

## PÓLITICA DE INTEGRIDAD Y CÓDIGO DE ÉTICA ZITRONE

CÓDIGO: PO-IN-CO-ET | SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN ZAPPA | ABRIL, 2019

### POLÍTICA DE INTEGRIDAD

#### OBJETIVO

Establecer los valores institucionales, comportamientos, principios de actuación y directrices éticas que deben respetar los colaboradores de Zitrone, para incrementar la productividad y asegurar la sustentabilidad de la empresa.

#### INTRODUCCIÓN

Esta política establece las reglas y responsabilidades que todos los colaboradores de Zitrone deben de cumplir. La cual incluye temas relacionados con el soborno y corrupción, donaciones, conflicto de intereses, investigación, denuncias, fraudes, regalos, entre otros.

*No se tolerará el incumplimiento de esta política, en caso de hacerlo, la persona responsable será acreedora a una sanción significativa.*

*La cual podrá variar en función de la gravedad del incumplimiento, misma que podrían ir **desde la cancelación de bonos del colaborador, el aplazamiento de su desarrollo laboral, la suspensión de empleo sin sueldo, la finalización del contrato laboral y/o denuncia ante las autoridades competentes.***

#### FUNCIONES DE CUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDAD

Todos los colaboradores de Zitrone son responsables de asegurar el cumplimiento del Código de Conducta y el resto de las Políticas de la marca, entre ellas, la Política de Integridad.

Los Directores, las gerencias de todas las áreas, operaciones, zona y de punto de venta, así como operadores son responsables del cumplimiento de esta Política y de las aprobaciones adicionales según lo establecido en la presente política.

#### ¿PORQUÉ ES IMPORTANTE QUE CONOZCAS Y APLIQUES ESTA POLÍTICA?

- Para fomentar los valores de la marca y el orgullo de pertenecer a Zitrone
- Para orientar sobre las conductas que se deben de preservar en Zitrone
- Para contribuir a un buen ambiente laboral en todas las áreas del negocio y su interacción.
- Para unificar reglas y criterios y aplicarlos objetiva y éticamente.
- Para cumplir con los objetivos establecidos por la empresa.

#### 1. APLICACIÓN

##### Artículo 1

Todos los colaboradores de Zitrone, sin excepción se comprometen de manera indelegable e inexcusable a cumplir las políticas establecidas por la marca. Así como el “código de conducta” que se desprende de las mismas, así como las normas aplicables en el estado mexicano, tanto fuera, como dentro del lugar de trabajo.

## Artículo 2

Todos los miembros de Zitrone se comprometen a cumplir con las leyes y normas en México, en el desempeño de sus funciones.

## Artículo 3

En caso de tener dudas respecto a las políticas y / o código de conducta, el trabajador debe de consultarlas con su jefe inmediato.

## Artículo 4

En caso de requerirse, los informes de violaciones y solicitudes de información podrán presentarse directamente a niveles más altos del organigrama de la empresa. Todos los colaboradores pueden usar el correo [tuvozconfidencial@zitrone.com.mx](mailto:tuvozconfidencial@zitrone.com.mx)

## Artículo 5

Cada colaborador debe de desempeñar sus labores con honestidad, debido cuidado, diligencia, profesionalismo, imparcialidad, esmero e integridad.

## Artículo 6

Todos los colaboradores tienen derecho a un ambiente sano de trabajo, libre de abusos, maltrato, discriminación o acoso.

## Artículo 7

Todo colaborador debe de abstenerse de realizar de manera activa o pasiva, las siguientes acciones o conductas:

- I. Soborno
- II. Participación ilícita en procedimientos operativos y /o administrativos
- III. Tráfico de influencias
- IV. Utilización de información falsa
- V. Obstrucción de facultades de investigación
- VI. Colusión
- VII. Uso indebido de recursos
- VIII. Contratación indebida de servidores públicos
- IX. Faltas de respeto a otros colaboradores, sin importar su rango.

