



CÓDIGO de CONDUCTION



CÓDIGO *de* CONDUCTA



- 4 Mensaje de la Dirección General de Alsea
- 6 Filosofía Organizacional Alsea
- 8 Nuestro Código de Conducta
- 21 Dudas de interpretación
- 22 Cumplimiento de nuestro Código de Conducta
- 23 Medidas disciplinarias
- 24 Consideraciones finales
- 25 Carta de aceptación



MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ALSEA

▶ Para Alsea, sus marcas y Socios Estratégicos, lo más importante es enriquecer los momentos de nuestros clientes y sabemos que para garantizar su preferencia necesitamos contar con **colaboradores satisfechos y orgullosos de su empresa**.

Estamos convencidos de que **Viviendo los Principios Alsea** lograremos construir una cultura basada en altos **estándares éticos**, para fortalecer un ambiente laboral de sana convivencia.

Es así como surge la necesidad de generar un documento que establezca los lineamientos que guíen nuestro actuar diario, alineado con el Planteamiento Estratégico de la Compañía. Este es el origen de nuestro Código de Conducta.

Sé que todos queremos un mejor lugar para trabajar, queremos una empresa segura, con igualdad de oportunidades, libre de riesgos y de la que nos sintamos orgullosos; por ello, los invito a trabajar día a día con ética y responsabilidad cumpliendo los lineamientos que indica este documento.

Vivamos los Principios Alsea y construyamos la organización que queremos.

Fabián Gosselin



▶ FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

Para Alsea, lo más importante es superar las expectativas de nuestros clientes, a través del valioso trabajo de los colaboradores, quienes hacemos de ésta una gran empresa.

Todos los que aquí laboramos estamos comprometidos a fomentar una cultura sustentada en el respeto y la lealtad; pues sólo así lograremos el cumplimiento de objetivos y la máxima satisfacción de nuestros clientes.

Como todos los integrantes de la gran familia Alsea, en cada una de nuestras marcas actuamos con base en Principios éticos; éstos son los pilares que dan vida a nuestra forma de actuar. De esta manera, crearemos juntos momentos positivos para trabajar en un ambiente de sana convivencia.

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS ALSEA

▶ MISIÓN

Nuestra razón de ser

*Contigo,
enriqueciendo tus momentos*

▶ NUESTROS PRINCIPIOS

- **El cliente es primero**
Atender a nuestros clientes con respeto y pasión por la excelencia en el servicio.
- **Respeto y lealtad con nuestros compañeros y con la empresa**
Crear un ambiente de trabajo, con unidad, con cercanía a la operación, respetuoso y sin preferencia.
- **Excelencia personal y compromiso**
Actuar siempre de manera honesta, austera y justa sin anteponer los intereses personales.
- **Orientación a resultados**
Tomar decisiones siempre orientadas al bien de la Compañía para mejorar los resultados.

▶ ÁREAS ESTRATÉGICAS

- 1. CLIENTES**
Superar las expectativas de nuestros clientes a través de una experiencia
Impulsar el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores
- 2. SINERGIA**
Garantizar sinergia maximizando nuestra masa crítica y en colaboración con nuestros socios estratégicos.
- 3. RESULTADOS**
Asegurar el crecimiento rentable y sostenido de la compañía
- 4. RESPONSABILIDAD SOCIAL**
Ser reconocida por clientes y colaboradores como empresa socialmente responsable

Es por eso que, todos los días trabajamos hombro con hombro para alcanzar un fin en común:

Lograr el desarrollo de Alsea y de nuestras marcas.



NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA

Este documento tiene como objetivo establecer los lineamientos necesarios para regular el comportamiento de todos los colaboradores de Asea, sus marcas y socios estratégicos, a fin de contribuir con el logro de los objetivos y metas de la Compañía; así como, asegurar que la forma de hacer negocios se realice con base en Principios y estándares éticos.

▶ Alcance

Nuestro Código de Conducta es de aplicación general para todos los colaboradores a nivel nacional e incluye a las empresas prestadoras de servicios de Asea (ADMISERV, SIA, AFP, ORA, FFR, APSI, SPP) y cualquier otra que forme parte en el futuro; en todos los niveles jerárquicos sin excepción; así como a nuestros proveedores y clientes.

▶ Nuestras normas de conducta

▶ Introducción

Nuestros lineamientos éticos representan una guía de conducta que tiene como objetivo orientar nuestro comportamiento individual en el lugar de trabajo. También regulan la relación con nuestros compañeros, proveedores y clientes; así como con las autoridades y leyes aplicables a la empresa, por lo que seguirlos puntualmente es muy importante.

