

[www.lidiser.com](http://www.lidiser.com)



**Lidiser**

COMERCIALIZADORA

**POLÍTICA  
DE  
INTEGRIDAD**

**SERVICIOS LIDISER S.A.  
DE C.V.**

**SLI220930HV5**

Calle 19 Poniente 5107  
Reforma Sur (Colonia La Libertad)  
C.P. 72160  
Puebla, Pue.

2215921878  
[servicios.lidiser@gmail.com](mailto:servicios.lidiser@gmail.com)



## I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

### MISIÓN

En nuestra empresa, nos esforzamos por ser el destino preferido para las necesidades diarias de nuestros clientes.

Proporcionamos productos frescos, variados y de alta calidad en nuestras tiendas de abarrotes y ultramarinos.

Además, ofrecemos una amplia gama de artículos de limpieza para el hogar y el negocio.

Nuestro compromiso es brindar un servicio amable y eficiente, satisfaciendo las necesidades de la comunidad y contribuyendo al bienestar general.

### VISIÓN

Nos visualizamos como líderes en el sector minorista, siendo reconocidos por nuestra excelencia en productos, servicio al cliente y sostenibilidad. Buscamos expandirnos a nuevas ubicaciones y mantener relaciones sólidas con proveedores y clientes.

Nuestra visión es ser una parte integral de la vida cotidiana de las personas, ofreciendo conveniencia y calidad.

Somos una empresa dedicada al comercio al por menor y mayor de abarrotes, ultramarinos y artículos de limpieza.

Nuestro compromiso es ofrecer productos de alta calidad a precios competitivos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.



## ORGANIGRAMA

## DIAGRAMA DE FLUJO





## II. CÓDIGO DE CONDUCTA

### VALORES DE LA EMPRESA:

- TRANSPARENCIA
- PUNTUALIDAD
- PASIÓN
- LEALTAD
- RESPONSABILIDAD

SERVICIOS LIDISER S.A. DE C.V., proporciona los principios éticos relacionados con el medio ambiente laboral, las prácticas comerciales y relaciones con los grupos de interés. Éste se aplica a todos los empleados en todas las circunstancias y sin excepción. Los proveedores también deben cumplir con este Código cuando llevan a cabo actividades para la empresa. Será publicado entre todos los empleados de la empresa, con el fin de que estos lo conozcan, comprendan y apliquen; que cuenta con sistemas y mecanismos de aplicación y supervisión constante sobre su cumplimiento y actualización.

El Código define los estándares éticos que guían la actuación corporativa de todos los empleados de la empresa, así como los estándares que deben estar presentes en la toma de decisiones y en la gestión de la empresa.

Entre los lineamientos que se contemplan se encuentran los que rigen a los empleados cuando se relacionan con grupos de interés (es decir, todos aquellos que pueden verse afectados, directa o indirectamente, por el desarrollo de las actividades empresariales), autoridades o terceros interesados para evitar actos ilícitos, de Corrupción, Soborno, Conflicto de Interés o cualquier otro que vaya en contra de los valores corporativos de la empresa; así como lineamientos que establecen la obligación de mantener un conocimiento y aplicación de las leyes, normas, políticas y procedimientos, internos y externos, aplicables a las actividades de la empresa, por parte de todos los empleados.

Es obligación de todos los empleados acreditar el conocimiento y entendimiento del Código de Ética y Conducta; así como entregar por escrito su declaración de cumplimiento y conocimiento del Código y la Declaración sobre Conflictos de Interés anualmente o antes, en caso de que proceda.



**SERVICIOS LIDISER S.A. de C.V.**, espera de sus colaboradores lo siguiente:

- Ejecutar sus tareas diarias con imparcialidad e integridad.
- Contribuir plenamente a la consecución de los objetivos a la medida de sus capacidades y tomar decisiones acordes a los valores de la empresa.
- Crear un excelente clima laboral para generar convicción en los esfuerzos realizados para beneficio de todos los que integran SERVICIOS LIDISER S.A. de C.V.
- Disponibilidad y actitud ante las necesidades requeridas.
- Promover la aplicación de buenas prácticas de trabajo y las relaciones comerciales en consecuencia con el Código de Ética y Conducta.