## Artículo 8

### Es responsabilidad de todo colaborador:

1. Cumplir con las disposiciones del Reglamento de la Ley Federal del trabajo, el Contrato Individual de Trabajo, las políticas y procedimientos internos de la Empresa.
2. Tratar a todos sus compañeros con respeto, cortesía e imparcialidad.
3. Evitar el mal uso y / desperdicio de los recursos de la empresa.
4. Ejecutar el trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados a su categoría, en forma, tiempo y lugar convenidos.
5. Dar aviso inmediato al Jefe Inmediato de las causas justificadas que le impidan asistir a su trabajo.



6. Prestar auxilio en cualquier tiempo que sea necesario en caso de siniestros o riesgos inminentes, en que peligren sus compañeros de trabajo o los intereses de la empresa.
7. Poner en conocimiento del Jefe Inmediato las enfermedades contagiosas que padezcan tan pronto como tengan conocimiento de las mismas.
8. Sujetarse a los cursos de capacitación y adiestramiento establecidos.
9. Guardar escrupulosamente los secretos que conozcan, así como, de los asuntos administrativos cuya divulgación pueda causar perjuicios a la empresa.
10. Asegurarse en todo momento del correcto funcionamiento de los utensilios, equipo, maquinaria, elementos de trabajo y unidades de transporte a su cargo, así como, del estado que guardan y en general, de las instalaciones de su lugar de trabajo, debiendo avisar inmediatamente a su superior de cualquier anomalía encontrada.
11. Reportar en tiempo y forma a su Jefe Inmediato de todos los accidentes, por leves que éstos sean, a fin de que se impartan los primeros auxilios, debiendo sujetarse en todos los casos a las prescripciones del Instituto Mexicano del Seguro Social.
12. Entregar a su Jefe Inmediato cualquier objeto que sea encontrado, para que éste proceda a entregarlo a su propietario original, siguiendo los formatos respectivos
13. Conservar orden y compostura durante su permanencia en la empresa.
14. Retirarse del centro de trabajo después de terminadas sus labores.
15. Capacitarse constantemente, para el mejor desempeño de sus labores.
16. Comportarse en todo momento de manera positiva, cuidando la reputación de la empresa.
17. Colaborar plenamente con las investigaciones internas, sobre posibles violaciones al código.

## **Artículo 9**

### **Queda estrictamente prohibido:**

- 1) Robo: NO está justificado en ningún término. No debe salir ningún recurso financiero o material del lugar de trabajo sin previa autorización.
- 2) Mantener una relación extra profesional con el contacto de las marcas para las que se trabaja. La relación debe ser exclusivamente laboral y profesional, poniendo como prioridad los intereses de Zitrone.
- 3) Presentarse en estado de ebriedad o haber consumido algún tipo de droga. Así como su consumo, dentro de las instalaciones de la empresa.
- 4) Portar armas
- 5) Falsificar información, o falsear algún informe o documento
- 6) Hacer negociaciones en nombre de la empresa sin tener esa función delegada.
- 7) Compartir información confidencial propia de la marca.
- 8) Acoso: Está estrictamente prohibido realizar acciones que incomoden a los compañeros de trabajo. La relación debe ser profesional.
- 9) Utilizar el equipo o bienes de la empresa, para negocios externos o actividades ilegales.
- 10) El uso de información privilegiada / confidencial, en beneficio propio
- 11) Aplicar Mobbing (maltrato o bullying) a sus compañeros de trabajo

## Artículo 10

### Es responsabilidad del personal directivo, staff administrativo, y gerentes:

- 1) Presentar en todo momento un modelo de conducta ejemplar, que promueva la cultura de cumplimiento e integridad.
- 2) Conocer el contenido de la Política de Integridad, Código de Conducta, así como las herramientas del mismo para hacerlo valer con todos los integrantes de la empresa.
- 3) Garantizar que las personas que supervisan, comprendan sus responsabilidades en esta política y actúen bajo los lineamientos del Código de Conducta.
- 4) Crear un ambiente adecuado, para que los colaboradores puedan presentar sus inquietudes respecto al mismo, y al desempeño de sus funciones.
- 5) Valorar las conductas en relación al código y demás políticas de la empresa
- 6) No fomentar o instruir a los empleados en contravención del código de conducta.