Con el fin de asegurar una sana convivencia, al formar parte de la familia Asea, aceptamos regirnos de acuerdo a los siguientes lineamientos:

I. Cumplimiento con la Ley, reglamentos y normas internas y externas

En Alsea y en cada una de las marcas que la conforman nos regimos por leyes, normas y reglamentos aplicables y vigentes, por lo que su íntegro cumplimiento es prioritario. Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores conocer, entender y aplicar cada uno de ellos, en el desempeño diario.

Por ello, asumimos la responsabilidad de que nuestras relaciones de negocios con los clientes, proveedores y autoridades se realicen con base en la Ley; así como, respetando los reglamentos internos y externos que nos regulan, actuando siempre de buena fe y con el compromiso que nos distingue.

II. Nuestro trato al cliente

En Alsea y en cada una de las marcas que la conforman los clientes son lo más importante; ya que, de su preferencia depende nuestro trabajo, así como el logro de nuestras metas y objetivos; por lo tanto, es nuestra prioridad brindarles el mejor servicio, lo que incluye un trato digno y respetuoso que les motive a visitarnos una y otra vez.

III. Igualdad de oportunidades

Estamos comprometidos a otorgar las mismas oportunidades a todos los colaboradores de esta empresa tomando en cuenta su compromiso, desempeño y resultados.

Tenemos muy claro que la igualdad en el empleo sólo es posible si se demuestra un trato digno y respetuoso en todos los niveles jerárquicos de la compañía; por lo que, queda prohibido cualquier acto de discriminación por razones de edad, color, discapacidad, estado civil, raza, religión, sexo y orientación sexual, al momento de brindar una oportunidad laboral.

IV. Lugar de trabajo libre de acoso

Respeto y trato digno a nuestros colaboradores son atributos que nos caracterizan; por lo que, en Alsea y en cada una de las marcas que la conforman quedan estrictamente prohibidas las acciones, situaciones e insinuaciones que impliquen cualquier tipo de acoso.

Reprobamos y castigamos el acoso sexual, físico y/o verbal, de manera severa. En Alsea y en cada una de las marcas nadie tiene derecho a ejercer o insinuar actos de este tipo a otro colaborador, bajo ninguna circunstancia; ni mucho menos, a cambio de una promesa de beneficio laboral dentro de la empresa.

Así mismo, no permitimos que un colaborador sea molestado por otros, debido a su condición social, cultural o de cualquier otra índole. Deberán abstenerse de la crítica y la burla hacia el personal, ya que puede afectar negativamente su dignidad y desempeño.

Por lo anterior, quedan prohibidas las conductas que alteren o interfieran en la labor o rendimiento de otro colaborador y originen un ambiente de trabajo intimidatorio u hostil.

V. Seguridad laboral

El bienestar de nuestros colaboradores es prioridad; por ello, debemos cumplir con las normas internas de seguridad que se establezcan en los lugares y áreas de trabajo. Es responsabilidad de cada uno de nosotros cumplir rigurosamente con los procedimientos internos que nos fueron asignados en el desempeño de nuestras actividades.

Con base en lo anterior, como parte de nuestra seguridad laboral, en Asea y cada una de las marcas, queda prohibido:

- Consumir, distribuir, transportar, vender y poseer cualquier tipo de droga, enervante o sustancia prohibida.
- Consumir bebidas alcohólicas durante la jornada de trabajo, a excepción de los eventos y festejos institucionales y evitando en ellos, el abuso de éstas.
- Hacer uso implícito o explícito de su autoridad para que un colaborador se someta a actividades que violen las políticas operativas de cada marca.
- Trasladar a sus lugares de trabajo e instalaciones de la empresa armas de fuego o cualquier otro dispositivo peligroso.
- Amenazar o dañar la integridad física o moral de cualquier persona, ni de sus bienes y/o pertenencias.

VI. Sobre el conflicto de intereses

Un conflicto de intereses existe cuando buscamos obtener un beneficio personal a costa de Asea y sus marcas; es decir, cuando nuestros intereses personales, los de nuestra familia, amigos o terceros, ponen en riesgo las responsabilidades del puesto que desempeñamos. Por lo tanto, es muy importante que nuestras decisiones en el trabajo siempre se tomen con base en las necesidades de la marca.

