CÓDIGO DE Ética

TU GUÍA PARA MANTENER UN COMPORTAMIENTO ÍNTEGRO EN TU DÍA A DÍA

LALA®

Este documento refleja nuestra cultura, creencias y Valores Lala, con el fin de sentar las bases y obligaciones para el buen actuar de toda nuestra gente y sus interacciones con clientela y proveedurías, conformando una guía para regular nuestro comportamiento como parte de esta Compañía.

CONTENIDO

I. Carta del CEO **4**
II. Nuestro Código de Ética **5**
III. Nuestra Cultura: La base de todo **7**
IV. Declaratoria de Diversidad e Inclusión **8**
V. Decálogo del Código de Ética **9**
VI. Somos Gente y Crecemos por Meritocracia **10**
- Derechos humanos 11
- Igualdad Lala 11
- No Discriminación 11
- Meritocracia 12
- Violencia laboral 13
- Hostigamiento 13
- Acoso 13
- Promoción de un entorno organizacional favorable y prevención de riesgos psicosociales 15
- Salud ocupacional y seguridad 15
- Consumo de alcohol y sustancias prohibidas 16
- Medio ambiente 17
- Comunidad 17

VII. Somos Prácticos y Damos Resultados **18**
- Relaciones con Clientela 19
- Proveedurías 19
- Competencia 20
- Autoridades 22
- Comercio exterior 22

VIII. Pensamos como Dueños **24**
- Manejo de la información 25
- Redes sociales 25
- Bienes de la empresa 26
- Sistemas de cómputo 26
- Herramientas de trabajo 27
- Viajes 27
- Propiedad intelectual 27
- Contratos 28

IX. Somos Auténticos y Soñamos en Grande **29**
- Criterios de comunicación, publicidad y mercadotecnia 30
- Nuestras marcas 30

X. No Tomamos Atajos **31**
- Buenas decisiones 32
- Conflicto de intereses 32
- Soborno y corrupción 33
- Regalos 34
- Lavado de dinero 34
- Fraude 35
- Privacidad de datos 35

XI. Somos Ejemplo **37**
- Reglamento Interior de Trabajo 38
- Línea de Denuncia 38
- Buzón CDE 39
- Cumplimiento y consecuencias 40
- Carta Revelación 40

XII. Anexos **42**
a. Carta adhesión al Código de Ética 43
b. Carta sin situaciones que revelar 44
c. Carta con situaciones que revelar 45

CARTA DEL CEO

Tienes en tus manos uno de los documentos más valiosos de la Compañía: nuestro Código de Ética, que te da la certeza, seguridad y tranquilidad para orientar tu comportamiento y toma de decisiones como integrante de Grupo Lala.

El planteamiento ético de este Código nos ayuda a dar dirección a lo que hacemos; nos permite alinear nuestro desempeño y asegurar la calidad de los procesos de trabajo, productos y servicios que entregamos; además, es el detonante del ambiente laboral que deseamos, nos fortalece como organización ejemplar y otorga sustento a la reputación de la Compañía.

El Código de Ética nos ayuda a actuar de manera consistente, impulsando el logro de los objetivos que nos planteamos, así como a evitar riesgos y conductas no deseadas. Este documento es un reflejo de lo que somos y pensamos, con base en nuestros valores y principios organizacionales.

Lo que aquí lees y asumes, es la expresión del compromiso ante cada uno de nuestros grupos de interés y la sociedad en general. También es una referencia para favorecer la transparencia de nuestras actividades en el contexto de un Gobierno Corporativo y nuestro apego a los principios fundamentales de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible.

Te invito a leerlo con detenimiento y reflexionar sobre sus contenidos para aplicarlo en todas las interacciones que se presenten en tu vida laboral en Lala, sólo viviéndolo podremos asegurar su validez y cumplimiento.

Hagamos del Código de Ética nuestra guía maestra ante cualquier dilema que se nos presente.

Arquímedes Celis Ordaz
CEO

NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA

En este documento se reflejan los aspectos esenciales de la filosofía de nuestra Organización, tomando en cuenta a quienes colaboramos en la empresa y a todas las personas con quienes se tiene algún tipo de interacción y/o relación.

Nuestro Código de Ética nos ayuda a asegurar el buen actuar de la gente Lala y, por lo tanto, debe ser la guía para orientar nuestra forma de comportarnos diariamente, fuera y dentro de la Compañía.

A través de políticas específicas se normará y orientará el detalle particular de la conducta, procedimientos y desempeño del personal de Grupo Lala.

QUIÉNES DEBEN CUMPLIR CON NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA

Este Código de Ética es de aplicación para todo el personal de Grupo Lala, sin excepción jerárquica y en todas las latitudes donde operamos, incluyendo a las empresas prestadoras de servicios y cualquier otra que forme parte de la organización en el futuro.

Adicionalmente las consultorías, agencias y proveedurías deben cumplir con los lineamientos de nuestro Código de Ética cuando actúan en nombre de Grupo Lala.

TUS RESPONSABILIDADES

Actúa de manera ética, cumple con la ley, el Código de Ética y las políticas de Lala.
Tienes la obligación y responsabilidad personal de actuar de manera ética, cumplir con la ley, el Código de Ética y las políticas y procedimientos de Grupo Lala en todo momento. Cualquier violación de dichas políticas rompe la confianza con la Compañía y puede conducir a diversas medidas disciplinarias individuales, desde el levantamiento de actas administrativas, hasta el despido y, posiblemente, consecuencias legales.

Conoce y respeta los Códigos de nuestra clientela y proveedurías
También es nuestra responsabilidad entender y seguir los lineamientos de nuestra clientela. Por ejemplo, puede haber restricciones en regalos, entretenimiento y seguridad física que son más restrictivas que las nuestras y, aun así, deberemos respetarlas.

Podría parecer que hay Códigos que se contradicen con el nuestro, por ejemplo, pueden incluir requisitos que nosotros no podemos seguir (debido a prácticas restrictivas sobre cómo llevamos a cabo nuestras negociaciones) o disposiciones que no nos aplican. Para manejar estas situaciones, lo hablamos según sea apropiado y buscamos cumplir con los principios de su código, siempre y cuando cumplamos con el Código de Ética Lala. En su caso, siempre se esperará que lo plantees con el siguiente nivel: habla con tu líder, Recursos Humanos o el Comité de Ética para resolver el problema.

Ejemplo: Es posible que debamos incluir limitaciones o aclaraciones en los acuerdos para cumplir con las obligaciones bajo el código de ética de nuestra clientela y proveedurías.

NUESTRA CULTURA: LA BASE DE TODO

Para entender por qué el Código de Ética es una guía fundamental que rige y orienta nuestro comportamiento en Lala, es importante que conozcas la filosofía de la Compañía. Si bien el Código define cómo debemos comportarnos, nuestra Misión, Visión y Valores corporativos nos orientan en el día a día. Estos constituyen los orígenes y el futuro de Lala y nos permiten propiciar un ambiente de respeto, integridad, innovación y crecimiento.

Misión
Alimentar tu vida es nuestra pasión

Visión
Ser la empresa preferida de lácteos en América

Valores
Tenemos 9 Valores que definen y dan forma al carácter y la Cultura Lala. Son el fundamento sobre la forma en la que nos comportamos y tomamos decisiones. Estos 9 Valores tienen a su vez 4 comportamientos que nos ayudan cumplir y vivir la Cultura Lala.

- **Somos Gente:** Somos lo más valioso de nuestra Organización.
- **Soñamos en Grande:** Nos motiva alcanzar nuestras metas.
- **Pensamos como Dueños:** Nos involucramos en el negocio y entregamos resultados.
- **Crecemos por Meritocracia:** La excelencia impulsa nuestro crecimiento
- **Damos Resultados:** Superamos desafíos ambiciosos para un mejor futuro.
- **Somos Prácticos:** Realizamos acciones concretas, siendo ágiles y adaptables.
- **Somos Auténticos:** Vivimos con naturalidad y nos expresamos con transparencia y honestidad.
- **No Tomamos Atajos:** Elegimos el camino correcto, no el más fácil.
- **Somos Ejemplo:** Influimos positivamente en los demás.

