidad para tomar decisiones en el mejor interés de la Empresa.

Cuando seleccione a los proveedores, siga siempre las pautas de contratación aplicables de la Empresa.

Determinación de conflictos de interés

En cualquier posible situación de conflicto de interés, pregúntese:

- ¿Podrían mis intereses personales interferir con los de la Empresa?
- ¿Podría parecer de esa manera ante los otros, ya sea dentro o fuera de la Empresa?

En general, puede tener un empleo fuera de Corporación Lady Lee, en tanto su empleo externo no interfiera con su capacidad de realizar su trabajo con la Empresa. Consulte también las políticas y contratos de trabajo, que pueden imponer restricciones adicionales.

No puede ser colaborador, o proporcionar de algún otro modo servicios ni recibir pagos, de cualquier cliente, proveedor o competidor de la Empresa.

Debe tener la aprobación previa por escrito del Director de Área o Presidente ejecutivo antes de aceptar pagos, reembolsos de gastos, o cualquier otro pago por discursos o presentaciones fuera de Corporación Lady Lee, si:

- Da un discurso o presentación como parte de su trabajo con la Empresa
- El discurso o la presentación describe su trabajo en la Empresa
- Se le identifica formalmente en el discurso o presentación como colaborador de la Empresa

Conflicto de Interés en casos de Relaciones Amorosas

Existe un conflicto de interés cuando hay una relación directa entre dos colaboradores, o apariencia de conflicto, con compañeros de trabajo, que pueda afectar la eficacia en el desempeño de su trabajo. Por lo tanto, deben evitar toda relación amorosa o sentimental que se pueda generar dentro de la empresa. En consecuencia, percibimos los acontecimientos de personas afectadas psicológicamente, por ser incapaces de encontrar la estabilidad en sus relaciones, sustentando en conflicto de interés, la reducción de la productividad, o disciplina en el centro de trabajo. Estas pueden ser solucionadas con políticas transparentes sobre la evaluación del desempeño del personal, basadas en el mérito, así como con el control de conflictos de intereses.

Conflicto de Interés - Familiares y amigos

Muchos colaboradores tienen familiares que son colaboradores o invierten con clientes o proveedores de Corporación Lady Lee. Estos intereses financieros no crean un conflicto según el Código a menos que:

- Usted posea autoridad discrecional para negociar con cualquiera de estas empresas o personas como parte de su trabajo con Corporación Lady Lee.
- Si su familiar negocia con Corporación Lady Lee en representación de la otra empresa.
- Si su familiar trabaja en un competidor de la Empresa o un proveedor que desee negociar con nuestra empresa.
- Si negocia con dicho cliente o proveedor, asegúrese de que su amistad no afecte ni parezca afectar su capacidad para actuar en beneficio de la Empresa.

Asimismo, las relaciones personales en el trabajo no deben influir en su capacidad para actuar en el mejor interés de la Empresa y no deben afectar ninguna relación laboral.

Las decisiones laborales deben basarse en las calificaciones, el desempeño, las habilidades y la experiencia.

¿Quién es mi "familiar" según el Código?

- Un cónyuge, padre, madre
- Hermano/a, abuelo/a, hijo/a,
- Nieto/a, suegra, suegro, o
- Cuñado, cuñada
- Pareja del mismo sexo o del sexo opuesto

Son todos considerados familiares; también se incluye a cualquier otro miembro de la familia que viva con usted o que de otro modo dependa financieramente de usted o de quien usted dependa financieramente.

Incluso cuando negocie con miembros de la familia más allá de esta definición, tenga cuidado de asegurarse de que su relación no interfiera ni parezca interferir con su capacidad para actuar en beneficio de Corporación Lady Lee.

Casos de ejemplo:

- **Selección de proveedores**

P: Mi trabajo consiste en seleccionar un proveedor para la Empresa.

Uno de los proveedores que se encuentra en proceso de selección es una empresa propiedad de mi cónyuge. ¿Debo tomar alguna precaución?

R: En esta situación, su interés en la empresa de su cónyuge se opone, o al menos parece oponerse, con su responsabilidad de seleccionar el mejor proveedor para Corporación Lady Lee.

Debe consultar con su Gerente y/o Desarrollo Humano, la mejor opción es que ya no participe en el proceso de selección o que la empresa de su cónyuge no sea seleccionada como proveedor.

- **Mi hermano**

P: Mi hermano trabaja para la empresa X, que es uno de nuestros clientes, pero él no tiene negocios con Corporación Lady Lee.

Yo trabajo en ventas, pero no he tenido contacto con la empresa X. Ahora se me ha solicitado administrar la cuenta de la empresa X.

¿Qué debería hacer?

R: Informe a su Gerente sobre el empleo de su hermano, porque en su nuevo puesto tendrá autoridad discrecional para negociar con la empresa X. Si su Gerente aún desea que usted trabaje en la cuenta de la empresa X, solicite la aprobación por escrito de su Director de División o Presidencia Ejecutiva.

