

CÓDIGO DE ÉTICA

NUESTROS VALORES EN ACCIÓN

JUNTOS CUIDANDO
LO QUE MÁS
NOS IMPORTA

ÍNDICE

Unidos por una cultura de compromiso	4
Propósito, Forma de Ganar y Valores	6
Nuestro Código de Ética	8
Asistencia y manifestación de preocupaciones	18
Medidas disciplinarias	19
Compromiso personal	22

Unidos por una cultura de compromiso

En Alsea creamos, trabajamos y hacemos realidad distintas experiencias para enriquecer los momentos y espacios que nuestros clientes comparten. Esto se materializa y se hace posible cuando nuestros colaboradores sienten orgullo, pertenencia e identidad con nuestra compañía, de tal manera que pueden trabajar con pasión, compromiso y realización cada día.

El desarrollo pleno de la cultura Alsea es un elemento indispensable para el éxito y para desarrollar una ventaja competitiva auténtica. Esa cultura está hecha por cada uno de nosotros; somos quienes la practicamos, la caracterizamos y la aplicamos de forma cotidiana desde cualquier marca o país en el que operamos y colaboramos con Alsea.

Cada persona es la expresión viva de los valores. Por eso es muy importante para nosotros que conozcas el Código de Ética, de tal manera que puedas comprender y considerar los estándares de conducta que promovemos y anhelamos establecer en nuestro actuar cotidiano en la organización.

Este Código es una guía para ti, como lo es para nosotros. Aquí plasmamos nuestra aspiración de ser una compañía donde nos conduzcamos con Actitud Ganadora, Liderazgo Involucrado, Servicio Sorprendente, Espíritu Colaborativo y Atención al Detalle, generando resultados de forma correcta para beneficio de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y comunidad en general.

Estamos convencidos de que viviendo los Valores Alsea lograremos construir una cultura basada en altos estándares éticos, para fortalecer un ambiente laboral positivo y de sana convivencia.

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

Gracias por ayudarnos a construir la organización que queremos.



Alberto Torrado
Presidente Ejecutivo



Gerardo Rojas
Director de Alsea México



// PROPÓSITO Y PROPUESTA DE VALOR

Somos una comunidad determinada y comprometida con la excelencia y la integridad. Maximizamos sinergias para entregar una oferta sorprendente y generar resultados extraordinarios, aportando dosis de felicidad hasta en los detalles más pequeños para cumplir con nuestro propósito de encender el Espíritu de la Gente.

// FORMA DE GANAR

Cultura centrada en el conocimiento profundo y una experiencia excepcional del CLIENTE.

PORTAFOLIO DE MARCAS: Orgullosamente podemos decir que contamos con un Portafolio de Marcas muy relevante y rentable, con potencial de expansión global; y por eso Alsea es el mejor socio estratégico.

MEJOR TALENTO: En Alsea atraemos, desarrollamos y comprometemos al mejor equipo de la industria.

MEJOR OPERADOR: Somos el Operador más productivo y efectivo, que redefine constantemente la experiencia del CLIENTE, ofreciendo los mejores productos, servicio, imagen y valor de la industria.


MERCADOTECNIA DE VANGUARDIA: El centro de expertos en Mercadotecnia implementa estrategias superiores que incrementan la frecuencia de visita y lealtad de nuestros CLIENTES, generando una imagen extraordinaria para nuestras Marcas y reforzando el liderazgo de Alsea.


TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN: Constantemente estamos generando innovación en productos para generar satisfacción en nuestros CLIENTES. Somos líderes en digital y mobile, y contamos con herramientas de tecnología de última generación que facilitan la operación y gestión de la compañía.


SINERGIA Y MASA CRÍTICA: Compartimos conocimientos, recursos, eficiencias y mejores prácticas a nivel global para brindar ventajas competitivas a cada Marca de nuestro portafolio.