DECLARATORIA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Con mucho orgullo Somos Lala

Vivimos en un mundo diverso y la interacción de las empresas con la sociedad y con su gente debe ser su reflejo.

En Lala tenemos la convicción de que la diversidad es un pilar fundamental en nuestra cultura corporativa para aspirar a la construcción de un entorno igualitario, incluyente, no sexista y libre de violencia, que permita siempre el libre ejercicio del respeto a los derechos humanos.

Por ello, reprobamos cualquier acto de discriminación, distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella atente contra la dignidad humana en uno o más de los siguientes motivos: apariencia física, cultura, idioma, edad, origen étnico, género, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, orientación sexual, identidad y expresión de género, estado civil o conyugal, embarazo, nacionalidad, situación económica, jurídica, tatuajes, entre otras.

Nuestros equipos de trabajo respetan la diversidad, impulsan la creatividad y el talento, motivan la innovación y brindan la oportunidad de crear diferentes puntos de vista que colaboran en conjunto desde todos los lugares donde operamos para alcanzar un mismo propósito.

Desde 2016, nuestra área de Inclusión alinea distintos programas e iniciativas a través de los ejes fundamentales de Inclusión, el fomento de la diversidad y la equidad de género; que buscan la transversalidad para impactar a todas las personas y áreas de la empresa.

Asimismo, fomentamos un liderazgo libre de violencia laboral y de género, ya que este comportamiento atenta en contra de las libertades y ejercicio de los derechos humanos y condiciona la permanencia y ascenso en el ámbito laboral de las personas afectadas por estos sucesos.

En Lala contamos con los mecanismos necesarios para reportar cualquier vulneración de sus derechos, lo que nos permite avanzar en la construcción de una cultura laboral incluyente y diversa a través de la configuración de una estrategia integral y efectiva, es decir, una normativa que proteja el derecho a la igualdad y prohíba la discriminación.

Desde la Dirección General promovemos, fomentamos y alentamos el pleno ejercicio de la diversidad, inclusión y equidad de género dentro de Grupo Lala.

Arquímedes Celis Ordaz
CEO

Alejandro Zenteno
Vicepresidente de Recursos Humanos

DECÁLOGO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

1. Tratamos con respeto e integridad a nuestra gente, clientela, proveedurías, consumidores, consumidoras, alianzas, compañeros, compañeras y sociedad en general buscando su bienestar.
#SomosGente

2. Reconocemos que las diferencias nos hacen más fuertes, no discriminamos por religión, género, color de piel, orientación sexual, nacionalidad, etc.
#SomosAuténticos

3. Tomamos decisiones responsables cuidando nuestra marca, personal y corporativa, así como la reputación de la Compañía.
#PensamosComoDueños

4. Cuidamos nuestro entorno, realizando acciones responsables y solidarias demostrando nuestro compromiso con Lala y la sociedad de forma genuina.
#SomosEjemplo

5. Construimos relaciones sanas, equitativas y honestas que fomentan la colaboración para el logro de nuestras metas.
#DamosResultados

6. Competimos de maneta justa, sin desprestigiar, difamar, ni desvalorizar, creando oportunidades por méritos propios.
#SoñamosEnGrande

7. Tomamos decisiones objetivas y ágiles traduciendo nuestras ideas en acciones.
#SomosPrácticos

8. Contribuimos positivamente para el logro de resultados, aportando nuestro talento y generando un entorno que fomenta el crecimiento y desarrollo.
#CrecemosPorMeritocracia

9. Rechazamos cualquier tipo de soborno, acto de corrupción y conducta no ética dentro y fuera de la Organización.
#NoTomamosAtajos

10. Cumplimos y hacemos cumplir el presente Código de Ética, denunciando cualquier acto que vaya en contra de éste.

Somos GENTE y Crecemos por MERITOCRACIA

La gente es lo más valioso de nuestra Organización, por ello buscamos y promovemos su bienestar a través del respeto por los derechos humanos, generamos un entorno en el que todos podamos crecer con base en nuestro talento, además de fomentar el cuidado del medio ambiente y motivar a nuestra gente para contribuir con las comunidades donde operamos.

- Derechos humanos
- Igualdad Lala
- Meritocracia y no discriminación
- Violencia laboral
- Hostigamiento
- Acoso
- Salud ocupacional y seguridad
- Consumo de alcohol y sustancias prohibidas
- Promoción de un entorno organizacional favorable y prevención de riesgos psicosociales
- Medio ambiente
- Comunidad

Derechos Humanos

Nuestro compromiso ético se apega e inspira en el respeto a los derechos humanos reconocidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos, así como a los principios establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.

En Lala respetamos la libertad de asociación, democracia sindical y el derecho de negociación colectiva. Estamos en contra del trabajo infantil, así como del trabajo forzoso y bajo coacción. Conforme a nuestra actividad, nos comprometemos con la eliminación de prácticas discriminatorias en el empleo y respetamos el ejercicio libre de los derechos políticos, por ello, las actividades políticas no deberán ser realizadas en las instalaciones ni dentro del horario de trabajo.

Igualdad Lala

Valoramos la diversidad

En Lala creemos en los valores de igualdad, diversidad, inclusión y equidad de género. Para concretarlo, promovemos una cultura de trabajo y trato digno, justo y equitativo entre todas las personas y niveles jerárquicos de la Compañía.

Tenemos presencia en 6 países del Continente Americano, valoramos y respetamos la diversidad cultural que esto representa; nos esforzamos por tener una fuerza laboral diversa e inclusiva y cumplimos con las exigencias legales de contratación, sin embargo, los valores y la cultura Lala van más allá de las fronteras y requisitos legales.

No Discriminación

En concordancia con los principios de la Carta Internacional de Derechos Humanos, las leyes aplicables y la naturaleza de nuestras actividades, en Lala prohibimos todo tipo de discriminación. Los actos discriminatorios deben ser denunciados para que las instancias responsables evalúen los casos y sancionen conforme a lo que establece este Código.

Promovemos la solidaridad con las personas sin distinción por su nivel económico, educativo, lugar de origen, raza, sexo, género, orientación sexual, edad, estado de embarazo, condición de discapacidad y/o condición de salud, con especial énfasis para las personas que hayan tenido Covid-19 u otra enfermedad contagiosa, así como de aquellos que hayan convivido con algún familiar que lo padezca.

Muchas leyes locales alrededor del mundo prohíben la discriminación en contra de las personas con base en ciertos criterios, por ello, adicional a promover el buen actuar conforme a lo que dictan nuestros valores corporativos, esperamos que nuestra gente cumpla con dichas leyes contra la discriminación.

Nos tratamos con respeto

Lala no tolera la conducta irrespetuosa ni el acoso de ningún tipo. Las conductas irrespetuosas y el acoso se presentan en muchas formas: consisten en conductas que interfieren con el desempeño laboral o cualquier forma de tratar a otra persona que pueda crear un ambiente intimidatorio, hostil u ofensivo.

Meritocracia

En Lala la excelencia y los resultados impulsan nuestro crecimiento y se reconoce la contribución individual al negocio. Generamos un entorno en el que todas las personas pueden crecer con base en el talento, compromiso y resultados.

En Lala la meritocracia es el reconocimiento derivado de las acciones y contribuciones que impactan en el cumplimiento de los objetivos de cada persona dentro de la Compañía.

Por lo tanto, todas las decisiones de talento y compensación se basan en el comportamiento de la persona, sus resultados y las contribuciones esperadas desde su posición. En nuestra búsqueda de ser la empresa preferida para trabajar, aseguramos que nuestros procesos de contratación, promoción y permanencia cuenten con igualdad de oportunidades para todas las personas bajo el principio de no discriminación y promoviendo la meritocracia para mantener un ambiente laboral justo, positivo e inclusivo.

Lo que esperamos de ti

Tu compromiso y disposición en el aprovechamiento de los diferentes medios, recursos y herramientas de formación para que continúes tu desarrollo personal y profesional.

Violencia laboral
Entre personas que tienen un vínculo laboral o análogo, la violencia laboral se da por actos, omisión o abuso que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la persona afectada, atenta contra la igualdad y dignidad en un entorno organizacional y es originada a través de actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra de las personas.