Conflicto de Interés; regalos, comidas y atenciones

No acepte ningún tipo de regalos, comidas u otro tipo de atenciones, ni ningún otro favor de clientes o proveedores ya que al ser aceptado comprometerá su capacidad para tomar decisiones comerciales objetivas en beneficio de Corporación Lady Lee.

La aceptación de regalos, comidas u otro tipo de atenciones debe ser aprobada por escrito por el Director de División, Desarrollo Humano o Presidencia Ejecutiva.

Regalos

- No acepte regalos a cambio de realizar algo o hacer promesas para un cliente o proveedor.
- No pida regalos a un cliente o proveedor.
- Pueden aceptarse los presentes de valor simbólico, por ejemplo, trofeos y estatuillas, que tengan inscripciones en reconocimiento de una relación comercial.
- No acepte comidas u otro tipo de atenciones a cambio de realizar algo o hacer promesas para un cliente o proveedor.
- No pida comidas u otro tipo de atenciones a un cliente o proveedor.

Casos de Ejemplos:

- **Descuentos especiales**

Un colaborador de compras que administraba la relación de la Empresa con una agencia de viajes aceptó de la agencia tarifas con descuento para un viaje personal a cambio de ser proveedor único de la Empresa.

El colaborador violó las disposiciones del Código sobre los conflictos de interés al aceptar este beneficio personal e influir sobre la decisión final de compra o elección de proveedores de servicios.

Tratos especiales en conflicto de Interés

Si la devolución de un regalo pudiera ofender a quien lo entregó o las circunstancias en las que se entregó impiden su devolución, usted puede aceptarlo, pero debe entregarlo de inmediato a la Fundación Lady Lee.

La Fundación Lady Lee trabajará con usted ya sea para donar el artículo a una sociedad benéfica o distribuir o sortear el artículo entre un grupo grande de colaboradores.

Anti-soborno

Rechazamos cualquier tipo de acto de corrupción. Dar o recibir sobornos es ilegal, altamente no ético y puede ocasionar consecuencias severas para todas las personas involucradas, incluyendo privación de la libertad de las personas y fuertes multas para la compañía. objetivas en beneficio de Corporación Lady Lee.

Estamos comprometidos en conducir nuestras operaciones de manera transparente e íntegra, por lo que todas nuestras transacciones deben cumplir con las leyes anticorrupción, incluyendo los requerimientos de mantener libros contables y registros completos y precisos.

Las sanciones por infringir estas leyes pueden ser severas, incluso multas significativas individuales, corporativas y hasta penas de prisión.

Un soborno consiste en dar u ofrecer algo de valor a un funcionario, cliente y/o proveedor para influir en una decisión discrecional.

“Algo de valor”

Esta frase significa literalmente cualquier cosa que podría tener valor para un funcionario gubernamental miembro de Corporación Lady Lee, incluido efectivo, regalos, formas de entretenimiento, oportunidades comerciales, productos de la Empresa, ofertas de empleo y mucho más.

No existe límite monetario, cualquier monto podría interpretarse como un soborno.

Casos ejemplo de sobornos

- **Un signo de buena voluntad**

P: Un Inspector de Salud pública llegó a un restaurante de la Empresa. ¿Puedo regalar un combo de producto al inspector como signo de buena voluntad?

R: No. Nunca dé algo de valor a un funcionario gubernamental sin la aprobación previa por escrito del asesor legal de la Empresa.

El asesor legal le diría que dar el producto o cualquier otra cosa de valor al Inspector de Salud, en estas circunstancias, podría percibirse como un soborno destinado a influir la revisión de la planta por parte del Inspector.

Integridad en negociaciones con clientes, proveedores y consumidores

La Empresa valora sus asociaciones con clientes, proveedores y consumidores. Trate a estos socios de la misma manera que esperamos ser tratados.

Siempre negocie honestamente con los clientes, proveedores y consumidores y trátelos con honestidad y respeto:

- No participe en prácticas desleales, engañosas o confusas.
- Presente siempre los productos de la Empresa de manera honesta y directa.
-

Esperamos que nuestros proveedores no tomen acciones contrarias a los principios de nuestro Código. En consecuencia, el titular de cada relación con un proveedor debe asegurar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta Empresarial para que sea una condición del contrato con los proveedores.

Informes inexactos

Un cliente solicitó a un ejecutivo de ventas preparar un informe extenso y detallado sobre un producto que llevaría mucho tiempo en preparar. El ejecutivo de ventas completó el informe con información falsa a fin de proporcionarla rápidamente al cliente.

Estas acciones fueron deshonestas y constituyeron un trato desleal al cliente.

Reunión con un cliente

P: Asisto a una reunión con un cliente con otro colaborador de la Empresa y el otro colaborador hace lo que considero que es una declaración intencionalmente falsa de nuestras habilidades. ¿Qué debería hacer?