## Artículo 11

### Relaciones con clientes, proveedores y consumidores:

- 1) Toda operación comercial o negociación con clientes, proveedores o consumidores, deberá ser regida por las máximas de respeto y honestidad
- 2) Los productos y / servicios de la empresa, deben ser presentados de manera clara y honesta. En consecuencia, se prohíbe participar en prácticas desleales, engañosas o confusas

## Artículo 12

### Relaciones entre miembros de la empresa:

- 1) La relación entre los miembros del equipo de Zitrone, se sujetarán a los procedimientos y diagramas de flujo establecidos.
- 2) En todo momento deberá observarse un trato respetuoso y ambiente positivo de trabajo, compañerismo y buen clima laboral, de acuerdo a lo estipulado con la cultura y valores de la empresa
- 3) En caso de tener una relación amorosa con alguien de la marca, debe informarse a RH para hacer el cambio de PDV o lugar de trabajo. No se permiten relaciones afectivas con líneas de mando directas.
- 4) Las relaciones entre áreas se regirán siempre bajo un ambiente de respeto y comunicación efectiva.

## Artículo 13

### Manejo de la información

Tu obligación:

- 1) Mantener la información de manera legal, profesional y ética
- 2) Proteger la información generada en el ejercicio de nuestras funciones
- 3) No esconder, sustraer, mutilar, alterar, destruir, inutilizar, parcial o totalmente la información que está bajo nuestra custodia.
- 4) Cada colaborador debe de garantizar la exactitud de la información que maneja de acuerdo a su área de trabajo.
- 5) Toda información debe de ser registrada en el periodo ética contable pertinente, y en la cuenta y departamento correspondiente. Queda prohibido retrasar o anticipar el registro de gastos o ingresos.
- 6) Queda estrictamente prohibida la falsificación de cualquier tipo de documentos.

- 7) El personal con acceso a datos personales debe:
  - \*Actuar de acuerdo a la ley aplicable
  - \*Actuar de acuerdo con las obligaciones contractuales pertinentes
  - \*Reunir, usar y procesar dicha información únicamente, con fines legítimos, expresados en el aviso de privacidad correspondiente
  - \*Tener cuidado en no revelar información confidencial
- 8) Los registros de la empresa deben ser conservados o desechados de conformidad con las políticas de conservación de registros de la empresa
- 9) Queda prohibido revelar información no pública de la empresa, salvo cuando esté justificada y se requiera con fines comerciales

#### **Artículo 14 Manejo de recursos materiales y financieros**

- 1) Los colaboradores deben proteger todos los bienes de la empresa, y utilizarlos únicamente de forma adecuada y eficiente. Así mismo, deben proteger los bienes contra pérdida, daño, uso incorrecto, robo, fraude, malversación y destrucción
- 2) Los colaboradores tienen la responsabilidad de denunciar el uso inadecuado o robo de los bienes de Zitrone
- 3) Los colaboradores deben utilizar los recursos asignados, exclusivamente para actividades relacionadas con su trabajo en Zitrone
- 4) Los colaboradores solo pueden utilizar software autorizado por la empresa

#### **Artículo 15 Conflicto de interés**

*Un conflicto de intereses, es la posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de los colaboradores en sus funciones, en razón de intereses personales, familiares o de negocios.*

- 1) Si se produce un conflicto de interés o si un colaborador se encuentra frente a una situación en la que pueda involucrar o dar lugar a un conflicto de interés, debe de comunicarlo a su superior jerárquico de inmediato.
- 2) Todos los colaboradores deben de reportar situaciones potenciales que pueden generar conflicto de intereses, tales como; tratos comerciales con clientes, contratistas, clientes, competidores, proveedores, ajenos a las actividades de Zitrone, o cualquier trabajo adicional y similar a Zitrone, que realicen.
- 3) Los colaboradores no deben intervenir en asuntos para beneficio de terceros
- 4) Los colaboradores deben dar trato equitativo a clientes, proveedores y compañeros de trabajo.
- 5) Los colaboradores deben abstenerse de participar en cualquier actividad, negociación de Zitrone que se relacione con su pareja, colegas, amigos, o familiares.
- 6) Los colaboradores deben evitar cualquier actividad personal, social, financiera o política que pueda interferir, con la lealtad y objetividad hacia Zitrone.