Lala está comprometida con la promoción de un entorno organizacional amigable y equitativo, por lo que ambientes hostiles y de violencia laboral deben ser denunciados sin excepción a través de los medios dispuestos en este Código, así como vigilar la prevención de factores de riesgo psicosocial.

Dentro de la violencia laboral se incluyen: el acoso, el hostigamiento y los malos tratos.

Hostigamiento
El hostigamiento es el ejercicio del poder a través de conductas verbales y físicas que atentan contra la dignidad o integridad de una persona.

El hostigamiento puede ser psicológico y/o laboral y se agrava por medio de la discriminación, es decir, cuando dichas conductas obstaculizan, restringen, impiden, menoscaban o anulan las oportunidades en una contratación, promoción o permanencia de la persona afectada o se genera un clima laboral hostil en el área o centro de trabajo.

El hostigamiento es motivo de sanción, en caso de observar o padecerlo en el lugar de trabajo, deberemos denunciar y evitar tales conductas. La denuncia se tratará con absoluta confidencialidad y en apego a nuestros mecanismos de atención.

Quienes tengamos personal a cargo, tenemos la obligación y responsabilidad de apoyarles y comprometernos con su desarrollo en el marco de los objetivos de la empresa.

Acoso
El acoso es una forma de violencia en la que, existiendo o no una subordinación organizacional, hay un ejercicio abusivo e intimidatorio que genera un estado de indefensión y riesgo para la persona afectada, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

El acoso puede ser psicológico, laboral o sexual y se manifiesta en conductas o acciones de intimidación sistemática y persistente que crean un entorno de trabajo hostil, de marginación o humillación para la persona que es objeto de ella.

En Lala nos comprometemos a dar y recibir un trato respetuoso entre colegas y prohibimos conductas de acoso en la Organización. El acoso es motivo de sanción, por lo que debemos denunciar cualquier situación que se presente ya sea por parte del personal que colabora o personal externo que se relacione con la empresa.

El acoso sexual implica una conducta no deseada de naturaleza sexual e incluye, entre otros, los ejemplos siguientes:

- Enviar, tomar o mostrar imágenes u otros materiales indecentes, lascivos y/o sexualmente sugestivos.
- Comentarios sexualmente sugestivos, lascivos o indecentes (ya sea dirigidos a una persona en particular o hechos de manera más general).
- Solicitudes repetidas no deseadas para reunirse socialmente.
- Demostraciones de afecto no deseadas.
- Atención no deseada repetida, como llamadas telefónicas, textos o mensajes a una persona sin una razón laboral para el contacto.
- Contacto físico no deseado de naturaleza sexual.
- Cuando una persona en una posición de poder hace insinuaciones sexuales no deseadas o da a entender que las decisiones del empleo se pueden ver afectadas por la aceptación o el rechazo de dichas insinuaciones sexuales.

Lo que esperamos de ti

Esperamos que toda nuestra gente, independientemente de su función o categoría profesional, se trate entre sí, y a las personas con quienes interactúen en situaciones relacionadas con el trabajo (ya sea en persona o de forma remota) con respeto y cortesía profesional. Esto incluye al personal de nuestra clientela, proveedurías, asesorías, consultorías y al personal de hoteles, restaurantes y líneas aéreas.

Promoción de un entorno organizacional favorable y prevención de riesgos psicosociales

A través de nuestro Código de Ética, políticas y procedimientos, realizamos acciones orientadas a la prevención de riesgos psicosociales y violencia laboral, estableciendo mecanismos para la promoción de un entorno organizacional favorable en todos los centros de trabajo y niveles organizacionales, observando y cuidando aquellos factores que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo.

Buscamos esquemas de trabajo que permitan un balance entre la vida personal, familiar y laboral en todas las áreas donde sea posible.

Salud ocupacional y seguridad

Tenemos el compromiso de contribuir con la salud y seguridad de nuestro personal por ser base de su bienestar.

Nos aseguramos de:

- Proporcionar y mantener lugares de trabajo seguros y saludables.
- Desarrollar conciencia de seguridad entre el personal.
- Brindar el equipo de protección personal necesario y requerido por cada puesto.
- Promover un estilo de vida saludable para todas las personas que formamos parte de la Compañía.
- Conformar un entorno organizacional seguro detectando los posibles factores de riesgo psicosocial que se deriven de nuestras operaciones.

Tenemos como prioridad el bienestar del personal que colabora en la empresa; por ello, debemos cumplir con las normas internas de salud y seguridad que establezcamos en los lugares y áreas de trabajo. Es responsabilidad de cada persona cumplir rigurosamente con los procedimientos internos que nos fueron asignados en el desempeño de nuestras actividades.

Tu bienestar dentro de Lala es una corresponsabilidad

En Lala nuestra prioridad eres tú, por ello además de cumplir con las exigencias de leyes y normativas aplicables al bienestar de nuestra gente, tenemos el compromiso de desarrollar, promover y proporcionar herramientas, medios y soluciones que propicien un estilo de vida saludable. Contamos con políticas, estrategias, proyectos, normas, iniciativas y prestaciones para lograrlo, sin embargo, es responsabilidad de cada persona hacer uso de estos espacios y medios para mejorar sus condiciones de vida y salud.

Es tu deber y compromiso cumplir con rigor tu cuidado personal y encontrar el estilo de vida que te permita continuar con tus actividades laborales y personales.

Consumo de alcohol y sustancias prohibidas

Buscamos un buen comportamiento y serenidad en el espacio/ambiente de trabajo, por lo que no toleramos ningún indicio de embriaguez o desempeño de labores bajo los efectos de drogas o sustancias prohibidas en ningún integrante de nuestra Organización. Notificaremos las situaciones en las que seamos conscientes de que exista consumo, venta, distribución o posesión por parte del personal que colabora dentro de nuestro lugar de trabajo.

Es tu responsabilidad informar los casos en que exista la necesidad de tomar algún medicamento en el que se pueda ver afectado tu comportamiento o capacidad.

Únicamente en actos protocolarios extraordinarios podrá haber otras bebidas y deberá estar autorizado por la persona de mayor jerarquía del centro de trabajo.

¿Qué esperamos de ti como líder?

Quienes tienen personal a cargo cumplen una función muy importante, ya que marcan las pautas desde la parte superior de la jerarquía organizacional y garantizan que se mantenga un ambiente laboral de respeto, ética e igualdad, asegurando el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. También tienen la responsabilidad de tomar medidas cuando observen, o se den cuenta de la existencia de una conducta inapropiada, irrespetuosa o represalia y de alentar a sus equipos para que hagan lo mismo.

Medio ambiente
Fomentamos el respeto por el medio ambiente y buscamos incorporar prácticas ambientales en nuestra estrategia de negocio y operaciones.

Somos eficientes con los recursos hídricos y energéticos, reducimos nuestras emisiones de carbono y nos esforzamos por minimizar los impactos ambientales negativos.

Demostramos nuestro compromiso hacia el medio ambiente a través de evaluaciones y certificaciones en materia ambiental, a la vez de cumplir con todas las leyes y regulaciones ambientales correspondientes.

Nos apoyamos en nuestra gente, alianzas y los medios digitales para alcanzar nuestras metas ambientales y asegurar un futuro mejor para nuestro planeta.

Comunidad
A través de Fundación Lala y Voluntariado Lala apoyamos al personal que elige ofrecer su tiempo y habilidades de manera voluntaria para marcar una diferencia cuantificable en beneficio de otras personas, comunidades y la sociedad en general a través de nuestras iniciativas.

Ayudamos a nuestra gente a maximizar el impacto de sus contribuciones personales brindándoles los canales convenientes para ofrecer su tiempo y servicios.

Abordamos directamente la escasez de recursos con especial énfasis en la niñez, donando productos lácteos que permitan alimentar a las y los niños en situación vulnerable.

Involucramos a las operaciones y el negocio en toda la cadena de apoyo para asegurar que el alimento y beneficio lleguen todos los días.