R: Corrija el error durante la reunión, si es posible. Si eso no es posible, plantee el problema con el colaborador, su gerente u otro personal responsable de la Empresa después de la reunión y cerciórese de que la Empresa corrija cualquier percepción errónea que tenga el cliente.

Si usted tiene razón y el otro colaborador mintió intencionalmente a un cliente, el colaborador violó el Código.

El Código de Ética y Conducta Empresarial está diseñado para asegurar la uniformidad en cómo los colaboradores se comportan dentro de la Empresa y en sus negociaciones fuera de ella. Los procedimientos para tratar las violaciones potenciales al Código fueron desarrollados para asegurar la uniformidad en el proceso en toda la organización.

Ninguna serie de normas puede contemplar todas las circunstancias. Estos procedimientos pueden variar según sea necesario, para cumplir con la ley local o un contrato.

Puertas Abiertas

Establecer comunicación abierta que permita identificar oportunidades de mejora, sugerencias, presentar iniciativas, compartir puntos de vista, plantear inquietudes, quejas o problemas con cualquier nivel jerárquico y resolverlas en conjunto con colaboradores para motivar, fortalecer confianza, lealtad y compromiso entre colaboradores, así como la Compañía, para mantener así un ambiente laboral sano y productivo.

Todos los colaboradores de Corporación Lady Lee pueden hacer uso de la Política de Puertas Abiertas, sin temor a represalias.

Todos los grupos Operativos, Supervisores, Gerenciales y Ejecutivos tienen la responsabilidad de atender de inmediato, los planteamientos o inquietudes de los colaboradores que hagan uso de esta política y comprometerse a dar una respuesta.

Siempre existe el compromiso de escuchar, pero no siempre se va a hacer lo que el colaborador propone.

Para garantizar la transparencia del proceso, todo colaborador que haga uso de esta Política debe identificarse con la seguridad que se guardará la debida discrecionalidad y confidencialidad que la Política garantiza.

El Jefe Inmediato escuchará y tomará el punto de vista de las personas involucradas y no divulgará información a otro colaborador ajeno a la situación.

La resolución de la situación o problema planteado será atendida con prioridad. Mientras más grave o crítico sea el asunto, más importante es la rapidez con que debe resolverse.

El tiempo de respuesta en la atención a solicitudes es un lapso de dos días hábiles, en caso de no obtener respuesta la solicitud puede ser abordada con el siguiente nivel jerárquico.

Por atención a solicitudes se entiende darle a conocer al colaborador que su caso ha sido tomado en cuenta y los pasos a seguir en la resolución de este.

La comunicación debe ser escalada por orden jerárquico, siempre y cuando ninguna de las partes involucradas se encuentren dentro de esa estructura jerárquica.

La comunicación puede ser por medio de una conversación personal, vía teléfono, por correo electrónico o por la línea telefónica de "Denuncias". Seguir con política de puertas abiertas.

Cualquier colaborador que haga mal uso de la Política, reporte situaciones no verídicas, divulgue información confidencial o cometa alguna falta de respeto habrá incurrido en una falta grave que dará lugar a la aplicación de una acción disciplinaria, cuya severidad dependerá de la situación creada.

PROCESO DE ATENCION DE SITUACIONES PLANTEADAS.

Se debe dar las gracias al colaborador por haberse comunicado y asegurarle que la situación planteada será revisada, sin embargo, si acudió a una instancia superior y su Jefe Inmediato no está enterado, debe orientársele a conversar con él sobre esta situación y cualquier otra que pudiera presentarse en el futuro.

Después de escuchar al colaborador, si la situación lo permite, será resolver de manera inmediata, de lo contrario, se le debe dar una respuesta en el menor tiempo posible y se le comunicaran oportunamente los avances del proceso, así como la resolución final.

A cada investigación, se le dedicará el tiempo que sea necesario, velando por la objetividad de esta.

Cuando se requiera llevar a cabo una investigación formal, este proceso lo realiza el Jefe Inmediato, el siguiente nivel supervisión, el Gerente de Desarrollo Humano, debiendo agotar todas las instancias para determinar los hechos que rodean el asunto o problema a tratar, con el propósito de contar con los elementos necesarios para la resolución del tema.

En ningún caso, realizará la investigación alguien que esté involucrado o tenga conflicto de interés en el asunto que se está ventilando a través de esta Política.

Al finalizar el proceso de investigación, la decisión que corresponde debe ser comunicada de inmediato al colaborador.

Es responsabilidad del Jefe Inmediato dar seguimiento con el colaborador para garantizar que el resultado haya sido satisfactorio, aunque no necesariamente sea lo esperado por él.

Los planteamientos que se reciban por medio de la línea de Denuncias serán canalizados a través del Comité de Ética, para su investigación y seguimiento.

Comportamientos Éticos con Nuestros Valores

Integridad:

Tener la responsabilidad de actuar con honestidad y transparencia en todos nuestros actos, tanto dentro como fuera de la empresa, apegados a los más altos principios éticos y morales en todas nuestras relaciones de negocios, con una conducta intachable e irreprochable.

