

Así **pensamos** y **actuamos**

Calidad
Trabajo en equipo
Integridad Resultados
Austeridad Agilidad

Código de Conducta

*Alimentar tu vida
es nuestra
pasión*



Tabla de contenido

CARTA DEL PRESIDENTE	1
ALCANCE DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	2
FILOSOFÍA	2
Misión	2
Visión	2
Valores	3
NUESTRA CONDUCTA	4
Derechos humanos	4
Igualdad, diversidad, inclusión y no discriminación	4
Hostigamiento	5
Acoso sexual	5
Salud ocupacional y seguridad	5
Consumo de alcohol y/o sustancias prohibidas	6
NUESTRA FORMA DE TRABAJAR	6
Relación con las y los clientes	6
Relación con proveedurías	6
Relación con competencia	7
Relación con autoridades	7
NUESTROS RECURSOS	8
Manejo de la información	8
Bienes de la empresa	9
Sistemas de cómputo	9
Herramientas de trabajo	10
RELACIONES COMERCIALES	10
Criterios de publicidad y mercadotecnia	10
Política de comercio exterior	11
RELACIONES LABORALES	11
Conflicto de interés	11
Soborno y corrupción	12
Regalos	13
Lavado de dinero	13
Fraude	13
MODELO DE SUSTENTABILIDAD	14
LINEA DE DENUNCIA	16
CUMPLIMIENTOS Y CONSECUENCIAS	17
DUDAS DE INTERPRETACIÓN	17
Decálogo del Código de Conducta	18

Carta del Presidente

Tienes en tus manos uno de los documentos más valiosos de la Compañía. Nuestro **Código de Conducta**, que es la guía que te da certeza, seguridad y tranquilidad en la orientación plena al momento de tomar una decisión o realizar alguna acción como miembro de **Grupo Lala**.

Para nosotros, la ética cumple una función muy importante, ya que sirve como dirección en todo 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 y de la reputación de la empresa. De esta manera, nos ayuda a fortalecer nuestra marca y reforzar la percepción de organización ejemplar que la sociedad tiene de nuestra Compañía.

El **Código de Conducta** es un recurso que nos ayuda a actuar de manera consistente con los **Valores Lala**, respaldando el logro de sus objetivos estratégicos, a la vez que nos ayuda a evitar riesgos, inconvenientes y contratiempos.

Este documento es un reflejo de lo que somos y pensamos, respaldado por los **Valores** que nos rigen y orientan nuestro comportamiento.

Es la expresión del compromiso asumido ante nuestros consumidores, consumidoras, colaboradores, colaboradoras, las y los clientes, accionistas, proveedoras, autoridades y la sociedad en general. Compromiso permanente por mantener los más altos niveles éticos de desempeño, garantizando la transparencia de nuestras actividades en el contexto de un **Gobierno Corporativo** consistente con los estándares más exigentes, y nuestro apego a los principios fundamentales de la responsabilidad social empresarial, manifestados en nuestro **Modelo Sustentable Lala**.

Por eso es tan importante invitarte a leerlo con detenimiento, reflexionar sobre sus contenidos y aplicarlo en tu vida laboral. Si tienes alguna duda, no dejes de planteársela a tu jefatura inmediata para que te ayude a resolverla.

Espero que tú, al igual que yo, hagas tuyo el **Código de Conducta** y lo conviertas en tu guía de comportamiento en la empresa.

Eduardo Tricio Haro

Presidente



Nuestro Código de Conducta

En este documento, se reflejan los aspectos esenciales de la filosofía de nuestra organización, tomando en cuenta colaboradores, colaboradoras, las y los clientes, competencia, proveedorías, accionistas y personas de nuestra esfera de influencia con quienes se tiene relación.

Nuestro Código de Conducta nos ayuda a asegurar el bien actuar de Lala, y por lo tanto, debe ser una guía para orientar nuestra forma de comportarnos diariamente, fuera y dentro de la organización.