Somos PRÁCTICOS y Damos RESULTADOS

Realizamos acciones concretas, siendo ágiles y adaptables. Trabajamos junto con nuestra clientela, proveedurías, competencia, autoridades y relaciones comerciales, desarrollando y manteniendo relaciones duraderas que se basan en principios de integridad, independencia, transparencia y confianza estableciendo metas claras y planes efectivos.

- Relaciones con clientela
- Proveedurías
- Competencia
- Autoridades
- Comercio exterior

Relaciones con clientela

Al interactuar directa o indirectamente con la clientela debemos ofrecer un trato digno, cordial, equitativo y honesto en cada transacción, proporcionando los productos y servicios con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, apegándonos en todo momento a las políticas y procedimientos internos de Lala.

Debemos aseguramos de brindar el mejor trato a nuestra clientela; para ello procuramos adaptarnos a sus necesidades y ofrecer un servicio honesto y transparente, promoviendo veracidad a través de cualquier medio o estrategia de comunicación, ya sea personal, publicitario o de mercadotecnia. Todo acto deshonesto o fraudulento contra nuestras y nuestros clientes será motivo de sanción conforme al presente Código y a los reglamentos interiores vigentes en los centros de trabajo de Lala, así como de la acción legal que corresponda.

Sé consciente de los límites potenciales para el alcance de nuestro negocio y busca información apropiada y autorizaciones antes de comprometerte a cualquier responsabilidad, ya que solamente podremos asumir aquellos compromisos que podamos cumplir de forma contractual.

Al ir tras una oportunidad o planificar un proyecto, pon en la balanza la toma de decisiones conjuntas, eficientes e informadas entre las partes interesadas y las responsabilidades descritas en nuestro modelo operativo, de tal manera que la persona apropiada o el equipo adecuado tome la decisión final.

Identifica posibles conflictos de intereses con la clientela y resuélvelos o gestiónalos (consultando tus dudas con el Comité de Ética a través de los medios establecidos) antes de asumir compromisos.

Una vez celebrado un contrato con la clientela o entidades externas, como una proveeduría, preocúpate por entender y seguir nuestros compromisos.

Con proveedurías

Quienes negocian la adquisición de los bienes y servicios requeridos por Grupo Lala, deben ofrecer y exigir a las proveedurías un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre las mejores opciones.

En Lala debemos proporcionar un trato a las proveedurías de acuerdo con las políticas y lineamientos internos, generando oportunidades entre las mismas, a fin de fomentar una competencia honesta.

Asimismo, debemos abstenernos de comentar con personas ajenas a la empresa, incluyendo otras proveedurías, las ventajas competitivas, problemas o debilidades observadas en cualquiera de nuestras proveedurías. Quien intente establecer un vínculo comercial con la empresa y se haya desempeñado laboralmente en ella, deberá revelarlo en la carta revelación del presente Código. Lo mismo deben hacer las y los proveedores que tengan alguna relación de parentesco directo o conflicto de interés con personal del área de compras de la empresa.

Es nuestra obligación proporcionar a las empresas proveedoras una copia de este Código de Ética y constatar que tienen conocimiento pleno de la obligación de cumplirlo en la ejecución de cualquier trabajo en nombre de nuestra empresa.

Con la competencia

En Lala competimos de manera justa y honesta, utilizando los medios adecuados para mejorar nuestra posición competitiva y cumpliendo con todas las leyes y reglamentos existentes en los mercados en los que participamos.

Siguiendo con los principios de libre mercado, no acordamos con ninguna empresa del sector la asignación de precios, cuotas de mercados o alguna otra actividad parecida que pueda alterar alguna condición del mercado actual.

Respetamos en todo momento a las empresas competidoras, por lo que no participamos en comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes que sean ofrecidos por las mismas.

Nos comprometemos a ser personas íntegras, respetuosas y a no desprestigiar o desvalorar, ni utilizar términos despectivos relacionados a la competencia.

Siempre que resulte necesario emitir un comentario se realizarán desde la objetividad y justicia que nos caracteriza. Quienes tengamos contacto con personal representante de la competencia, debemos evitar abordar temas confidenciales y cuidar siempre de su imagen, teniendo presente lo establecido respecto al manejo de la información.

Lala consigue negocios por sus propios méritos. No participes en conductas que puedan dar la impresión de competencia desleal, no colabores ni acuerdes con competencia precios de servicios, ofertas u oportunidades; tampoco establezcas alianzas para aumentos de precios planificados o modificaciones en los niveles deseados sobre los márgenes de la venta. Estas prácticas se conocen como conducta colusoria o fijación de precios y violan las leyes sobre competencia.

No dividas oportunidades, mercados, ofertas ni regiones geográficas con participantes de la industria. Estas prácticas se conocen como acuerdos de asignación de mercados y también violan las leyes sobre competencia.

Si una competencia se te acerca para proponerte cualquier cosa prohibida, déjale claro que no aceptaremos nada y no tenemos interés en conocer su información confidencial. Pon fin al contacto con esa persona inmediatamente y comunícate con el Comité de Ética lo más pronto posible.

No usamos de forma indebida la información confidencial de nuestra competencia, socios y socias comerciales, clientela, proveedurías o empresas empleadoras previas.

No compartas información confidencial de Lala con la competencia, ni la aceptes. Aunque en Lala promovemos la colaboración, debemos hacerlo dentro de los límites apropiados y establecidos. Al unirte a Lala, no traigas contigo documentos de anteriores empresas empleadoras ni compartas la información confidencial de dichas empresas. No le pidas al personal que comparta información confidencial de sus empresas previas.

Definición: Información Confidencial

La información confidencial es cualquier información, dato o material que no suele estar disponible para el público y que está relacionado con el giro de la empresa, actividades de investigación y desarrollo, clientela u otros socios y socias comerciales o personal colaborador, y puede incluir:

- Asignación de precios o márgenes objetivo
- Coste de entrega u otros costes
- Planes estratégicos y nuevos proyectos
- Términos y condiciones de contratos
- Salarios y beneficios
- Información financiera, contable y legal
- Secretos comerciales e industriales
- Información de socios y socias
- Información relativa a Investigación y Desarrollo (programas, proyectos y cualquier información referente al producto y procesos, incluyendo conceptos, diseños, ingredientes, técnicas analíticas, equipos, entre otros)
- Planes de negocios, de mercadeo y de comercialización de productos
- Listas de clientela y proveedurías
- Listas y datos del personal
- Proyecciones
- Estrategias sindicales

Con autoridades

Cooperamos en todo momento con las autoridades competentes para el pleno ejercicio de sus facultades y actuar conforme a derecho, en defensa de los legítimos intereses de nuestra empresa, actuando con apego a las leyes, normas y reglamentos aplicables y vigentes de cada país.

Quienes nos relacionemos con autoridades, debemos ofrecer un trato amable y respetuoso, reconociendo su calidad como tales y procurando una atmósfera de apertura y confianza que facilite la discusión de los asuntos y el establecimiento de acuerdos.

Todos los tratos, trámites y relaciones que se realicen en representación de nuestra empresa con dependencias, personal gubernamental o del servicio público, deberemos llevarlas a cabo en concordancia con las leyes aplicables, así como con las conductas de negocio comúnmente aceptadas y ejecutadas por compañías dentro de la misma industria en el país del que se trate.

Nunca debemos ofrecer ni aceptar dinero, ni cualquier otro artículo de valor para inducir o recompensar un trato favorable para Lala o para nuestra persona.

Comercio exterior

Cumplimos con todos los controles de comercio internacional aplicables, aprovechando todas las oportunidades de negocio y facilidades de las distintitas entidades para garantizar el cumplimiento de las regulaciones en materia de comercio exterior.

Los controles de comercio internacional son leyes que rigen la transferencia transfronteriza de productos, tecnología y servicios. Estas leyes incluyen medidas legales que restringen dónde y con quién podemos hacer negocios; y controles de exportación e importación, que son leyes que imponen requisitos legales especiales como licencias del gobierno sobre la transferencia internacional.

Grupo Lala es una organización con presencia en varios países, por lo tanto, debemos adherirnos al estricto cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos que rigen nuestras operaciones en el exterior. Dado que los controles de comercio internacional pueden cambiar con el tiempo, somos responsables de entender las políticas aplicables y trabajar con el área jurídica y la de comercio exterior para asegurar que se respeten.