Como colaboradores de Asea, debemos manejar las relaciones de trabajo tomando en cuenta nuestra responsabilidad dentro de la empresa e incluso fuera de ésta, siempre procurando evitar cualquier situación que pudiera representar un problema para el desempeño diario de nuestro trabajo.

Para evitar que se presente un conflicto de intereses, en Asea no permitimos que ningún colaborador trabaje con algún pariente cercano, en un mismo centro de trabajo, ni en la misma línea de reporte. Entre los parientes cercanos se incluyen: cónyuge o pareja, hijos, padres, padres del cónyuge, hermanos, primos, nietos, abuelos, tíos, sobrinos, cuñados y concuños.

Si un colaborador tiene algún vínculo de pariente cercano con otro, proveedor, cliente o socio, debe comunicarlo al área de Recursos Humanos.

VII. Para la aceptación de regalos

Queda estrictamente prohibido aceptar regalos que estén condicionados y/o que tengan como intención influir en nuestras decisiones laborales.

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

Podrán aceptarse artículos publicitarios que nos otorguen proveedores y clientes, tales como agendas, plumas, llaveros, gorras; siempre y cuando su valor no sea mayor a 10 días de salario mínimo.

Si tuviéramos duda sobre si debemos aceptar un regalo o no, es necesario que se consulte oportunamente con el área de Recursos Humanos de la marca donde trabajas y/o Corporativo Alsea, quien nos orientará.

VIII. Prácticas de negocio transparentes y libres de soborno

Bajo ninguna circunstancia podremos hacer cualquier tipo de ofrecimiento o pago en efectivo o en especie a un cliente o autoridad, directamente o a través de terceros; a fin de influir en alguna decisión a favor de Alsea y cada una de sus marcas.

Queda prohibido recibir dinero de los clientes, proveedores o socios de negocios, con la finalidad de realizar una acción ilícita o injusta para la Compañía, o cualquiera de sus colaboradores, por lo que está prohibido recibir favores tales como:

- Propinas
- Comisiones con el fin de favorecer un negocio
- Descuentos no justificados
- Pagos por publicidad, subsidios o gastos encubiertos
- Beneficios de algún proveedor para elegirlo por encima de otro

IX. Cuidado de nuestras herramientas de trabajo

En Alsea y en cada marca que la conforman todos los que colaboramos tenemos la obligación de usar correcta y productivamente nuestras herramientas de trabajo, así como los recursos de la Compañía, tales como:

- El tiempo de nuestra jornada laboral
- Los materiales, ingredientes y materias primas
- Los equipos e información propiedad de Alsea y sus marcas, son exclusivamente para actividades que tengan que ver con la operación

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 tus funciones. Además, es nuestra obligación cuidarlos, evitar maltratarlos y desperdiciarlos, pues esto origina gastos innecesarios.

Tomar sin autorización algún bien de la empresa o hacer uso inadecuado de éstos; por ejemplo materias primas, artículos promocionales, cupones de descuento, entre otros, constituye una violación a este Código de Conducta y se califica como un delito, por lo que queda sujeto a las leyes aplicables a cada caso.

X. Con respecto al fraude

El fraude es un acto deshonesto que tiene como objetivo engañar o hacer caer en el error a cualquier colaborador, con el fin de ocultar algún hecho o evento incorrecto, fuera de la Ley y de nuestras políticas internas, incluido el presente Código de Conducta.

Por ello, tenemos el compromiso de no incurrir en ninguna acción que pudiera constituir algún tipo de fraude contra la empresa, 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 un tercero, realizado de manera intencional o por negligencia.

A manera de ejemplo, un fraude en cada una de las marcas que conforman a Alsea implica tomar dinero de la venta, generar devoluciones falsas, presentar informes de gastos falsos, realizar depósitos incompletos, entre otros; en donde exista dolo-negligencia o descuido.

XI. Cuidado de nuestra información privada y confidencial

Toda la información generada y desarrollada por los colaboradores, jefes, directores, consejeros y accionistas como resultado de sus actividades, es propiedad de Alsea y sus marcas y por lo tanto, también es privada y confidencial. Únicamente deberá ser utilizada para fines internos y conforme a las políticas y procedimientos establecidos.

Es por ello que, debemos guardar la confidencialidad de la información que manejamos, así como de otra que conozca en forma accidental, con el objetivo de evitar el uso incorrecto de ésta.