Alcance del Código de Conducta

Nuestro Código de Conducta es de aplicación general para todo el personal a nivel nacional e internacional, incluyendo a las empresas prestadoras de servicios de Lala y cualquier otra que forme parte de la organización en el futuro. Así mismo, incluye al personal en todos los niveles jerárquicos sin excepción.

Filosofía

Misión

“Alimentar tu vida es nuestra pasión”

- Con productos frescos, naturales y de la más alta calidad.
- Innovando de manera disruptiva para cuidarte y facilitarte el día a día.
- Con un equipo capaz, comprometido con tu salud y tu crecimiento.

Visión

“Ser la empresa preferida de lácteos en América”

Valores

Agilidad

Capacidad de responder con rapidez, flexibilidad, innovación y destreza, manteniendo siempre una actitud positiva.

Calidad

Crear con excelencia. Cuidando todos los detalles y la preferencia de nuestros clientes.

Austeridad

Ser humildes, actuando con sencillez y con facilidad de trato.

Integridad

Congruencia entre pensar, decir y hacer. Actuando con respeto en cualquier circunstancia.

Trabajo En Equipo

Reconocer que juntos somos mejores, construyendo una relación de largo plazo con reciprocidad.

Resultados

Capacidad de obtener los mejores logros, siempre.

Nuestra conducta

Derechos humanos

Consideramos de vital importancia nuestro apego a la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), de forma que defendemos los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Así como también nos apegamos a la Declaración Universal de los Derechos Humanos

En Lala promovemos los principios descritos en la ley a lo largo de toda nuestra organización, de forma que estamos totalmente en contra del trabajo infantil, forzoso y obligatorio. Además, apoyamos la libertad de asociación, sindical y derecho de negociación colectiva.

Igualdad, diversidad, inclusión y no discriminación

En Lala creemos en los valores de la igualdad, la diversidad y la inclusión de grupos en situación de vulnerabilidad. Sabemos que esto sólo es posible si mostramos una cultura de trato digno, justo y equitativo entre todas las personas y todos los niveles jerárquicos de la Compañía.

Queremos ser el mejor lugar para trabajar, por lo cual, toda persona relacionada con la empresa tiene las mismas oportunidades al momento de ofrecer una contratación, promoción o reconocimiento.

En concordancia con nuestras leyes aplicables, en Lala prohibimos todo tipo de discriminación, es decir, cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, o el idioma. También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

La discriminación es motivo de sanción y debe ser denunciada para que las instancias responsables valoren los casos correspondientes de acuerdo a las medidas mencionadas en este código.

Hostigamiento

Entendemos por hostigamiento a todas aquellas acciones de intimidación sistemática y persistente, como palabras, actos, gestos y escritos que atentan contra la personalidad, la dignidad o integridad de la víctima.

En Lala no toleramos ninguna situación de hostigamiento dentro de la Compañía. Debemos ser un ejemplo en la observancia de las normas que rigen nuestra comunidad, tener una conducta leal, respetuosa, diligente y honesta hacia la empresa y las personas que la integran.

De este modo, quienes tengamos personal bajo nuestra responsabilidad, tendremos que apoyarles y protegerles. Así mismo, todos y todas nos comprometemos a dar y recibir un trato respetuoso y digno, libre de situaciones de hostigamiento.

El hostigamiento es motivo de sanción, en caso de observar o vivir acoso en el lugar de trabajo, deberemos informar a las personas competentes para denunciar y evitar tales conductas. Las cuales se tratarán con absoluta confidencialidad y en apego al mecanismo de atención a denuncias que tú ya conoces.

Acoso sexual

El acoso sexual implica todas aquellas acciones verbales, físicas, proposiciones implícitas o explícitas, que van desde manifestaciones sutiles hasta forcejeos físicos violentos, los cuáles no son recíprocamente deseados ni propiciadas por la víctima, hombre o mujer y que afectan su dignidad.