Todo el personal debemos apegarnos a los procesos, procedimientos y controles implementados en Lala para la exportación de nuestros productos e importación de nuestros ingredientes, materiales, equipos y servicios con el fin de llevar nuestras transacciones de forma transparente, sin excepción.

Pensamos como DUEÑOS

Nos involucramos en el negocio y entregamos resultados, somos responsables con el manejo y uso de los recursos financieros y humanos, tomando decisiones responsables y protegiendo la imagen y reputación de la Compañía.

- Manejo de la información
- Redes sociales
- Bienes de la empresa
- Sistemas de cómputo
- Herramientas de trabajo
- Viajes
- Propiedad intelectual
- Contratos

Manejo de la información

Toda la información que generamos y desarrollamos como resultado de nuestras actividades para la empresa es propiedad de Grupo Lala y, por lo tanto, privada y confidencial. Únicamente debemos utilizarla para fines internos y conforme a las políticas y procedimientos establecidos.

Está prohibido distorsionar los registros y la información contable o bien falsificar las operaciones, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos o para obtener algún beneficio personal. La información y los registros los presentaremos siempre de manera exacta, oportuna y fidedigna.

Quienes por nuestras responsabilidades en Lala dispongamos de información confidencial, debemos cumplir con los requisitos y obligaciones descritos en la Política de Protección de Información.

No debemos revelar información confidencial a personal ajeno a nuestra Organización incluyendo clientela, proveedurías, competencia, representantes de prensa y terceras en general, tampoco a otras personas de la empresa cuyas responsabilidades no requieran esta información.

Asimismo, debemos manejar la información de nuestra clientela de forma transparente y reservada, siguiendo con nuestras políticas de confidencialidad e información personal.

Únicamente la vocería oficial o quienes designe la Presidencia, tendrán autorización para aceptar entrevistas con medios de comunicación masiva y realizar declaraciones a nombre de la empresa.

No debemos hablar sobre información confidencial de Grupo Lala en lugares públicos, eventos personales, ni otros lugares donde la confidencialidad de ésta pueda vulnerarse.

Redes sociales

El diálogo en línea nos ayuda a promover nuestras capacidades, formar relaciones más fuertes y mejorar nuestra reputación.

Debe hacerse un uso de las redes sociales institucionales conforme a los criterios establecidos en este Código y en la política respectiva, dado que son una herramienta de comunicación con nuestros grupos de interés. Por lo tanto, su uso debe proteger y fomentar la buena imagen y reputación de la empresa, sus marcas y al personal que colabora en la Compañía, sin excepción.

Está prohibido compartir información confidencial o sensible de Grupo Lala, su personal o el de partes vinculadas en poder de la empresa. Toda información que se publique desde una cuenta personal y realice aseveraciones difamatorias, divulgue información falsa, injurias, amenazas o insultos a la Compañía, su personal y marcas será motivo de sanción.

Todas las personas que formamos parte de Lala, la representamos, por lo que debemos apegarnos a los principios y valores éticos establecidos en este Código.

Queda prohibido usar la imagen institucional de la Compañía para fines políticos, partidistas o de beneficio y lucro personal, ya sea directo o a través de otras personas. Por lo tanto, debemos hacer uso correcto de ella y no debemos publicar ningún tipo de información comercial, confidencial o aquella que pueda dañar la reputación de Lala, sus marcas y personal colaborador o que represente un conflicto de interés para la Organización.

Utilizamos nuestro mejor juicio publicando constructivamente en redes sociales internas o externas para la contribución a las comunidades en línea (incluidas redes sociales, blogs, podcasts y mundos virtuales) que nos permite demostrar la naturaleza innovadora y colaborativa de Lala.

Bienes de la empresa

Está prohibido utilizar el nombre, logotipo y demás propiedades de marca pertenecientes a Grupo Lala en actividades de beneficio personal.

Los activos de Lala como bienes muebles, inmuebles, equipos, herramientas, vehículos, entre otros, deben ser utilizados de forma responsable, de acuerdo con las políticas establecidas y nunca para beneficio personal o propósitos políticos. La venta, renta, donación o disposición de los activos de la empresa sólo podrá ser realizada por personal autorizado.

Si atestiguamos algún hecho en el cual se sustraigan, destruyan o se haga uso indebido de los bienes y demás activos de la empresa sin los permisos necesarios, debemos reportarlo mediante los mecanismos de la Línea de Denuncia.

Sistemas de cómputo

Es indispensable que el *hardware, software*, así como el acceso, procesamiento y almacenamiento de los datos sean adecuadamente resguardados y utilizados exclusivamente para los objetivos de la Compañía.

Los servicios controlados mediante una clave y contraseña son de uso personal e intransferible, por lo que queda estrictamente prohibido prestar o transferir alguna contraseña de acceso a los sistemas usados por la Compañía.

El desarrollo interno de sistemas y programas de computación por parte de quienes colaboramos ya sea para la planeación o la ejecución de las actividades de la empresa, son propiedad de Lala.

En Lala estamos en contra del uso malintencionado de la información, así como de la piratería, por lo tanto, todo caso referente a la sustracción de información digital, copia ilegal de software o el uso de licencias propiedad de Grupo Lala será remitido a las autoridades pertinentes.

Protegemos de manera vigorosa nuestros bienes, tangibles e intangibles. Los bienes intangibles (nuestra marca, reputación, propiedad intelectual e información confidencial) merecen ser protegidos con el mismo cuidado que nuestros equipos y computadoras.

Herramientas de trabajo

Debemos evitar la utilización de bienes de la empresa tales como equipos de cómputo, programas, herramientas, materiales e instalaciones de oficinas, para otras actividades que no tengan relación con nuestras funciones. Es nuestra obligación cuidarlos, evitar su maltrato y desperdicio.

De igual forma, debemos reportar todo aquel uso inapropiado de las herramientas de trabajo o el desgaste de éstas por la persona titular y/o encargada.

Viajes

De acuerdo con la política vigente, se espera que el personal trate el recurso económico de la Compañía con mesura y responsabilidad, y administre los gastos de viaje de la manera más eficiente conforme a los lineamientos de gasto permitidos.

Antes de tomar la decisión de viajar, se debe evaluar e identificar qué valor se genera con el posible viaje, de modo que haya claridad respecto a si debe realizarse dicho gasto y cuál es el beneficio cuantitativo y cualitativo que la Compañía obtendrá en retorno.

Propiedad intelectual

Protegemos la propiedad intelectual de Lala, incluyendo sus recursos, productos y conocimientos.

La propiedad intelectual de Lala representa una ventaja competitiva en los mercados donde participa la empresa. Nuestra propiedad intelectual permite que nuestra clientela, proveedurías, personas socias, consumidores y consumidoras vean la significativa inversión que hemos hecho para crear el valor único que Lala ofrece. Debes proteger, retener y hacer uso de los derechos de propiedad intelectual de Lala durante cualquier negociación y/o compromiso.

Alinea todas las propuestas, documentos y otros materiales confidenciales de Lala de acuerdo con nuestros criterios. Comparte dicha información solamente con las personas que necesitan conocerla y, cuando sea apropiado, solo después de confirmar la existencia de un acuerdo de confidencialidad o medios que garanticen su protección

Analiza y cumple con las restricciones sobre los conocimientos acumulados antes de usarlos.

Contratos

En la contratación de bienes o servicios, deberás apegarte a lo que indican en este rubro las políticas de Contratos, del área de Finanzas, Abastecimientos y demás aplicables, desde la evaluación de proveedurías y sus ofertas hasta la formalización de los contratos necesarios con el acompañamiento del equipo Jurídico. Debes asegurarte de que los alcances de tus proyectos sean conocidos y aprobados por tu jefatura directa y por quienes, por razón de cuantía y materia, deban estar al tanto y de acuerdo con dichos proyectos.

Por ningún motivo deberás negociar y firmar ningún documento a nombre de las empresas de Grupo Lala, cuando el documento en cuestión no ha sido revisado por el equipo Jurídico, si no eres un apoderado(a) legal y si no has recibido las autorizaciones internas correspondientes.