SUSTENTABILIDAD: Siempre impactamos positivamente en nuestro entorno con acciones que marcan la diferencia, contribuyendo al desarrollo social, económico y ambiental.

NUESTROS VALORES

 **ACTITUD GANADORA:** Demostrar pasión por la excelencia para alcanzar metas cada vez más altas.

 **LIDERAZGO INVOLUCRADO:** Apasionados por los Restaurantes y por cuidar el Negocio como propio.

 **SERVICIO SORPRENDENTE:** Elevar constantemente los estándares de satisfacción, para servir y sorprender.

 **ESPÍRITU COLABORATIVO:** Sumar ideas y talentos para formar una comunidad que multiplica los resultados.

 **ATENCIÓN AL DETALLE:** Mejorar continuamente para fortalecer la Experiencia de Alsea con una ejecución impecable. que fortalezca el valor de la experiencia Alsea.

NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA



“Nuestros lineamientos éticos representan una guía de conducta que tiene como objetivo orientar nuestro comportamiento individual y nuestras decisiones en el lugar de trabajo”.

Este documento tiene como objetivo darte a conocer los lineamientos de conducta a ser adoptados de manera comprometida por 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, además de asegurar que la forma de hacer negocios se realice con base en valores y estándares éticos.

Nuestro Código de Ética es de aplicación general para todos los colaboradores a nivel global, entre todas nuestras marcas y países, en todos los niveles organizacionales sin excepción, así como para nuestros proveedores, franquiciatarios y clientes.

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

Al formar parte de la Compañía aceptamos regirnos de acuerdo con los siguientes lineamientos:

1 CUMPLIMIENTO CON LA LEY, REGLAMENTOS Y NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS

Es responsabilidad de cada colaborador conocer y actuar conforme a las leyes, normas y reglamentos —aplicables y vigentes— de Alsea en su desempeño diario.

Nuestras relaciones de negocio con clientes, proveedores y autoridades serán realizadas con base en la Ley, respetando reglamentos internos y externos que nos regulan, actuando de buena fe y con un compromiso genuino de integridad.

2 NUESTRO TRATO AL CLIENTE

En Alsea los clientes son el centro de nuestro modelo de negocio; su preferencia y satisfacción determinan nuestros logros y resultados. Por lo tanto, nuestra prioridad es brindarles el mejor servicio y tratarlos siempre con dignidad y respeto.

Estamos comprometidos a generar experiencias positivas e inigualables para nuestros clientes; dichas experiencias están definidas por la imagen, atmósfera, servicio, producto y valor ofrecido con la más alta calidad.

Todos los colaboradores trabajamos para los clientes que diariamente nos honran con su preferencia; superar sus expectativas es nuestra prioridad.

3 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En Alsea ofrecemos las mismas oportunidades de desarrollo a todos los colaboradores de la compañía conforme a su compromiso, desempeño y resultados.

Integridad

*Dignidad
Respeto*

*Desempeño
Resultados*

La igualdad laboral se expresa con un trato digno y respetuoso en todos los niveles organizacionales; dicho esto, no se permite ningún acto de discriminación por cuestiones de edad, color, discapacidad, estado civil, raza, religión, género y orientación sexual. Este principio aplica en toda circunstancia: desde brindar una oportunidad laboral, determinar las condiciones del empleo, establecer un salario, hasta decidir un nombramiento o promoción en la organización. El espacio de trabajo en Asea es incluyente y abierto a la diversidad, pues es la convergencia de ideas, experiencias y aptitudes la que fortalece nuestros resultados e impulsa la creatividad y productividad. Cada colaborador que demuestre compromiso ante los retos, buenos resultados, apego a nuestros valores y capacidad de aprendizaje, tendrá la oportunidad de desarrollarse y crecer en nuestra organización.