En Lala prohibimos estas conductas dentro y fuera de la organización. Por lo tanto, nadie tiene derecho a ejercer o insinuar actos o conductas repetitivas y deliberadamente orientadas a la obtención de favores sexuales, bajo ninguna circunstancia, a cambio de una promesa de beneficios o castigos laborales.

El acoso sexual es motivo de sanción, debemos denunciar cualquier situación donde veamos casos o indicios de acoso sexual en nuestra organización, ya sea por parte del personal que colabora y/o personal externo que se relacione con la Compañía.

Salud ocupacional y seguridad

En Lala tenemos el compromiso de contribuir con la salud y seguridad de nuestro personal por ser la base del bienestar.

Aseguramos que se cumplan los siguientes objetivos:

- Proveemos y mantenemos lugares de trabajo seguros y saludables.
- Desarrollamos conciencia de seguridad entre el personal.
- Promovemos un estilo de vida saludable para todas las personas que formamos parte de la organización.

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

Consumo de alcohol y/o sustancias prohibidas

Defendemos el buen comportamiento y serenidad en el puesto de trabajo por lo que no toleramos ningún indicio de embriaguez y/o trabajar bajo los efectos de las drogas o sustancias prohibidas por parte de cualquier integrante de nuestra organización.

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

Notificaremos de situaciones en las que seamos conscientes que exista consumo, venta, distribución o posesión por parte del personal que colabora dentro de nuestro lugar de trabajo.

Nuestra forma de trabajar

Relación con las y los clientes

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

Nos aseguramos de brindar el mejor trato a clientas y clientes, para ello procuramos adaptarnos a sus necesidades y nos comprometernos a ofrecer un servicio honesto y transparente, promoviendo la honestidad y veracidad a través de cualquier medio o estrategia de comunicación, ya sea personal, publicitario o de mercadotecnia.

Relación con proveedorías

Quienes negociemos la adquisición de los bienes y servicios que sean requeridos por

Lala, debemos ofrecer y exigir a nuestras empresas prestadoras de servicios un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre las mejores opciones.

En Lala debemos brindar un trato justo a las proveedurías, generando oportunidades entre las mismas, a fin de fomentar una competencia honesta.

Debemos abstenernos de comentar con personas ajenas a la empresa, incluyendo otras empresas prestadoras de servicios, las ventajas competitivas, problemas o debilidades observadas en cualquiera de nuestras proveedurías.

Deberemos asegurarnos que a nuestras empresas proveedoras se les proporcione una copia de este Código de Conducta y constatar que tienen conocimiento pleno de la necesidad de cumplirlo en la ejecución de cualquier trabajo en nombre de la Compañía.

Relación con 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.

Respetaremos 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 respetuosas y a no desprestigiar o desvalorar, ni utilizar términos despectivos, relacionados a la competencia. Siempre que resulte necesario, los comentarios se realizarán desde la objetividad y justicia que nos caracteriza. Quienes tengamos contacto con personal representante de la competencia, evitaremos abordar temas confidenciales y cuidaremos siempre de su imagen, teniendo presente lo establecido respecto al manejo de la información.

Relación con autoridades

Debemos cooperar 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 Compañía, apegarnos escrupulosamente 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 o 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 nada de valor para inducir o recompensar un trato favorable para Lala o para nuestra persona.

Nuestros recursos

Manejo de la información

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

Está prohibido distorsionar los registros y/o 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 Protección de Información.

No debemos revelar información confidencial a personal ajeno a nuestra organización incluyendo a las y los clientes, proveedorías, competencia, representantes de prensa y terceros en general, tampoco a otras personas de la empresa cuyas responsabilidades no requieran esta información.