## **CONDUCTAS PROHIBIDAS Y OBLIGATORIAS DE LA EMPRESA**

Conforme a los valores, transparencia, puntualidad, pasión, lealtad y responsabilidad, SERVICIOS LIDISER S.A. DE C.V., actuará de la siguiente manera:

### **Autoridades y funcionarios**

Declaración de conflicto de interés de nuestros colaboradores. No está permitido aprovecharse de la existencia de relaciones personales con autoridades públicas para obtener ventajas indebidas para la empresa.

### **Regalos, obsequios, atenciones y favores**

SERVICIOS LIDISER S.A. DE C.V., prohíbe a sus empleados dar o aceptar regalos, obsequios, atenciones o favores en el desarrollo de sus actividades.

### **Manejo de información**

En el desarrollo de las actividades comerciales, los empleados promocionarán a la empresa sobre la base de estándares y objetivos, sin falsear las características o condiciones de los productos que la empresa comercializa. Cuando los servicios y/o productos se presten directamente al consumidor, bajo ningún concepto se podrán facilitar a los clientes informaciones equivocadas, ambiguas o poco rigurosas que puedan inducirle a error. Se propiciará a transparencia y la información o asesoramiento que se proporcione ha de ser siempre suficiente, veraz, oportuna y adecuada.



En su relación con terceros, los empleados seguirán escrupulosamente las normas y procedimientos en lo que se refiere a la protección de la propiedad intelectual e industrial para evitar infringir los derechos de terceros.

Los empleados de la empresa se comprometen a no realizar sabotajes o actuaciones que obstaculicen el funcionamiento de los sistemas informáticos de la empresa ni de clientes, así como a no utilizar los mismos para cometer actos ilegales o infringir las directrices de no discriminación, acoso en el trabajo o cualquier otra razón ajena al uso lógico en los puestos de trabajo.

Es responsabilidad de los colaboradores registrar, integrar, custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su cargo, tengan bajo su responsabilidad e impedir o evitar la utilización indebida de la misma, su divulgación, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización sin que dichas acciones se lleven a cabo de conformidad con lo establecido en la normatividad interna.

Está estrictamente prohibido la Obstrucción de Facultades de Investigación al proporcionar información falsa, retrasar su entrega, manipular, alterar o borrar cualquier tipo de archivo, sea digital o físico, el cual sea sujeto a cualquier investigación o requerimiento de las autoridades.

Está prohibida la utilización de Información falsa para lograr una venta, una autorización, un beneficio o para perjudicar a persona alguna.

### **Difusión de política de integridad**

Cuando se realiza la contratación del personal se le da la capacitación de introducción y se le otorga la política de integridad para que éste la lea y haya claridad en el proceso desde el inicio de la relación laboral, después de que el colaborador confirma expresamente que no tiene dudas o que le ha quedado clara la política de integridad, plasma su firma en una hoja de aceptación, en ese momento se le otorga un tanto en físico de la multicitada política de integridad, para su constante lectura y aplicación, además de nutrir constantemente el correo de la empresa: [servicios.lidiser@gmail.com](mailto:servicios.lidiser@gmail.com).



## III. SISTEMAS ADECUADOS Y EFICACES DE CONTROL, VIGILANCIA Y AUDITORÍA

### Responsable de controlar, de vigilar y de auditar:

Las auditorías estarán realizadas por la dirección de la empresa y verificará que todo el proceso de SERVICIOS LIDISER S.A. de C.V. sean de acuerdo a los lineamientos. Su objetivo es garantizar el diseño, establecimiento, verificación y actualización de políticas, procesos, lineamientos y controles que propicien el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable tanto a la empresa como a sus empleados en relación con sus actividades corporativas y de negocios.