Somos AUTÉNTICOS y Soñamos en GRANDE

Vivimos con naturalidad y nos expresamos con transparencia y honestidad. Nos apasiona lo que hacemos, expresamos libremente lo que somos actuando con respeto y transparencia, fomentando una comunicación clara y directa para alcanzar nuestras metas.

- Criterios de comunicación, publicidad y mercadotecnia
- Nuestras marcas

Criterios de comunicación, publicidad y mercadotecnia

Conforme a la política aplicable, la comunicación institucional, publicitaria y de mercadotecnia de Grupo Lala debe ser:

- Legal, honesta y verdadera conforme a los principios de competencia justa y de buena práctica de negocios.
- Preparada con el debido sentido de responsabilidad social y basada en principios de honradez y transparencia.
- Comprobable y exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de nuestros productos, servicios y desempeño en general.
- Respetuosa de los valores morales, evitando aspectos no éticos que vulneren la integridad y dignidad humana, o el uso de símbolos culturalmente ofensivos que pudiesen ocasionar molestia a las personas de acuerdo con los valores y principios de igualdad, diversidad, inclusión y no discriminación descritos en este Código de Ética.

Nuestras marcas

Administramos todas las relaciones con medios, eventos y actividades de analistas de la industria de manera centralizada y no mediante iniciativas propias de personas o equipos de trabajo.

Aseguramos el poder de nuestra marca y coordinamos las comunicaciones corporativas de manera apropiada. Nuestra conducta individual y las decisiones de negocio promueven nuestra marca, recursos valiosos que nos diferencian de la competencia, por ello, tenemos el privilegio y la responsabilidad de contribuir y fomentar el buen uso de nuestra marca.

Todas las actividades de relaciones con analistas de la industria y los medios de comunicación deben coordinarse a través del área de Asuntos Públicos y Comunicación Externa para garantizar que las comunicaciones de Lala sean consistentes, reflejen una postura corporativa y estén alineadas a las leyes aplicables.

¿Cuáles son algunos ejemplos de actividades de relaciones con analistas de la industria y los medios de comunicación?

- Solicitudes de entrevistas con los medios de comunicación
- Solicitudes de sesiones informativas con analistas de la industria
- Participar en paneles de debate y en conferencias de la industria y otros tipos
- Realizar anuncios sobre los desarrollos del negocio

No Tomamos ATAJOS

En Lala elegimos el camino correcto, no el más fácil. Trabajamos con disciplina y actuamos éticamente para alcanzar nuestras metas, tomamos las decisiones correctas de acuerdo con nuestros valores, políticas, Código y leyes, construyendo un ambiente de respeto y justicia.

- Buenas decisiones
- Conflicto de intereses
- Soborno y corrupción
- Regalos
- Lavado de dinero
- Fraude
- Privacidad de datos

Buenas decisiones

No todos los problemas que surgen tienen una vía sencilla para su solución. En situaciones difíciles utiliza tu sentido común e involucra a otras personas para tomar juntos una mejor decisión.

¿No tienes seguridad acerca de una conducta o decisión? Hazte las siguientes preguntas:

- Obligaciones según la ley: ¿Es posible que vaya en contra de lo establecido por la ley?
- Obligaciones para Lala: ¿Podría violar nuestra Misión, Visión, Valores, Código de Ética o alguna de nuestras políticas?
- Obligaciones frente a las personas: ¿Podría violar una obligación comercial (por ejemplo, contratos, políticas o códigos de nuestras y nuestros clientes)?
- Causar daño: ¿Podría afectar a alguna persona, a nuestra reputación individual, a la marca, al desempeño financiero o las relaciones comerciales de la empresa?

Si la respuesta es “sí” a cualquiera de estas preguntas, no lo hagas. Si no tienes seguridad, plantéate siempre si sentirías orgullo sobre la decisión que tomarás y habla con tu líder, Recursos Humanos o el Comité de Ética.

Conflicto de intereses

Siempre debes actuar en función de los mejores intereses de Lala, por ello, debes evitar las situaciones de conflicto de interés que puedan influir en el desempeño profesional y afectar los intereses de Grupo Lala.

Existe un conflicto de interés cuando una situación personal, familiar, de compadrazgo, de amistad, enemistad o cualquier otro tipo de circunstancia externa o interna pueda afectar tu objetividad profesional y tu actuar en el mejor interés de la Compañía.

De igual manera, los conflictos de interés pueden presentarse cuando una persona de la Compañía realiza consultorías, negociaciones externas o ejecuta funciones laborales independientes con clientela, proveedurías o la competencia de Lala.

Nunca debemos estar en una situación en la que pudiésemos contratar, supervisar o requerir algún servicio o proveeduría que impliquen un conflicto de interés en el ambiente laboral.

Para evitar que se presente un conflicto de interés, en Lala no se permite que trabajemos con familia directa interactuando en algún proceso de vinculación estratégica o funcional que ponga en riesgo los intereses de la empresa. Entre las relaciones familiares directas se incluyen: cónyuge o pareja, hijos, hijas, madres y padres de quienes colaboramos, madres y padres de la persona cónyuge, hermanos, hermanas, primos, primas, cuñados y cuñadas.

Deben reportarse las situaciones en que recibimos presiones de terceras personas con mayor posición, autoridad o influencia en la Organización.

Si sabemos que alguien de la Compañía tiene algún parentesco cercano con otra persona o una relación amorosa en proveeduría, clientela o personal asociado, debemos comunicarlo a través de la línea de denuncia, sin excepción. En caso de que tú seas la persona que presente el parentesco cercano o una relación amorosa debes de indicarlo a través de la Carta Revelación, sin excepción.

Nuestro negocio crece a partir de relaciones basadas en la confianza. Los conflictos de interés generan un riesgo y hacen que esa confianza pueda desaparecer, por lo que no evitar o lidiar debidamente con un conflicto personal puede tener consecuencias muy graves tanto para Lala como para ti.

Comunica los conflictos de interés personales, obtén las autorizaciones necesarias y cumple con las restricciones

Entendemos que a veces este tipo de conflictos surge durante el curso ordinario de las actividades. Cuando se presente un conflicto de interés, lo más importante es que lo comuniques lo antes posible, que obtengas las autorizaciones necesarias y cumplas con las restricciones. En general, estos conflictos son fáciles de resolver si se comunican con la anticipación adecuada.

Soborno y corrupción

En Lala nos adherimos a las leyes anticorrupción vigentes en los territorios donde operamos. La corrupción es toda acción o acto de omisión con el fin de obtener beneficios personales o para una tercera persona. Consideramos como soborno todo tipo de ofrecimiento o recepción de favores especiales, dinero, bonos u otro tipo de objetos de valor con fines beneficiosos.

En Grupo Lala nos comprometemos a no actuar ni ser parte de actos de soborno y corrupción, por lo tanto, debemos mantener todas las actividades y transacciones financieras debidamente documentadas, cumplir con la política de regalos de la Organización y denunciar toda acción de soborno y corrupción que detectemos en nuestras áreas de trabajo.

Cumplimos con las leyes anticorrupción sin ninguna excepción
La postura de Lala con respecto a la corrupción, a veces conocida como soborno, es muy sencilla: la corrupción es inaceptable, va contra la ley y no damos ni aceptamos ningún tipo de soborno.

Regalos
Queda prohibido que otorguemos o aceptemos regalos, gratificaciones y/o beneficios que estén condicionados o tengan como intención influir en nuestras decisiones de negocio, así como que puedan ser percibidos como un acto de soborno.

Como lo establece este Código, buscamos relaciones comerciales justas y transparentes, por tanto, se deben rechazar regalos, viajes pagados, comidas, descuentos o atenciones especiales que vayan en contra de ese principio.

Lavado de dinero
Lala mantiene su compromiso con la legislación aplicable en materia de lavado de dinero. Debemos poner especial atención ante circunstancias que puedan indicar una transacción indebida y reportarlas.

No nos involucramos en ninguna actividad de lavado de dinero, ni ayudamos a ningún tercero a hacerlo. Reportamos cualquier señal de alarma que identificamos para investigarla a fondo y denunciamos las actividades sospechosas al organismo correspondiente cuando es necesario.