#### **Artículo 16 Contratación de familiares directos, amigos o parejas**

- 7) Los familiares directos y parejas de los colaboradores de la empresa, pueden ser contratados únicamente en caso de que su nombramiento sea con base en su desempeño, competencia y experiencia, y siempre que no exista una relación de dependencia laboral directa o indirecta entre el colaborador y su familiar o pareja.
- 8) Siempre deben de pasar el filtro de Recursos Humanos. De no hacerlo, no hay contratación y se amonesta a la persona que se saltó el procedimiento

## **Artículo 17 Obsequios, atenciones y otras cortesías**

- 1) Todo colaborador debe de abstenerse de hacer cualquier regalo, o brindad cualquier atención o servicio que pueda ser entendido como un acto de corrupción o encaminado a obtener un trato preferencial, incompatible con esta política de integridad.
- 2) Es obligación de todos los colaboradores:
  - I. No aceptar, ofrecer, prometer o realizar pagos o entregas de cualquier tipo de valor que pretendan obtener ventajas o beneficios indebidos
  - II. Las restricciones para la recepción o entrega de dinero, valores, bienes, muebles o inmuebles que puedan representar conflicto de interés son aplicables para el colaborador, su cónyuge, personas con las que tenga parentesco y terceros, con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios
- 3) El ofrecimiento y aceptación de regalos solo es permisible si:
  - a) Son de valor mínimo o modesto
  - b) Se encuentran dentro de los estándares normales de cortesía, hospitalidad y protocolo
  - c) No tienen la intención de comprometer en ninguna forma la actuación de quien la recibe, sus superiores o la organización a la que pertenece
- 4) El colaborador debe rechazar regalos, comidas o atenciones que superen los límites establecidos.
- 5) En ningún caso se podrán realizar o recibir obsequios consistentes en:
  - I. Dinero
  - II. Préstamos
  - III. Sobornos
  - IV. Ventajas monetarias similares

## **Artículo 18 Soborno**

1. Queda tajantemente prohibido para todo colaborador de la empresa, el ofrecer o prometer en forma directa o a través de intermediarios un favor personal, financiero u de cualquier otro tipo, al fin de obtener o conseguir un negocio u otra ventaja de parte de un tercero, ya sea público o privado.
2. Los colaboradores deben abstenerse de realizar cualquier actividad o conducta que pudiera dar lugar a la aparición o sospecha de un soborno
3. Los colaboradores no deben aceptar ni ofrecer compensaciones económicas en especie, favores, privilegios o alguna compensación para agilizar un trámite, o dar preferencia a una persona o empresa
4. Los colaboradores deben reportar cualquier sospecha o indicio de soborno, colusión, fraude o corrupción, de no hacerlo, será considerado como encubrimiento y puede traerle consecuencias.

## **Artículo 19 Transparencia**

1. Todos los colaboradores deben comprometerse con la rendición de cuentas y apego a la transparencia de Zitrono.
2. Es obligación de todos los colaboradores:
  - I. Mantener de manera ordenada, todo tipo de registro electrónico que se tenga, con su respectivo archivo y /o expediente.
  - II. Verificar las fuentes de información para que los datos sean veraces, oportunos, exactos y legales
  - III. Contar con registros comerciales y financieros, precisos y confiables
  - IV. No falsificar, omitir o declarar erróneamente, alterar u ocultar cualquier información, tergiversar los hechos de algún registro de Zitrono.