Las distintas redes sociales son medios que utilizamos para comunicarnos con el personal de Lala, con las y los clientes, proveedorías y terceros como familiares y amista-

des. Por lo tanto, debemos hacer uso correcto de las mismas y no debemos publicar ningún tipo de información comercial, confidencial y/o toda aquella que pueda dañar la reputación de Lala y sus empresas o que represente un conflicto de interés para la organización.

Así mismo, la información de cada cliente o clienta debemos manejarla de forma transparente y reservada, siguiendo con nuestras políticas de confidencialidad e información personal.

Únicamente vocería oficial designada por la Dirección General y/o Presidencia tiene autorización para aceptar entrevistas con medios masivos de comunicación y realizar declaraciones en cualquier medio.

No debemos hablar sobre información confidencial de Lala en lugares públicos, eventos personales, y otros lugares donde la confidencialidad de ésta pudiese estar expuesta.

Bienes de la empresa

No podemos utilizar el nombre, logo y slogan de Lala, el de sus empresas, así como el resto de sus recursos, en actividades para nuestro beneficio personal.

Los activos de Lala como muebles inmuebles, equipos, herramientas y vehículos entre otros, los debemos utilizar en forma ética y no debemos usarlos para beneficio personal. La venta, renta, donación o disposición de los activos de la empresa, sólo podrán ser realizadas por personas autorizadas.

Si atestiguamos algún hecho en el cual se sustraen, destruyen, o se hace uso indebido de los bienes y/o activos de la empresa sin los permisos necesarios, debemos reportarlo a las autoridades competentes.

Los recursos financieros de Lala no podrán ser utilizados para propósitos políticos. Podremos ejercer nuestros derechos políticos sin recibir presión para hacerlo en favor de un partido o una persona específica. Sin embargo, cualquier actividad política la debemos realizar fuera de horario de trabajo y no podremos hacer uso de los bienes y recursos de la empresa para tal fin.

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 empresa.

Como colaboradores y colaboradoras podemos hacer uso personal del teléfono, correo electrónico y de Internet (sitios en la red previamente autorizados), siempre y cuando sea en forma ética y no consuma mucho tiempo o recursos e interfiera con nuestro desempeño laboral o con el de las demás personas.

Los servicios controlados mediante una clave y contraseña son de uso personal e intransferible.

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 y 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 Lala será remitido a las autoridades pertinentes.

Herramientas de trabajo

Debemos evitar a toda costa utilizar los bienes de la empresa; tales como equipos de cómputo, programas, herramientas de trabajo, materiales e instalaciones de oficina, para otras actividades que no tengan relación con nuestras funciones. Además, es nuestra obligación cuidarlos, evitar maltratarlos y desperdiciarlos, pues esto origina gastos e impactos medioambientales innecesarios.

De igual forma debemos reportar todo aquel uso inapropiado de las herramientas de trabajo, o el desgaste de las mismas, a la persona encargada.

Relaciones comerciales

Criterios de publicidad y mercadotecnia

La comunicación a través de publicidad y mercadotecnia de todas y cada una de las empresas de Lala deberá ser:

Legal, decente, honesta, verdadera y conforme con los principios de competencia justa y de buena práctica de negocios.

Preparada con un 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 y servicios.

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 a nuestros valores y a los principios de igualdad, diversidad, inclusión y no discriminación descritos en este Código de Conducta y la política correspondiente.

Política de comercio exterior

Lala es una organización multinacional con presencia en varios países. Por lo tanto, debemos apegarnos al estricto cumplimiento de todas las leyes y regulaciones que rigen nuestras operaciones en el exterior.

Tanto el personal de dirección como el personal que colabora en general, debemos apegarnos a los procesos, procedimientos y controles implementados en Lala para la exportación de nuestros productos con el fin de llevar todas nuestras transacciones de forma transparente.

Relaciones laborales

Conflicto de intereses

Los conflictos de intereses pueden surgir de muchas maneras y siempre debemos estudiar detenidamente las situaciones en las que nuestra lealtad a la organización puede verse afectada.