La forma más efectiva de Lala para detectar señales de alarma es a través de ti.

¿Sabes que significa el lavado de dinero?
Es convertir dinero o bienes obtenidos mediante actividades delictivas en bienes que parecen ser legítimos.

Fraude

Tenemos el compromiso y obligación de no incurrir en ninguna acción que pudiera constituir algún tipo de fraude. Debemos actuar con honestidad e integridad y con la valentía de reportar cualquier hecho que pudiera ser indicio de fraude, ya sea por un acto personal o de una tercera persona realizado de manera intencional o por negligencia. Así, debemos evitar cualquiera de las siguientes acciones:

- El uso indebido de los activos otorgados por Grupo Lala para beneficio personal o de terceros.
- Ocultar intencionalmente información contable y administrativa para manipulación de los resultados y el correcto registro de las operaciones.
- Préstamo de contraseñas y claves personales de acceso a las herramientas de sistemas y/o tecnológicas que fueron otorgadas para la función, salvó que cuenten con la autorización de la Empresa; hacer uso indebido de herramientas de trabajo tales como: celulares, tabletas, equipo de cómputo, vehículos utilitarios y oficinas administrativas.

Asimismo, está prohibido compartir y usar para beneficio propio información confidencial y sensible del negocio como: ingredientes, fórmulas, costos y márgenes de utilidad y emplear poderes legales otorgados por la administración para un uso distinto al especificado para el desempeño de su función.

¿Sabes qué es Fraude?

Son acciones que son contrarias a la verdad, rectitud y ley y perjudican a otras personas e instituciones.

Privacidad de datos

Dentro de las políticas y procedimientos internos de Lala, se contemplan mecanismos para procesar y proteger el tratamiento de los Datos Personales de sus accionistas, personal, clientela, proveedurías, inversionistas, y cualquier persona tercera que interactúa comercialmente, de conformidad con las leyes aplicables en esta materia.

En cumplimiento con las leyes aplicables relativas al tratamiento de los Datos Personales, Lala a través de sus Avisos de Privacidad, se hace responsable desde el momento de su recopilación informándole a la persona usuaria la finalidad del uso de su información, garantizando a través de sus sistemas, la confidencialidad exigible, con herramientas para el control y administración de los Datos Personales en caso de compartirlos, así como el mecanismo para cancelarlos.

¿Qué es un dato personal?

Un dato personal es la información que puede relacionarse a una persona identificable. Los ejemplos incluyen:

- Personal: Estado civil, edad
- Identidad: CURP, identificación oficial, RFC
- Financiera: Estados de cuenta, ingresos
- Laboral: Condiciones de contratación
- Estado de salud: Enfermedades y padecimientos
- Características físicas: Fisionomía, ADN, huella digital

Somos EJEMPLO

Influimos positivamente en las personas siendo líderes que inspiran a hacer lo correcto, alentando a las personas a ser mejores y siendo coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos.

- Reglamento Interior de Trabajo
- Línea de Denuncia
- Cumplimiento y consecuencias
- Dudas de interpretación
- Carta Revelación

Reglamento Interior de Trabajo

En Lala contamos con un Reglamento Interior de Trabajo avalado por las autoridades laborales que contiene las disposiciones obligatorias para el personal y la empresa en el desarrollo de las labores en el centro de trabajo. Éste incluye disposiciones sobre jornadas de trabajo, días y lugar de pago, permisos y licencias, apego a normas, políticas, procesos y disposiciones disciplinarias.

Línea de Denuncia

En cualquier situación donde se incumpla el Código de Ética, tenemos la obligación de levantar un reporte para evitar que existan daños perjudiciales para nuestra persona y la Organización, asimismo si nos enteramos de un hecho a través de una tercera persona será nuestra responsabilidad denunciarla aún y cuando quien nos lo informó no lo hiciera.

Contamos con tres distintos medios de comunicación para generar un reporte:

Disponible 24/7

- Ingresando a la página: www.lineadedenuncia.com/lala
- Enviando un correo a: lala@lineadedenuncia.com

Disponible de lunes a viernes de 08:00 a 22:00 horas

- Vía telefónica: 800 112 0616

NOTA: A partir de las 22:00 a las 08:00 horas, días festivos y fines de semana estará habilitado un buzón de voz para recibir tu denuncia.

Debemos tener en cuenta que para realizar un seguimiento adecuado del caso que se ha reportado, debemos incluir y mencionar la siguiente información:

- ¿Cuándo ocurrió el hecho a reportar?
- ¿Dónde ocurrió?
- ¿Quién o quiénes son las personas implicadas en el caso?
- ¿Qué ocurrió?
- ¿Cómo fue que ocurrieron los hechos?

Si disponemos de pruebas, es importante que las enviemos para que el Comité de Ética de la empresa pueda realizar el seguimiento correcto y proceder conforme a las sanciones previstas.

No se tolerará ningún tipo de represalia contra quienes utilicen estos medios de denuncia.

Estos mecanismos están a disposición de todos y todas quienes tengamos relación con Grupo Lala, con el propósito de preservar los valores éticos dentro de la empresa, por lo que debe hacerse un uso responsable de estos medios. El uso inadecuado de estos mecanismos se considera como una falta al Código de Ética y, por lo tanto, conllevará la aplicación de las sanciones correspondientes.

Buzón CDE

Contamos con el Buzón CDE para apoyarte con dudas y revelaciones de cualquier índole:

comite.etica@grupolala.com

Este buzón te servirá para pedir orientación respecto a:

- Si tienes algún dilema ético laboral
- Tu comportamiento antes de tomar una decisión en la que tengas dudas
- Saber cuál es la interpretación de algún apartado
- Realizar alguna revelación personal

El Comité de Ética o quien éste designe, es quien revisará tus dudas y/o revelaciones asegurando la confidencialidad de la información y el seguimiento oportuno.

Plantea tus inquietudes

Di lo que piensas. Habla si experimentas, sufres o atestiguas una conducta irrespetuosa, inapropiada, fraudulenta, inmoral o ilegal, incluyendo preocupación por la posible toma de represalias.

Cooperar con las investigaciones

Cooperamos plenamente con todas las investigaciones. Al denunciar una inquietud sobre ética, podría ser necesaria tu cooperación para que podamos abordar el tema de manera adecuada. Aunque siempre respetamos el derecho a presentar una denuncia usando la línea de denuncia de manera anónima (cuando esté permitido), en algunos casos, Lala podría necesitar o solicitar más información para investigar el asunto debidamente.

Haz tus preguntas

Si tienes alguna duda acerca de tus responsabilidades o información contenida en el Código de Ética, pregunta a tu líder, Recursos Humanos o al Comité de Ética. También puedes enviar tus preguntas directamente al equipo de ética a **comite.etica@grupolala.com**

Cumplimiento y consecuencias

En nuestro entorno laboral, quienes colaboramos en Grupo Lala nos apegamos a las políticas internas aplicables con el fin de asegurar el logro de nuestras metas y objetivos.

Nuestro Código de Ética es una herramienta clave que nos guía para el logro de nuestro propósito promoviendo una cultura de trabajo basada en valores. Por lo tanto, cuando una persona, sin distinguir su jerarquía o nivel, tenga un comportamiento contrario a lo establecido en el Código de Ética, así como el Reglamento Interior de Trabajo, habrá una consecuencia expresada en sanciones que pueden ir desde una llamada de atención, apercibimiento por escrito, desvinculación laboral, hasta la denuncia penal; realizando este proceso con apego a las leyes laborales, civiles y penales vigentes.

Para vigilar el cumplimiento de nuestro Código de Ética contamos con un Comité de Ética, que tiene como principal tarea promover la aplicación general del presente Código, así como analizar, dar seguimiento y resolver los casos en que se haya incumplido.

Carta Revelación

¿Sabes qué es una carta revelación?

La carta revelación es el instrumento oficial por el cual, en plena libertad y conciencia, revelas si tienes o no relaciones que puedan generar un conflicto de interés.