### Los procedimientos de control y vigilancia se basarán en lo siguiente:

- a) Fomentar en los empleados de la empresa una cultura de cumplimiento a la normatividad interna y externa aplicable, enfatizando a todos los niveles del personal la importancia de su implementación y cumplimiento, así como de la integridad en su conducta profesional. Evitando prácticas que puedan generar incentivos u oportunidades para la realización de actividades inapropiadas, delictivas, deshonestas, engañosas, indebidas, ilegales o que atenten en contra de los principios y valores corporativos.
- b) Definición de las actividades y mecanismos internos de prevención y detección de incumplimientos, incluyendo, las medidas de evaluación para cada área, y los controles de seguimiento respecto de eventuales incumplimientos a la normatividad interna y externa aplicables a las Empresas. Las actividades de prevención deben asegurar que las áreas con posibles conflictos de interés se encuentren identificadas para efectos de ejecutar las medidas que resulten necesarias y efectivas para prevenir y sancionar las conductas que comprometan la imparcialidad de los empleados en el desempeño ético, eficiente y objetivo de sus funciones.
- c) Supervisar el cumplimiento de las disposiciones normativas externas e internas aplicables, a través, de manera enunciativa más no limitativa, del análisis de los cambios y actualizaciones regulatorias que les apliquen, atención de oficios y demás información emitida por las autoridades.
- d) Supervisar el cumplimiento de las disposiciones normativas externas e internas aplicables, a través, de manera enunciativa más no limitativa, del análisis de los cambios y actualizaciones regulatorias que les apliquen, atención de oficios y demás información emitida por las autoridades.



- e) Implementación de los mecanismos internos de seguimiento y remediación que permitan la comprensión de la situación y/o de la proveyendo los resultados y recomendaciones derivados de la función de cumplimiento con el propósito de garantizar la aplicación de las medidas correctivas, preventivas y de mejora que correspondan.
- f) Establecimiento de mecanismos de información y comunicación interna, implementando líneas claras y oportunas de comunicación y reporte. Estas líneas de comunicación al interior de la empresa deben estimular el reporte de faltas administrativas, faltas a la normatividad interna y externa aplicable, así como cualquier problema, reclamación, inquietud, duda, comentario o sugerencia respecto a las actividades cotidianas que realizan los empleados en el desempeño de sus funciones, esto con el propósito de evitar que los empleados oculten información, así como fomentar un ambiente laboral de cumplimiento normativo y mejora corporativa continua. Para ello, los mecanismos de información y comunicación deben prever, cuando la urgencia o relevancia de la situación lo amerite, la posibilidad del reporte directo sin observar necesariamente la línea de mando de la empresa. Cualquier acción que pudiera derivar en una violación a esta política o a cualquier otra normativa interna o externa aplicable, debe ser reportada.

## IV. SISTEMAS ADECUADOS DE DENUNCIA

Líneas de denuncias de malas prácticas dentro de SERVICIOS LIDISER S.A. de C.V.:

### **Correo electrónico:**

Todas las quejas y/o sugerencias son enviadas al correo de la empresa:

[servicios.lidiser@gmail.com](mailto:servicios.lidiser@gmail.com)

### **Teléfono de la Dirección:** 2215921878

La dirección está abierta a cualquier queja o sugerencia que haya en la empresa y que afecte directamente a la operación o a sus colaboradores, y atenderá dando la importancia a cada tema que se presente.

### **Buzón de quejas**

La empresa tiene implementado un buzón de quejas y sugerencias a la entrada que puede ser usado por sus empleados y/o terceros. En algunos casos es necesario aplicar procesos disciplinarios y sanciones concretas respecto de quienes actúan de forma contraria al Código, a la Política de Integridad y a otras normas internas o a la legislación aplicable. En los casos en los que la situación lo amerite, se informará a la autoridad competente.



**Proceso:**

- El buzón se coloca en zona de acceso para todos los colaboradores, proveedores y clientes.
- Todos los colaboradores podrán, cuantas veces así lo deseen y ante cualquier circunstancia, depositar sugerencias o quejas en el buzón.
- El Administrador tendrá las llaves del buzón y lo abrirá semanalmente para la revisión de las mismas.
- Asimismo, mediante un monitoreo constante, revisará el correo y whatsapp proporcionados.
- Se le dará respuesta a cada emisor de las mismas, considerando que la persona se haya identificado.

**Proceso de atención:**

La dirección quien es la encargada de dar atención a cada queja o sugerencia se apegará a dicho procedimiento:

- a) Todos los días revisa las herramientas implementadas como canales de denuncia, para dar atención inmediata, en caso de que esta tenga remitente y no sea anónima.
- b) Dará seguimiento en todo caso, desde colaboradores, clientes y proveedores.
- c) Dará cierre a dicha solicitud, y en su caso aplicará la sanción pertinente que variarán dependiendo de las circunstancias y gravedad de cada caso a la denuncia, desde un acta administrativa y desapego de sus funciones siempre aplicado a la ley federal del trabajo, hasta dar aviso a la autoridad competente cuando se trate de hechos o conductas que se presuman delitos.