No debemos realizar actividades externas a la organización que puedan ser ilegales, que generen un conflicto con nuestras normas internas o que afecten los intereses de Lala. Como por ejemplo, fungir como consultoría, realizar negociaciones externas o ejecutar funciones laborales independientes con las y los clientes, proveedurías o la competencia.

Si un pariente trabaja para una proveeduría, para las y los clientes o competencia, debemos informar de esta situación a nuestra jefatura inmediata. Nunca debemos estar en una situación en la que pudiésemos contratar, supervisar o incluirnos en los términos y condiciones de una relación familiar cercana.

Para evitar que se presente un conflicto de intereses, en Lala no se permite que trabajemos con algún familiar cercano, en un mismo centro de trabajo, ni en la misma línea

de reporte o interactuando en algún proceso (p.e. compras–almacén–pagos). Entre las relaciones familiares cercanas se incluyen: cónyuge o pareja, hijos, hijas, madres y padres de quienes colaboren, madres y padres de la persona cónyuge, hermanos, hermanas, primos, primas, nietos, nietas, abuelos, abuelas, tíos, tías, sobrinos, sobrinas, las y los cuñados y las y los concuños.

Cuando debamos realizar un trabajo de vigilancia, supervisión, auditoría o control sobre un área a cargo de alguien con parentesco, debemos informar a la persona superior inmediata sobre la situación y proceder a la sustitución de dicha responsabilidad.

En las situaciones en que recibamos presiones de terceras personas con mayor posición, autoridad o influencia en la organización, debemos reportarlo.

Si sabemos que alguien del personal que colabora tiene algún vínculo de pariente cercano con otro, proveeduría, cliente, clienta o personal asociado, debemos comunicarlo al área de Recursos Humanos y divulgarlo en la Carta de Revelación.

Soborno y corrupción

En Lala nos apegamos a las leyes de anti-corrupción vigentes en los territorios donde operamos. La corrupción es toda aquella 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 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.

Regalos

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

Es nuestra obligación rechazar regalos, viajes pagados, comidas, descuentos o atenciones especiales en beneficio personal o el de nuestras relaciones familiares, otorgados por parte de las y los clientes, proveedorías u otras personas relacionadas con la empresa; ya que de lo contrario se afectarían las negociaciones.

Lavado de dinero

Es la actividad delictiva que consiste en filtrar dinero procedente de actividades ilícitas mediante una serie de transacciones para "limpiarlo" y dar la apariencia de que procede de fuentes legítimas.

Todas y todos debemos estar vigilantes ante circunstancias que puedan indicar una transacción indebida, o lo que se conoce como "advertencias". Por ejemplo, clientes o clientas que no desean proporcionar información personal o del negocio, quienes desean recibir fondos de varias cuentas o desembolsar fondos en varias cuentas, quienes desean pagar con grandes cantidades de dinero en efectivo o a quienes no parecen preocuparles los precios, las comisiones u otros costos de la transacción.

Fraude

Tenemos el compromiso de no incurrir en ninguna acción que pudiera constituir algún tipo de fraude contra la organización, por mínima que sea. 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.

Modelo de Sustentabilidad Lala

Nuestro Modelo de Sustentabilidad Lala, representa el camino que seguimos para continuar creciendo como un negocio con una estructura integral y sustentable.

El Modelo de Sustentabilidad Lala, surge de la misión como eje rector, para otorgar una clara dirección de la Compañía. Los valores Lala, representan el modelo de cumplimiento que debemos tener en las áreas donde se enfocan las acciones sustentables por medio de cinco ejes (Planeta, Sociedad, Consumidores y Consumidoras, Empresa y Gobierno Corporativo; para alcanzar un desarrollo que beneficie a los grupos de interés a quienes están dirigidas.