Por tal razón, queda prohibido discutir o revelar cualquier información relacionada con operaciones específicas que se hayan llevado a cabo o se hayan convenido, excepto por las partes directamente involucradas.

Es nuestra obligación tratar como confidencial toda la información que Alsea y sus marcas manejan, o que por alguna coincidencia conozcamos. Lo anterior incluye a nuestros clientes y proveedores, pues al establecer relación con nosotros, asumen el compromiso de salvaguardar la información de nuestros procedimientos.

▶ XII. Del medio ambiente y uso responsable de los recursos

Todos los que colaboramos en Alsea y sus marcas nos comprometemos a cuidar los recursos naturales del planeta, tales como: el agua, la energía eléctrica, los combustibles; así como de contribuir en su preservación, a través de su uso racional.

Estamos conscientes del deterioro que ha sufrido el ambiente y por esta razón, realizamos acciones e iniciativas para optimizar y cuidar los recursos; además, nos sumamos a la promoción de campañas, a través de las cuales se fomente el cuidado del entorno.

▶ Dudas de interpretación

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

▶ Cumplimiento de nuestro Código de Conducta

Para vigilar el cumplimiento de nuestro Código de Conducta contamos con un Comité de Ética que tiene como principal interés escucharnos y saber si en nuestro lugar de trabajo se presenta alguna situación que perjudique o dañe a Alsea y cada una de sus marcas, de acuerdo con lo establecido en este documento.

Su objetivo es asegurar que en el día a día nuestros Principios y estándares éticos sean respetados, por lo que entre sus principales funciones están:

- Vigilar y evaluar el adecuado cumplimiento de nuestro Código de Conducta.
- Servir de guía y apoyo en la resolución de situaciones y consultas del personal.
- Identificar y proponer las acciones adecuadas ante situaciones de incumplimiento.

Si eres víctima de maltrato, sufres alguna injusticia o fuiste testigo de algún acto que viole nuestro Código de Conducta, contacta a tu área de Recursos Humanos.

Todos tus comentarios serán atendidos de manera anónima y confidencial.

▶ Medidas disciplinarias

En nuestro entorno laboral, todos quedaremos sujetos a las normas internas aplicables a determinadas situaciones; lo anterior, con el fin de asegurar el logro de nuestras metas y objetivos.

Por ello, cualquier acto de incumplimiento a nuestro Código de Conducta podrá dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, las cuáles podrían ir desde una llamada de atención, un reporte al expediente personal, un acta administrativa, la suspensión de labores, hasta la terminación de la relación laboral con la empresa y aplicación de las sanciones legales correspondientes.

Lo anterior, con base en nuestras leyes aplicables vigentes, incluida la Ley Federal del Trabajo y otras leyes supletorias, nuestro Reglamento Interior de Trabajo, así como nuestros lineamientos de "Cumple con Alsea", a fin de garantizar la legalidad jurídica de su imposición.

▶ Consideraciones finales

Este documento no contempla todas las situaciones que pudieran presentarse en nuestro entorno laboral, por lo que su contenido debe ser considerado a la par de los requerimientos de las leyes vigentes, así como de los estándares éticos que guíen nuestras acciones.

Debemos tener presente que si alguna situación particular no está incluida en este documento pero representa una falta a la ética de Alsea y sus marcas, debemos aplicar un criterio personal, basado en los principios éticos.



CARTA DE ACEPTACIÓN

La siguiente carta compromiso debe ser firmada y anexada al expediente de cada colaborador.

Yo, _____ hago constar que he recibido, leído, comprendido y aceptado los Principios establecidos en la Filosofía de la Organización de la empresa y las normas éticas contenidas en el Código de Conducta y me comprometo a conducir mis actos con apego a dicho documento, a fin de preservar la confianza que otros colaboradores, invitados, proveedores y autoridades han depositado en la Compañía a la que pertenezco.

Así mismo, me comprometo a que en caso de dudas de aplicación, solicitaré apoyo a mi área de Recursos Humanos o externaré mi duda directamente al Comité de Ética, para su aclaración.

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

Leída la presente carta compromiso y entendido su contenido y alcance, se firma en _____, el día ____ de _____ de ____.
De conformidad,

Nombre completo y firma

Número de empleado: _____

La presente carta compromiso deberá entregarse al área de Recursos Humanos en un periodo no mayor a ____ días naturales después de su publicación. El diferimiento en la entrega de la presente carta compromiso no me exime del cumplimiento del Código de Conducta ni estar sujeto a las sanciones que en él se describen.