Por lo que me comprometo con todo cliente, compañero o superior a saludar, dar las gracias, contestar el teléfono rápida y amablemente, brindar soluciones a las solicitudes hechas por nuestros clientes internos y externos, mantener la discreción en el uso de información.

Respeto:

Me comprometo a cumplir nuestros deberes y obligaciones legales, políticas y procedimientos, tratando a las personas con justicia e igualdad.

Cuando siempre actuamos basados en la verdad y la comunicamos con transparencia, estamos siendo honestos, primero con nosotros mismos, y luego con el resto de las personas.

El respeto es un valor que permite que el hombre pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.

El respeto no sólo se manifiesta hacia la actuación de las personas o hacia las leyes. También se expresa hacia la autoridad, como sucede con los alumnos, sus maestros o los hijos y sus padres.

Servicio al Cliente:

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrecemos con el fin de que el cliente interno o externo obtenga el producto en el momento, así como el lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Significa crear “Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en Corporación Lady Lee y que esta genere el nivel de satisfacción deseado.

Excelencia Operativa:

En busca de la excelencia operativa, es esa fuerza interior generada por elementos más trascendentales que el dinero o las metas individuales y que supera cualquier razón y pensamiento.

Por lo que me comprometo hacia la excelencia operativa en mi trabajo, negocios y la empresa, poniéndome metas cada vez más agresivas y comprometiendo mi máximo esfuerzo en alcanzarlas.

Disciplina:

Es estar a tiempo, cumplir con nuestras obligaciones en el momento correcto. Se requiere ser una persona con principios de carácter, orden y eficacia para estar en condiciones de realizar las actividades que nos piden y poder desempeñarlas lo mejor que se pueda y ser merecedor de confianza.

Una persona disciplinada habla por sí misma, se deduce lo responsable que es para organizar su tiempo, actividades y está al pendiente de cumplir con lo encomendado.

Su palabra es sinónimo de garantía y credibilidad ante los demás. La disciplina es un entrenamiento que corrige, moldea, da fortaleza y perfecciona tus habilidades y carácter y las tareas más importantes de tu vida.

Compromiso:

Cumplir con los objetivos y metas de la empresa en las fechas estipuladas utilizando los recursos de manera eficientes:

1. Herramientas y Materiales por lo cual me comprometo a firmar el formato de: "Constancia de aceptación de equipo y herramientas de trabajo y responsabilidad por uso."
2. A hacer un uso responsable de: aire acondicionado, teléfono, electricidad, agua, papel higiénico, papel bond, etc.

Se dice que una persona se encuentra comprometida con algo cuando cumple con sus obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que le ha sido encomendado. Es decir que vive, planifica y reacciona de forma acertada para conseguir sacar adelante un proyecto, una familia, el trabajo, sus estudios, etc.

Solidaridad:

Acepto que ser parte de Corporación Lady Lee implica que la solidaridad y sentido de empatía, no es una Opción para mí, sino una obligación. Comprometiéndome a entregar en tiempo y esfuerzo a las solicitudes y expectativas de nuestros clientes y socios comerciales.

Mi comportamiento en la empresa

Obedeciendo las políticas, procedimientos e instructivos de la empresa.

Realizando las aprobaciones de crédito con base en criterios objetivos de análisis y las políticas de la Corporación; y nunca por favoritismos personales.

Evitando utilizar el nombre de la Corporación o algún recurso de la empresa en la atención de mis necesidades personales o de otro tipo no relacionado con los objetivos de Corporación Lady Lee.

Evitando la realización de actividades personales que puedan comprometer o limitar mi responsabilidad con la empresa.

Evitando utilizar el nombre de la Corporación, marcas y recursos en actividades que pueden atentar contra la imagen de Corporación Lady Lee.

Evitando participar con hecho u omisión en alguna actividad irregular que atente contra los intereses de la empresa.

Protegiendo las instalaciones, equipos, productos, suministros, fondos, cuentas, sistemas de computación, documentos, conocimientos, datos y otros recursos propiedad de Corporación Lady Lee contra pérdidas, daños, mal uso, sustracciones, malversación o infracciones y demás usos inapropiados.

No utilizando las horas de tiempo laboral, teléfonos y/o computadoras de la empresa para actividades personales, tales como: conversaciones con amistades o familiares, participación de chats o redes sociales, envío de mensajes personales o correos electrónicos ajenos al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Evitando ingresar al trabajo en estado de embriaguez o bajo efectos de alguna droga ilegal.

Evitando el consumo de alcohol y/o drogas ilegales o mal uso de drogas legales que alteren mi comportamiento más allá de lo socialmente aceptable en horarios laborales y/o dentro de las instalaciones de la empresa.

Reportando cualquier actividad irregular o fraudulenta que atente contra los intereses de la empresa o atenten contra los principios señalados en este código.