De esa manera creamos valor al negocio y avanzamos a nuestra visión: **Ser la empresa preferida de lácteos en América.**



PLANETA

1. Agua
2. Cambio climático
3. Empaque
4. Seguridad alimentaria



SOCIEDAD

1. Tejido social
2. Bienestar
3. Desarrollo comunitario



CONSUMIDORES

1. Calidad
2. Innovación
3. Portafolio de productos
4. Información nutricional
5. Productos saludables



GOBIERNO CORPORATIVO

1. Transparencia
2. Independencia
3. Equidad



EMPRESA

1. Derechos humanos
2. Capacitación
3. Reconocimiento
4. Comercio justo
5. Rentabilidad y eficiencia
6. Seguridad, salud e higiene

Procedimientos y faltas al Código de Conducta

Línea de denuncia

En aquellas ocasiones donde se incumpla el Código de Conducta, debemos realizar el reporte necesario según sea el caso, para evitar que existan daños perjudiciales para nuestra persona y la organización.

Contamos con tres distintos medios de comunicación, para poder generar nuestros reportes:

- Ingresando a la página: www.lineadedenuncia.com/lala
- Enviando un correo a: lala@lineadedenuncia.com
- Comunicándonos por vía telefónica al siguiente número 01 800 112 0616

Debemos tener en cuenta que para realizar un seguimiento adecuado en el caso que se ha reportado, debemos incluir 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.

Así mismo, recordemos que Lala no tolerará ningún tipo de represalias contra quienes utilicen estos medios de denuncia. Si existe algún incumplimiento de la norma, se manejará bajo las reglas disciplinarias oportunas.

Cumplimientos y consecuencias

En nuestro entorno laboral, todas y todos quedaremos sujetos a las Políticas internas aplicables a determinadas situaciones; lo anterior, con el fin de asegurar el logro de nuestras metas y objetivos. Nuestro Código de Conducta es una herramienta clave, la cual nos guía para el logro de la misión y visión de la organización, puesto que promueve 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 Conducta, habrá una consecuencia, que puede ir desde una llamada de atención, amonestación por escrito, el despido, hasta la denuncia penal, cumpliendo en este proceso con el apego a las leyes laborales, civiles y penales vigentes.

Sobre la existencia de un incumplimiento al presente Código de Conducta, el departamento de Recursos Humanos y/o Jurídico Corporativo, procederán a validar y evaluar la evidencia disponible antes de que se imponga la sanción correspondiente a la persona. Para vigilar el cumplimiento de nuestro Código de Conducta contamos con un Comité de Ética (Cumplimiento) que tiene como principal interés escucharnos y saber si en nuestro lugar de trabajo se presenta alguna situación que perjudique o dañe a Lala y cada una de sus marcas, de acuerdo con lo establecido en este documento.

Dudas de interpretación

En caso de surgir cualquier duda respecto a la interpretación de nuestro Código de Conducta, es importante acudir con la persona representante del área de Recursos Humanos.

Decálogo del Código de Conducta

- I** Respetamos la dignidad de todas las personas con apego a los principios de igualdad y no discriminación.
- II** Protegemos a la empresa, su nombre, sus marcas, sus bienes, sus recursos y sus resultados.
- III** Construimos con clientas, clientes, proveedurías, competencia y autoridades, una relación transparente y justa, sin dar o recibir nada personal a cambio.
- IV** Informamos de manera respetuosa, congruente, responsable y justa a colaboradores, colaboradoras, clientas, clientes, consumidores, consumidoras y público en general.

- V** Evitamos que los intereses de familiares, proveedoras o de las y los clientes entren en conflicto con los intereses y valores de Lala.
- VI** Cuidamos nuestra salud y seguridad.
- VII** Operamos bajo un modelo de negocio sustentable.
- VIII** Contribuimos al cuidado del medio ambiente en las comunidades en las que tenemos presencia.
- IX** Utilizamos de manera responsable la información, los servicios y herramientas tecnológicas de la empresa.
- X** Cumplimos nuestras obligaciones y compromisos con estricto apego a las leyes y reglamentos.