**Sanciones o consecuencias del incumplimiento:**

- a) Queda estrictamente prohibido tomar represalias en contra de quien haga alguna denuncia soportada en hechos reales. Asimismo, la empresa debe concientizar a sus empleados sobre el uso responsable de los sistemas de denuncia para evitar denuncias falsas. Todas las denuncias son tratadas de forma anónima y confidencial. Para la protección a informantes que hagan del conocimiento o denuncien ante la empresa la probable existencia de faltas administrativas, infracciones al código o a la normatividad interna y externa aplicable, o aquellos informantes que presenten o ayuden a plantear una inquietud genuina sobre la licitud, legalidad, diligencia, integridad, ética, honorabilidad, permisibilidad, autorización,



y/o cualquier otra, respecto de alguna conducta, contrato, licitación, permiso, licencia, relación, operación, omisión, intermediario, proveedor, persona, entidad, autoridad y/o situación en general relacionada con el desarrollo de las actividades corporativas; dicho Código establece que está prohibido imponer cualquier tipo de castigo o represalia contra los informantes serán motivo de imposición de medidas disciplinarias internas, que podrían llegar inclusive a constituir una causal de despido justificado. Todo empleado debe informar cuando no pueda cumplir con sus funciones debido a la presión, coacción, opresión, violencia, intimidación, coerción, amenaza, chantaje, apremio y/o similar que ejerza un tercero como consecuencia de su posición, cargo, puesto, jerarquía, prestigio, autoridad o influencia en las Empresa.

- b) Dará cierre a dicha solicitud, y en su caso aplicará la sanción pertinente a la denuncia, desde un acta administrativa hasta el desapego de sus funciones siempre aplicado a la ley federal del trabajo. En algunos casos es necesario aplicar procesos disciplinarios y sanciones concretas respecto de quienes actúan de forma contraria al Código, a la Política de Integridad y a otras normas internas o a la legislación aplicable. En los casos en los que la situación lo amerite, se informará a la autoridad competente.

## V. SISTEMAS Y PROCESOS DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN.

El administrador será el encargado de establecer sistemas y procesos adecuados de entrenamiento y capacitación respecto a las medidas de integridad contenidas en esta política y las dará a conocer en el curso de inducción que se da cuando se realiza la contratación.

Se dará a conocer el siguiente temario:

- a) Organigrama de la empresa
- b) Funciones de cada área de la empresa
- c) Valores
- d) Código de conducta



## Política de integridad SERVICIOS LIDISER S.A. de C.V.

Difusión del Marco Normativo y capacitación, la empresa contará con herramientas (correo de la empresa, WhatsApp, Dirección o Gerencia General) a través de las cuales, se difundan, socialicen y expliquen a los colaboradores, las políticas, normas y procedimientos internos, así como las leyes, reglamentos, códigos y demás disposiciones legales o corporativas que les son aplicables a la empresa y a sus actividades. Estas herramientas serán accesibles para todos los empleados, salvo excepciones por cuestiones de confidencialidad. Adicionalmente, la empresa deberá contar con políticas y procedimientos que promuevan que la relación de negocio con clientes y proveedores, así como la relación con las autoridades, se desarrollen bajo un ambiente ético, íntegro, de transparencia y legalidad, que dé seguridad tanto a la empresa como a sus interactuantes. Los siguientes documentos y políticas son algunas de las que se deben considerar parte de esta Política de Integridad y deberán ser difundidas en la citada herramienta:

1. Código de Ética y Conducta
2. Manual de Organización y Procedimientos
3. Política de Recursos Humanos
4. Política de Cumplimiento
5. Política Anticorrupción

### Objetivo y temario:

La capacitación inicial, constante y progresiva, será a través de una plática de inducción, talleres y cursos los cuales serán programados conforme a las necesidades operativas y de actualización que la empresa requiera, para seguir brindando servicios de alto nivel al cliente con estándares de calidad actualizados.