No utilizando recursos ni el nombre de la empresa para propaganda o promoción de alguna opción política o intereses de algún partido político en particular o alguna organización religiosa específica.

Protegiendo sus inversiones sean activos, marcas, clientes y ganancias.

Siempre mi máximo esfuerzo para lograr obtener las metas que me encomiendan.

Proponiendo a mis jefes, nuevas ideas que permitan reducir los gastos o incrementar las ventas e ingresos.

Presentando información completa y transparente de mi departamento que permita tomar las mejores decisiones.

Siendo leal a las marcas que representamos en el presente y futuro. Entiéndase lealtad como la fidelidad del consumo por las marcas que distribuimos o elaboramos.

Evitando el ingreso de productos de la competencia a nuestras instalaciones.

Evitando visitar la competencia cuando porte el uniforme o cualquier distintivo de las marcas que representa la Empresa

Mi comportamiento con los clientes

Escuchándolos y construyendo una relación de largo plazo basada en el beneficio de nuestros productos y servicios.

Asesorándolos sobre la mejor opción en su compra en restaurantes y tiendas de acuerdo con su necesidad y presupuesto financiero.

Comprometiéndome a cumplir siempre lo que prometo.

Suministrándole toda la información de los productos y servicios que ofrecemos.

Asesorándolos para que realicen una compra inteligente y que no comprometa su estabilidad económica.

Haciéndole sentir más cómodo y a gusto en nuestros restaurantes, tiendas y centros comerciales.

Entregándole el producto en el mínimo de tiempo.

Ofreciéndole en tiendas nuevas alternativas de pago cuando tenga una dificultad económica y en restaurantes otras opciones de acuerdo a su necesidad.

Atendiéndolo urgentemente en los casos que requieran tanto en restaurante como en tienda de alguna reparación de los productos que le hemos vendido.

Corporación Lady Lee: Reconoce la libertad de sus colaboradores de expresar y tener preferencias políticas. Sin embargo, por respeto a mis compañeros, Corporación Lady Lee no desea que ellas las manifiesten dentro de las instalaciones de la empresa y en horarios laborales de una forma que mis compañeros puedan sentirse incómodos, ofendidos o agredidos.

Mi comportamiento con los proveedores

Utilizando criterios de calidad, rentabilidad y servicio establecidos por la Corporación para la selección de los proveedores y sus productos.

Comunicándoles sobre el cumplimiento obligatorio de su parte en el respeto a este código de ética y a las políticas, procedimientos y controles que tiene la empresa.

Manteniendo una relación equitativa, transparente y honesta.

Evitando participar o contratar servicios publicitarios y/o promocionales asociados con la pornografía, la discriminación, y la corrupción.

Rechazando ofrecer o recibir sobornos o pagos de dudosa legitimidad y denunciando de inmediato tales propuestas.

No solicitando obsequios de parte de los proveedores. Asimismo, comunicándoles sobre la política de obsequios que tiene establecida la empresa.

Evitando cualquier conflicto de interés real o aparente, o acción que me impida adoptar una decisión objetiva y favorable a Corporación Lady Lee.

Mi comportamiento con los compañeros de trabajo

Manteniendo una relación respetuosa con todos los compañeros de trabajo. Reportando cualquier abuso de autoridad o maltrato sobre otras personas, sea que la realicen mis superiores o compañeros de trabajo.

No tolerando el acoso, el cual entiendo como cualquier acción o conducta que realiza una persona sobre otra de una manera humillante, intimidante u hostil.

Evitar discriminar a mis compañeros por su etnia, sexo, edad, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual o ideología política.

Denunciando inmediatamente el acoso sexual e informando a la empresa sobre aquel compañero/a de trabajo que lo realice tanto a mi persona como a otras/os.

Acoso sexual

Corporación Lady Lee utilizará como definición de acoso sexual:

Toda conducta sexual indeseada por quien la recibe y que provoque efectos perjudiciales en los siguientes casos:

- Condiciones materiales de empleo
- Desempeño y cumplimiento laboral
- Estado general de bienestar laboral

El acoso sexual puede manifestarse por medio de los siguientes comportamientos:

Solicitud de favores sexuales que impliquen promesa implícita o expresa de trato preferencial en la situación de empleo actual o futura.

Amenaza implícita o expresa, física o moral, de daños o castigos en la situación de empleo actual o futura.

Uso de palabras de naturaleza sexual, escritas u orales, que resulten hostiles, humillantes u ofensivas.

Acercamiento corporal u otras conductas físicas de tipo sexual, indeseadas u ofensivas.

Mi comportamiento con mis colaboradores

Manteniendo una relación de supervisión respetuosa.

Propiciando un ambiente de trabajo alegre, sano y amigable en el que mis colaboradores puedan disfrutar, desarrollarse y tener éxito.

Respondiendo todas las consultas que realicen mis colaboradores sobre la aplicación de este Código de Ética, los valores, políticas, directrices y controles establecidos por la empresa.