- V. No participar en los esfuerzos de otra persona para ocultar, destruir o alterar información. No ocultar información de su trabajo a sus superiores, colegas, pares, compañeros y personal a su cargo. Todas sus actividades deben encaminarse a obtener los objetivos establecidos por la empresa.
- VI. Todo colaborador debe abstenerse de realizar cualquier conducta o actividad que pueda dar lugar a la aparición o sospecha de un soborno

### **Artículo 20 Incumplimiento y faltas al código**

- 1) Todo incumplimiento al código de conducta y Política de integridad, dará lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, incluida la posibilidad de despido sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales pertinentes
- 2) Cualquier persona, ya sea que trabaje o no para Zitrone, puede presentar de manera verbal o escrita, un reporte de irregularidades ante el superior jerárquico de éste.
- 3) Se prohíbe la toma de represalias contra cualquier colaborador, respecto de los reportes presentados de buena fe.
- 4) El miembro de la empresa que habiendo brindado información o participado en un proceso de investigación, que considere estar siendo víctima de represalias podrá reportarlo con el comité de conducta, para expresar lo que a su derecho convenga
- 5) Toda violación al Código de Conducta, será resuelta por la dirección de la empresa.
- 6) En caso de existir algún reporte de irregularidades o que las circunstancias particulares así lo ameriten, la Dirección podrá ordenar un proceso de investigación y se definirá el resultado en el Comité de Buenas Prácticas
- 7) En caso de que se actualice una o más violaciones al código de conducta, se procederá a imponer una medida disciplinaria o sanción, que de acuerdo a la gravedad y reincidencia, podrá ser:
  - I. **Llamada de atención verbal**
  - II. **Amonestación escrita**
  - III. **Carta administrativa**
  - IV. **Suspensión sin goce de sueldo.**
  - V. **Proceso de despido**

Es preciso decir que, de acuerdo a la gravedad, pueden aplicarse de la siguiente forma los pasos:

**Gravedad 1:** Proceso de 5 pasos. Ejemplo: retardos y faltas, en caso de reincidencia se procede al siguiente paso y así, hasta llegar al proceso de despido.

**Gravedad 2:** Salta a acta administrativa y se le informa que está a punto de ser baja dentro de la empresa. Ejemplo: Mal proceso higiene

**Gravedad 3:** Suspensión sin goce de sueldo. Ejemplo: aquellos casos de colaboradores que maltratan gente (mobbing)

**Gravedad 4:** Despido directo, ejemplo: robo, golpear o agredir a algún compañero



## CÓDIGO DE CONDUCTA ZITRONE

Es de carácter obligatorio, respetar y hacer respetar los lineamientos que establecidos dentro de la empresa, tales como:

1.- El colaborador debe presentarse a trabajar todos los días puntualmente. El margen de tolerancia es de 10 minutos, tomando en cuenta que ya debe de estar correctamente uniformado, en ese margen de tiempo.

### IMPORTANTE:

- ✓ **3 retardos equivalen a una falta** (la cual será descontada de su nómina).
- ✓ **3 faltas injustificadas en UN MES** (SIN comprobante de IMSS) dan como resultado **BAJA AUTOMÁTICA**.
- ✓ La jornada laboral es de **7 am a 6 pm**. El colaborador no puede retirarse sin haber avisado antes a su jefe inmediato.

El horario para comer es de **40 minutos**. El jefe inmediato es el encargado de autorizar dicho horario y depende de las necesidades de operación. Y es el encargado de cada punto de venta o lugar de trabajo quien definirá los alimentos que pueden consumirse

.Es obligatorio el **USO DE UNIFORME**, el cual consta de: uso de pantalón negro (no leggings, no mezclilla, no lycra, no pana), zapatos negros antiderrapantes cerrados, calcetines negros, filipina o playera polo institucionales, así como el uso de gorra o japonesa institucional, así como cubre bocas y uso de gel, o ballerina debajo de la escafandra. Hombres con barba rasurada y mujeres perfectamente peinadas, sin maquillaje ni uñas largas o pintadas. En ambos casos, **NO SE PERMITE** el uso de tintes no naturales en el cabello, ni uso de pulseras.