## VI. POLITICA DE RECURSOS HUMANOS

### Proceso de reclutamiento:

- a) **Se define perfil deseado:** La dirección solicita la necesidad de cubrir una vacante para el área correspondiente y con el perfil adecuado.
- b) **Se lanza convocatoria:** Se publica la vacante en los medios oficiales de SERVICIOS LIDISER S.A. de C.V.
- c) **Revisión de candidaturas y selección:** Se reciben CV de acuerdo al perfil solicitado y se hace una previa selección.
- d) **Entrevista y evaluación:** Se realizan una entrevista acorde a la experiencia y perfil que fueron seleccionados, y se le aplica una evaluación psicométrica.
- e) **Contratación:** Se realiza la contratación del personal que se apegó al perfil solicitado, de acuerdo a la experiencia y resultados de la evaluación.
- f) **Proceso de Inducción y capacitación:** aquí se realiza la inducción, la cual se basa en los objetivos de la empresa, política de integridad y la capacitación de acuerdo a sus funciones que vaya a realizar.

### Cláusulas de no discriminación:

SERVICIOS LIDISER S.A. de C.V. se rige por una política la cual es aplicable a todo el personal que labora en este centro de trabajo, su vigilancia, operación y evaluación, estará a cargo de la dirección. Queda estrictamente prohibida cualquier forma de maltrato, violencia y segregación de las autoridades del centro de trabajo hacia el personal y entre el personal en materia de: a)

Apariencia física

- b) Cultura
- c) Discapacidad
- d) Idioma
- e) Sexo
- f) Género
- g) Edad
- h) Condición social, económica, de salud o jurídica.
- i) Embarazo
- j) Estado civil o conyugal
- k) Religión

- l) Opiniones
- m) Origen étnico o nacional



## Personal de nuevo ingreso:

El personal será capacitado mediante una plática de inducción, se leerá y explicará la política de integridad interactuando el ponente con los potenciales colaboradores, con el fin de aclarar dudas, también se darán a conocer las consecuencias a las que se pueden ver expuestos en caso de incumplimiento, haciéndoles saber que las mismas pueden ser sancionadas conforme a la ley federal del trabajo y los supuestos que la misma establece, así como las conductas o hechos que las leyes penales establecen como delitos y que se dará aviso a las autoridades correspondientes cuando esto suceda. Se insistirá mediante pregunta directa, si la política de integridad y las consecuencias del incumplimiento a la misma, han quedado claras, al final, el trabajador firmará una hoja de aceptación, implicando con ello, recibir en físico la política de integridad de la empresa y expresando mediante su firma que han quedado claras y el compromiso de no violarlas.

## VII. MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD

### Información pública:

SERVICIOS LIDISER S.A. de C.V., establece que las personas que ingresen como empleados deben cumplir con los requerimientos de calidad técnica, profesional, aptitudes, experiencia, habilidades específicas, honorabilidad y credibilidad para realizar de manera competente, íntegra y ética las funciones y responsabilidades que le sean asignadas conforme al nivel jerárquico y puesto a desempeñar. SERVICIOS LIDISER S.A. de C.V, establece mecanismos que aseguren en todo momento la transparencia y la publicidad de los intereses corporativos, para lo cual:

### Medios públicos de difusión

- Se cuenta con un correo en el que se comparte información que genere certeza a proveedores y clientes, mediante respuesta inmediata a solicitudes e información: [servicios.lidiser@gmail.com](mailto:servicios.lidiser@gmail.com)
- Contamos con un número de contacto (teléfono), que funciona como puente de enlace entre la empresa, clientes, proveedores y público en general: 2215921878
- En el manual organizacional, se hace público el Código de Conducta y algunas políticas relacionadas con la integridad.



## Aceptación

Declaro que he recibido, leído cuidadosamente y comprendido el presente Código de Ética y Conducta en el Negocio de la Sociedad manifestando en este acto la aceptación de todos sus términos y que mi conducta como empleado de la Sociedad, debe, en todo momento, cumplir con el mismo, así como con cualquier otra política, lineamientos, manuales y procedimientos que ésta emita.

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Área a la que pertenece \_\_\_\_\_

Puesto \_\_\_\_\_