Vigilando y aconsejando con respeto a mi colaborador sobre las actividades y desempeño que éste realice de acuerdo con lo establecido en este Código.

Apoyando y asesorando a mi colaborador para que logre sus metas.

Tratándolos con respeto y no tolerando el acoso en general ni el acoso sexual en particular.

Me comprometo a informar al Comité de Ética sobre cualquier relación sentimental que desarrolle con un colaborador (subordinado o colateral, directo o indirecto).

Esto podría ser causal de despido, pero el Comité de Ética tendrá la opción de reubicar al colaborador en otra posición:

1. Reubicar a uno de los colaboradores
2. Despedir a uno de los colaboradores
3. Reubicar a ambos
4. Despedir a ambos

Mi comportamiento con mis competidores

Como miembro de Corporación Lady Lee, creo en la sana competencia, por lo que me comprometo a:

No obtener información confidencial de mis competidores a través pagos a colaboradores de estas compañías.

No participar en actividades ni proporcionar recursos que dañen inapropiada o ilegalmente la operación o nombre de los competidores de Corporación Lady Lee.

Competencia justa

Estamos comprometidos en mantener la libre competencia y el marco legal, así como reglamentario que el país establezca. En consecuencia, reconocemos la importancia de las leyes que prohíben las restricciones de comercio, las actividades económicas abusivas y las prácticas empresariales injustas, engañosas o poco éticas.

En las actividades dirigidas a consumidores, clientes, proveedores y empresas de la competencia, nos comprometemos a:

- Prohibir aprovecharnos de condiciones sociales para lograr ventajas competitivas.
- No involucrarnos ni ser cómplices de prácticas anti-competencia.
- Evitar las prácticas injustas o engañosas y presentando siempre los servicios y productos de manera honesta y directa.
- Tratar de forma honesta, justa y objetiva a todos los clientes y proveedores.
- Competir de manera enérgica y con integridad.
- No realizar nunca comentarios negativos sobre un producto de la competencia.
- Cumplir con las leyes de la libre competencia, incluidas las que prohíben los acuerdos o la colusión con la competencia para fijar precios u otras condiciones de venta, coordinar ofertas o dividir territorios de ventas, clientes o líneas de productos.

Mi comportamiento con las autoridades de Gobierno

Tratando a sus funcionarios con respeto.

Respetando la legalidad de sus acciones que se encuentren en el contexto señalado por la ley.

Defendiendo los intereses de la empresa de acuerdo con lo señalado por el ordenamiento jurídico.

¿Cómo protejo al medio ambiente?

Participando de los programas de responsabilidad ambiental que promueva la empresa.

Realizando mi mayor esfuerzo para hacer el uso más eficiente posible de la electricidad, agua, papel y otros recursos cuyo consumo impacta en el medio ambiente.

Proponiendo a mis superiores ideas que permitan disminuir el impacto ambiental que tienen las operaciones de Corporación Lady Lee.

¿Cómo protejo la propiedad de la Corporación?

Siendo cuidadoso con los recursos que me asignaron, evitando su pérdida, daño y/o mal uso.

Utilizando de manera apropiada el mobiliario, edificios, equipos de cómputo o comunicación, suministros, documentación, reportes e información, y cualquier otro recurso de la empresa.

Evitando la divulgación, publicación y/o entrega a otras empresas, instituciones y/o público en general de la información que genera y/o mantiene Corporación Lady Lee y que sea sensible para la mantención de los intereses de la empresa.

Mi comportamiento ante la prensa y/o público en general

Cuando me pregunten alguna información o dato de la empresa, procederé a remitirlo al departamento de Asuntos Corporativos y área legal. En el caso de ser requerido y previamente autorizado por la empresa: Como miembro de Corporación Lady Lee me comprometo en proporcionar información precisa y veraz.

Compromiso de la Corporación ante el incumplimiento de este Código de Ética

El Comité de ética, en representación de todos los accionistas de la empresa, se compromete a dar seguimiento a todos aquellos reportes que se realicen sobre algún incumplimiento a este Código. En los casos que se compruebe la veracidad de los hechos informados, se procederá en aplicar las acciones disciplinarias establecidas por la empresa.

Investigación de violaciones potenciales al Código

La Empresa considera todos los informes de violaciones potenciales al Código seriamente y se compromete con la confidencialidad y la investigación total de todas las acusaciones. El personal de Auditoría, Finanzas, Legal, Seguridad y Desarrollo Humano de la Empresa pueden realizar o gestionar las investigaciones del Código.

Los colaboradores que están siendo investigados por una violación potencial al Código tendrán la oportunidad de ser escuchados antes de cualquier determinación final. La Empresa sigue los procedimientos de quejas locales en los lugares donde se aplican dichos procedimientos.

Decisiones

El Comité de Ética toma todas las decisiones sobre las violaciones y disciplina del Código, pero puede delegar determinadas categorías de decisión a la gerencia local.