**Es IMPORTANTE CUMPLIR CON ESTE LINEAMIENTO. 3 llamadas de atención por uniforme, corresponden a UNA FALTA, 3 FALTAS CONSECUTIVAS EN EL MES, ES BAJA AUTOMÁTICA.**

En caso de **REINCIDENCIA**, los **PASOS A SEGUIR** son:

- 1) **Llamada de atención verbal:** se debe platicar con el colaborador para retroalimentar qué es lo que está haciendo mal, y qué es lo que debe de hacer para cumplir con los lineamientos
- 2) **Amonestación por escrito:** Es un reporte de HECHOS, donde se explica la situación en la que se está incurriendo. Debe ser firmada por el colaborador, por el jefe inmediato y canalizar dicho reporte a RH para ingresarlo a su expediente. En este paso, el colaborador establece un COMPROMISO para no reincidir en la falta.
- 3) **ACTA ADMINISTRATIVA:** Esta carta se realiza, si no hubo un cambio posterior a la llamada de atención verbal y al compromiso por escrito. Es un reporte que será levantado directamente por RECURSOS HUMANOS, quienes platicarán con el colaborador, para evitar su futura BAJA.
- 4) **SUSPENSIÓN POR 4 DIAS SIN GOCE DE SUELDO.**
- 5) **BAJA:** Es el recurso que utilizaremos en caso de que no hayan sido efectivos los tres anteriores y será RECURSOS HUMANOS el encargado de ejecutarla



## . TEMAS EN LOS QUE APLICAN ESTOS PASOS:

- 1) Distraerse por **el USO EXCESIVO de teléfono celular**
- 2) **Distraerse** con revistas o materiales ajenos a los del trabajo
- 3) **Maltrato a sus compañeros de trabajo. Alta rotación en su área por más de 3 meses.**
- 4) Distraerse con gente ajena al lugar de trabajo. **Salir del trabajo sin previo aviso**
- 5) **Faltar al respeto a sus compañeros.** Está prohibido dirigirse con groserías a los demás colaboradores.
- 6) **Hacer uso indebido del material o instalaciones de trabajo.**
- 7) **Realizar colectas o “tandas”.**
- 8) **Tomar alimentos o bebidas en el horario no autorizado.**
- 9) **En caso de tener una relación amorosa** con alguien de la marca, debe informarse a RH para hacer el cambio de PDV o lugar de trabajo.
- 10) Faltas al uniforme o código de vestimenta de la oficina.
- 11) Merma excesiva de algún producto

## TEMAS EN LOS QUE NO APLICAN ESTOS PASOS, Y SE PROCEDE DIRECTO **A LA RESICIÓN DE CONTRATO:**

- 1) **Robo:** NO está justificado en ningún término. No debe salir ningún recurso financiero o material del lugar de trabajo sin previa autorización.
- 2) **Mantener una relación extra profesional con el contacto** de las marcas para las que se trabaja. La relación debe ser exclusivamente laboral y profesional, poniendo como prioridad los intereses de Zitrone.
- 3) **Presentarse en estado de ebriedad** o haber consumido algún tipo de droga.
- 4) **Portar armas**
- 5) **Falsificar información,** o falsear algún informe o documento
- 6) **Hacer negociaciones** en nombre de la empresa sin tener esa función delegada.
- 7) **Compartir información confidencial** propia de la marca.
- 8) **Acoso:** Está estrictamente prohibido realizar acciones que incomoden a los compañeros de trabajo. La relación debe ser profesional.
- 9) **Obtener beneficios de terceros o de gente interna, por soborno.**
- 10) Pelearse en horarios de trabajo.
- 11) Hacer algún acto inadecuado dentro del centro de trabajo
- 12) Maltrato de instalaciones o equipos por negligencia.

## 1. CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES

REQUERIMIENTO POR	FECHA	SOLICITO	REALIZÓ	VERSION	REFERENCIA DEL CAMBIO
DIRECCIÓN ZITRONE	ABRIL ,2019	DIRECCIÓN ZITRONE	NANCY RODRIGUEZ	1	N/A