Es decir, una persona incurre en un conflicto de intereses cuando en vez de cumplir con lo debido, podría guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de una tercera persona. Esto incluye intereses financieros, personales, familiares y relaciones amistosas y/o amorosas. Si no tienes la seguridad de si alguna de tus relaciones entra en conflicto de interés, habla con tu líder, Recursos Humanos o el Comité de Ética. También puedes hacer uso del buzón del Comité de Ética.

No tengas miedo de revelar tu relación amorosa o sentimental, respetamos la privacidad de las personas mientras no haya un conflicto de interés. En Lala promovemos un ambiente de seguridad y confianza, si revelas tus relaciones a tiempo podremos tomar acciones con tiempo asegurando el bienestar tuyo como el de nuestra Compañía.

Sí después de haber firmado del Código de Ética y la Carta Revelación surgen relaciones que puedan generar conflictos de interés, solicita lo antes posible a Recursos Humanos o al Comité de Ética la renovación de la firma.

Ejemplos de relaciones a revelar con personal de la empresa, clientela, proveeduría, competencia y la autoridad:

- Relación amorosa y/o sentimental
- Relación amistosa cuyo fin sea obtener un beneficio personal que resulte en afectación para la empresa.
- Relación de negocios
- Proveeduría (Si formas parte de la proveeduría o tienes relación con la misma)
- Clientela
- Relación familiar
- Enemistad

¿Cómo revelar?

Debes leer con paciencia y concentración la carta revelación. Llenar la carta con tu nombre completo, número de empleado(a), fecha y lugar. Posteriormente, deberás revelar tu relación lo más detallada posible: nombre completo de la persona, relación que se tiene con la persona, área y centro de trabajo en la que se encuentra. También puedes incluir cualquier otra información que consideres oportuna para la correcta identificación.

ANEXOS

a. Carta adhesión al Código de Ética
b. Carta sin situaciones que revelar
c. Carta con situaciones que revelar

CARTA ADHESIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA

Yo, _____, confirmo que he comprendido y aceptado los principios establecidos en la filosofía de la Empresa y las normas éticas contenidas en el Código de Ética y me comprometo a actuar con apego a lo establecido en el mismo con el objetivo de preservar la confianza que el personal colaborador, clientela, proveedurías, autoridades, accionistas y la sociedad en general han depositado en la Compañía a la que pertenezco.

Ratifico que conozco el procedimiento para realizar denuncias y en caso de saber acerca de la existencia de alguna posible falta al Código de Ética en mi entorno laboral, me comprometo a realizar dicho ejercicio con honestidad y objetividad a fin de que las instancias correspondientes atiendan la situación detectada.

Reconozco que de no cumplir con lo establecido en el presente Código de Ética me sujeto a las consecuencias expresadas en sanciones que pueden ir desde una llamada de atención, apercibimiento por escrito, desvinculación laboral, hasta la denuncia penal; con apego a las leyes laborales, civiles y penales vigentes.

Asimismo, en caso de tener alguna duda respecto a la aplicación de lo establecido en esta guía o requiera revelar información personal o de algún hecho ocurrido, solicitaré el apoyo al Comité de Ética por el medio señalado en esta guía para su seguimiento.

Entiendo que la firma de la presente carta compromiso no constituye, ni debe interpretarse como un contrato de trabajo por tiempo definido, ni garantiza la continuación de mi relación laboral.

Leída la presente carta compromiso y habiendo entendido su contenido y alcance, la firmo en

_____, el día _____/_____/_____.
(lugar) (dd/mm/aa)

De conformidad.

_____
Nombre y firma.

Número de nómina:

_____

Me comprometo a firmar esta carta en el entendido de que el diferimiento en dicha firma, no me excusa del compromiso de actuar con apego a lo establecido en el Código de Ética, ni me exime de las sanciones que en éste se describen en caso de no hacerlo.

CARTA REVELACIÓN (SIN SITUACIONES QUE REVELAR)

Yo, _____, doy constancia de los siguientes hechos:

Apego mi conducta a la filosofía y valores de la empresa, al Código de Ética, así como a los principios de igualdad y no discriminación dentro de mi entorno laboral, equipos de trabajo y áreas con las que me relaciono, contribuyendo a la generación de un entorno de salud y seguridad organizacional favorable.

Asimismo, mi forma de trabajar con relación a las proveedurías, clientela, competencia y autoridades es transparente, cordial, equitativa y honesta en cada transacción y en apego a las leyes, normas y reglamentos aplicables y vigentes de cada país.

El manejo de la información y los recursos de la organización (tangibles e intangibles) para el desempeño de mis funciones los realizo de forma ética correspondiendo a los lineamientos de seguridad, protección, transparencia, uso y confiabilidad, de acuerdo con mis responsabilidades.

Las relaciones comerciales que establezco son conforme a los principios de competencia justa y de buena práctica de negocios en cumplimiento con las leyes aplicables.

Para la ejecución de mis funciones y procesos, mi comportamiento previene situaciones que pudieran derivar en alguna irregularidad. Asimismo, mi objetividad en la toma de decisiones previene que mis intereses personales o de terceras personas entren en conflicto con los de la empresa.

Conociendo el procedimiento para realizar denuncias, no he omitido ni encubierto la existencia de alguna posible falta al Código de Ética que fuera de mi conocimiento y en todo cuanto tuve duda respecto a la interpretación o aplicación de esta guía solicité el apoyo del Comité de Ética para su aclaración.

De acuerdo con todo lo anterior, manifiesto que cumplo los lineamientos del Código de Ética y con las políticas y procedimientos vigentes en el ejercicio de mis funciones como personal que colabora en Lala.

_____, el día _____/_____/_____.
(lugar) (dd/mm/aa)

De conformidad.

_____
Nombre y firma.

Número de nómina:

_____

Me comprometo a firmar esta carta revelación en el entendido de que el diferimiento en dicha firma, no me excusa del compromiso de actuar con apego a lo establecido en el Código de Ética, ni me exime de las sanciones que en éste se describen en caso de no hacerlo.

CARTA REVELACIÓN (PARA REVELAR SITUACIONES)

Yo, _____, doy constancia de los siguientes hechos:

Apego mi conducta a la filosofía y valores de la empresa, así como a los principios de igualdad y no discriminación dentro de mi entorno laboral, equipos de trabajo y áreas con las que me relaciono, contribuyendo a la generación de un entorno de salud y seguridad organizacional favorable.

Asimismo, mi forma de trabajar con relación a las proveedurías, clientela, competencia y autoridades es transparente, cordial, equitativa y honesta en cada transacción y en apego a las leyes, normas y reglamentos aplicables y vigentes de cada país.

El manejo de la información y los recursos de la Organización (tangibles e intangibles) para el desempeño de mis funciones los realizo de forma ética correspondiendo a los lineamientos de seguridad, protección, transparencia, uso y confiabilidad, de acuerdo con mis responsabilidades.

Las relaciones comerciales que establezco son conforme a los principios de competencia justa y de buena práctica de negocios en cumplimiento con las leyes aplicables.

Para la ejecución de mis funciones y procesos, mi comportamiento previene situaciones que pudieran derivar en alguna irregularidad. Asimismo, mi objetividad en la toma de decisiones previene que mis intereses personales o de terceras personas entren en conflicto con los de la empresa.

Conociendo el procedimiento para realizar denuncias, no he omitido ni encubierto la existencia de alguna posible falta al Código de Conducta que fuera de mi conocimiento y en todo cuanto tuve duda respecto a la interpretación o aplicación de esta guía solicité el apoyo del Comité de Ética para su aclaración.

Manifiesto que cumplo los lineamientos de Código de Ética y con las políticas y procedimientos vigentes en el ejercicio de mis funciones, por lo anterior, quiero revelar de buena voluntad la siguiente información para que sea revisada por la instancia correspondiente:

_____, el día _____/_____/_____.
(lugar) (dd/mm/aa)

_____
Nombre y firma.

Número de nómina:

_____

Me comprometo a firmar esta carta revelación en el entendido de que el diferimiento en dicha firma, no me excusa del compromiso de actuar con apego a lo establecido en el Código de Ética, ni me exime de las sanciones que en éste se describen en caso de no hacerlo.