Aquellos que hayan violado el Código pueden solicitar la reconsideración de la violación y las decisiones de medidas disciplinarias.

Medidas disciplinarias

La Empresa procura imponer medidas disciplinarias que se adapten a la naturaleza y circunstancias de cada violación al Código. La Empresa utiliza un sistema de disciplina progresiva, emitiendo cartas de reprimenda por faltas menores que ocurran por primera vez. Las violaciones de una naturaleza más grave pueden dar lugar a la suspensión sin goce de sueldo; pérdida o reducción del incremento por mérito, otorgamiento de gratificaciones y de las opciones de acciones o el retiro de la compañía.

Cuando se detecta que un colaborador ha violado el Código, el Acta de la decisión final y una copia de una carta de reprimenda se colocarán en el Expediente del colaborador como parte de los registros permanentes del colaborador.

Información de decisiones e investigaciones del Código

El Comité de ética informará periódicamente sobre todas las investigaciones pendientes del Código y decisiones finales del mismo, incluidas las medidas disciplinarias tomadas, a la alta gerencia de la Empresa.

Procedimiento de Manejo de Denuncias

Una vez recibida la denuncia por parte del Comité de Ética, este se compromete a cumplir con las siguientes etapas:

Un miembro de Comité de Ética o un delegado del Comité se comunicará directamente con la persona que envió la denuncia, con el objetivo de obtener más información sobre el caso.

El Comité de Ética a través de delegados u otros colaboradores dirigirá una investigación profunda sobre la situación reportada.

El Comité de Ética, después de analizar cuidadosamente los resultados de la investigación, tomará una resolución final sobre el caso y cuando corresponda aplicará la sanción proporcional a la gravedad de la falta.

Sanciones Disciplinarias

Según la gravedad de la falta y el criterio del Comité de Ética, las sanciones aplicadas podrán ser:

Amonestación Verbal o Escrita.

Suspensión laboral sin goce de sueldo.

Despido definitivo de la Compañía.

Firma y acuse de recibo

Todos los colaboradores deben firmar la aceptación del Código de Ética que confirma que han leído el Código de Ética y Conducta y aceptan cumplir sus disposiciones. Se solicitará a todos los colaboradores que realicen reconocimientos similares en forma periódica. No leer el Código o no firmar el formulario de reconocimiento no es excusa para que un colaborador viole el Código.

Excepciones

Las excepciones a las disposiciones de este Código para funcionarios de la Empresa deben ser aprobadas por el Consejo de Administración o por el Comité correspondiente y se difundirán de inmediato en los términos previstos por la ley.

Uso de Medios Digitales y Redes Sociales

En Corporación Lady Lee, reconocemos el impacto de los medios digitales y las redes sociales en la vida cotidiana de nuestros colaboradores. Sin embargo, su uso debe ser siempre coherente con los principios de integridad, confidencialidad y profesionalismo que promovemos. Esta sección establece las pautas claras sobre cómo utilizar estas plataformas de manera responsable, tanto en horario laboral como fuera de él, y cómo proteger la información confidencial de la empresa.

1. Uso de Redes Sociales en el Contexto Laboral

a. Durante el horario laboral

El uso de redes sociales en horario laboral debe estar enfocado exclusivamente en asuntos relacionados con el trabajo. Se recomienda que durante el tiempo efectivo de trabajo no sea excesivo el uso de redes sociales, a excepción de las posiciones cuyo rol principal es la administración y gestión de redes sociales.

b. Fuera del horario laboral

Fuera del horario laboral, los colaboradores siguen siendo embajadores de la empresa. Por lo tanto, se recomienda que mantengan una conducta responsable en sus publicaciones en redes sociales.

- Publicaciones que afecten negativamente la reputación de Corporación Lady Lee, incluidas críticas destructivas o divulgación de información interna, se considerará una conducta antiética y posible falta grave.
- Si un colaborador participa en discusiones o comentarios relacionados con la empresa, debe hacerlo de manera constructiva, respetuosa y en cumplimiento con este Código de Ética.

2. Confidencialidad en el Uso de Herramientas Digitales

El uso de herramientas digitales para gestionar la información de la empresa debe ser estrictamente confidencial. Todo colaborador tiene la responsabilidad de proteger la información sensible y seguir las políticas de seguridad de la empresa.

- Queda prohibido compartir información confidencial o no pública de la empresa a través de correos electrónicos personales, redes sociales o cualquier otro medio digital no autorizado.
- Los dispositivos que contengan información corporativa deben estar siempre protegidos con contraseñas seguras y mantenerse en un entorno controlado.
- Si un colaborador recibe por error información confidencial, debe reportarlo inmediatamente a su supervisor y abstenerse de compartirla.

3. Respeto y Comportamiento en Plataformas Digitales

El respeto y la conducta ética en plataformas digitales son esenciales, ya sea en el uso de sistemas internos de la empresa (correos electrónicos, Portal Corporativo) o en interacciones públicas en redes sociales y otras plataformas.

- Los colaboradores deben evitar cualquier tipo de acoso, insulto o comportamiento inapropiado en plataformas digitales, ya que este tipo de conductas será considerado una conducta antiética.
- Al participar en discusiones en línea, ya sea en foros públicos o en redes sociales, los colaboradores deben actuar de manera respetuosa y alinearse con los valores de la empresa.
- Las publicaciones relacionadas con la empresa o sus productos deben ser precisas, constructivas y respetuosas. Está prohibido publicar información falsa o difamatoria sobre la empresa o sus competidores.

4. Consecuencias del Uso Inadecuado de Medios Digitales y Redes Sociales

El uso inadecuado de medios digitales y redes sociales, tanto dentro como fuera del horario laboral, puede acarrear graves consecuencias. El incumplimiento a lo anterior puede resultar en sanciones disciplinarias, incluidas advertencias, suspensión o, en casos graves, la terminación del empleo. Cualquier divulgación intencionada de información confidencial o conductas inapropiadas en redes sociales pueden también resultar en acciones legales contra el colaborador, tanto si la acción fue cometida durante su relación laboral como una vez concluida.

Preguntas frecuentes

1. ¿Qué debo hacer si soy testigo de una violación al Código de Ética?

Si observas un comportamiento que consideras que va en contra del Código de Ética, debes reportarlo inmediatamente a tu supervisor directo, al Departamento de Desarrollo Humano o a través de la Línea de Ética. Los reportes se pueden hacer de manera confidencial o anónima, y la empresa tomará todas las precauciones para proteger tu identidad.

2. ¿Qué pasa si no estoy seguro de si una conducta es inapropiada?

Si tienes dudas sobre si una conducta o situación viola el Código de Ética, pregúntate:

- ¿Es esta acción congruente con los principios de la empresa?
- ¿Es ético y legal?
- ¿Me sentiría cómodo si este comportamiento se publicara en los medios?

Si la respuesta es “no” a cualquiera de estas preguntas, probablemente la conducta es inapropiada. En caso de duda, consulta con tu supervisor o el Departamento de Desarrollo Humano

3. ¿Qué debo hacer si recibo información confidencial por error?

Si accidentalmente recibes información confidencial que no deberías tener, debes reportar el incidente de inmediato a tu supervisor o al área correspondiente y abstenerse de compartir esa información con otros colaboradores.

4. ¿Puedo usar las redes sociales para hablar sobre la empresa?

Sí, puedes hablar de la empresa en redes sociales, siempre y cuando sigas las pautas del Código de Ética. Las publicaciones deben ser respetuosas, veraces y no deben comprometer la confidencialidad de la empresa.

5. ¿Qué sucede si se viola la confidencialidad de la información?

La violación de la confidencialidad es una falta grave que puede resultar en sanciones disciplinarias, incluidas la suspensión o el despido. Dependiendo de la gravedad de la violación, también pueden tomarse acciones legales contra el colaborador involucrado.

6. ¿Qué debo hacer si me encuentro en una situación de conflicto de interés?

Si te encuentras en una situación de conflicto de interés, como tener una relación personal o financiera con un cliente, proveedor o competidor de la empresa, debes informar de inmediato a tu supervisor y al Departamento de Desarrollo Humano. Ellos te guiarán sobre los pasos a seguir para resolver el conflicto de manera adecuada.

7. ¿Cómo reporto un caso de acoso o discriminación?

Si experimentas o eres testigo de acoso o discriminación en el lugar de trabajo, debes reportarlo de inmediato al Departamento de Desarrollo Humano o utilizar la Línea de Ética al correo electrónico etica@ladylee.com o visite el intranet en la siguiente dirección: <http://intranet:8080/intranet/lineaEtica.jsp>.

La empresa tomará medidas para investigar y abordar la situación con seriedad y confidencialidad.

8. ¿Puedo recibir regalos de clientes o proveedores?

No se permite aceptar regalos de clientes o proveedores que puedan influir en las decisiones comerciales de la empresa. Si se te ofrece un regalo, debes consultarlo con tu supervisor o el Departamento de Desarrollo Humano para determinar si es apropiado aceptarlo.

9. ¿Qué medidas se toman si no cumpla con el Código de Ética?

Las consecuencias de no cumplir con el Código de Ética varían según la gravedad de la infracción, desde advertencias hasta la terminación del empleo. En casos de violaciones graves, como el acoso, fraude o divulgación de información confidencial, pueden tomarse acciones legales.

10. ¿Es obligatorio firmar el acuse de recibo del Código de Ética?

Sí, todos los colaboradores deben firmar el acuse de recibo para confirmar que han leído y comprendido el Código de Ética. El no firmar este documento no exime a los colaboradores de cumplir con sus disposiciones.

[illegible]

Firma del colaborador

Firma del colaborador

[illegible]

[illegible]

Firma del colaborador

Firma del colaborador

[illegible]

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



Lady Lee

Wendy's



cafetini