Seguridad Igualdad

LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE ACOSO

Nuestro ambiente laboral está definido por un trato respetuoso en todos los niveles de la organización; este principio aplica en cualquier momento y espacio de interacción, durante la realización de las funciones, en las sesiones de retroalimentación de desempeño y en cada foro de expresión de ideas y opiniones. Considerando lo anterior, queda absolutamente prohibida toda acción, situación o insinuación de acoso dentro de Asea y de sus marcas.

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

De la misma forma, no se tolera el acoso laboral: ningún colaborador debe ser molestado por otros debido a su condición social, cultural o de cualquier otra índole. Los colaboradores nos abstenemos de la crítica y la burla hacia otro, comprendiendo que dichas acciones afectan 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 que propicien un ambiente de trabajo intimidatorio u hostil.

En Aalsea manejamos nuestras diferencias de opinión manteniendo siempre una línea absoluta de respeto.

5 SEGURIDAD LABORAL

Los colaboradores de Aalsea somos responsables de cumplir rigurosamente con las normas de seguridad definidas en las áreas de trabajo y apegarnos a los procedimientos internos que rigen el desempeño de nuestras actividades.

Con base en lo anterior, como parte de nuestra seguridad laboral, en Aalsea 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, evitando su abuso.
- Hacer uso implícito o explícito de su autoridad para que un colaborador se someta a actividades que violen las políticas operativas de cada marca o este Código de Ética.
- Llevar a sus lugares de trabajo y/o instalaciones de la compañía armas de fuego o cualquier otro dispositivo peligroso.
- Amenazar o dañar la integridad física o moral de cualquier persona, de sus bienes y/o pertenencias.

*Normas
Procedimientos*

6 SOBRE EL CONFLICTO DE INTERESES

Un conflicto de intereses existe cuando buscamos obtener un beneficio personal a costa de Alsea y sus marcas; es decir, cuando nuestros intereses personales, los de nuestra familia, amigos o terceros, hacen vulnerables las responsabilidades del puesto que desempeñamos y los procesos de la organización. Por lo tanto, es imperativo que nuestras decisiones en el trabajo se realicen enfocadas en el mayor beneficio integral de la compañía.

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

El manejo de nuestras relaciones de trabajo dentro y fuera de la compañía deberá ser con integridad —en cuanto al compromiso con Alsea— y evitando situaciones ambiguas que afecten a la organización o su reputación.

En Alsea ningún colaborador ha de trabajar con algún pariente cercano en la misma línea de reporte. Se consideran parientes cercanos: cónyuge o pareja, hijos/as, padres, padres del cónyuge, hermanos/as, primos/as, nietos/as, abuelos/as, tíos/as, sobrinos/as, cuñados/as y concuños/as.

En caso de que un colaborador tenga un vínculo de parentesco o se encuentre en una relación afectiva con otro colaborador, proveedor, cliente, socio o empleado de la competencia, deberá comunicarlo oportunamente a su superior y al área de Auditoría Interna a través del Cuestionario de Conflicto de Intereses. Este documento tiene vigencia de un año, por lo que deberá renovarse a su vencimiento o bien cuando surja alguna nueva situación que deba declararse.

PARA LA ACEPTACIÓN DE REGALOS

Con el fin de contribuir a la objetividad en la selección de proveedores y socios comerciales, queda estrictamente prohibido aceptar regalos que estén condicionados y/o que tengan como intención influir en nuestras decisiones de negocio.

Es nuestra obligación rechazar regalos, comidas, descuentos o atenciones especiales que en beneficio personal o de nuestros familiares, son otorgados por parte de nuestros clientes, proveedores u otras personas relacionadas con la compañía, a fin de no afectar nuestra capacidad de negociación.

Podrán aceptarse artículos publicitarios otorgados por proveedores y/o clientes, tales como agendas, plumas, llaveros, gorras, entre otros; siempre que su valor no exceda el equivalente a \$100 dólares USD.

En cuanto a invitaciones especiales organizadas o patrocinadas por nuestros proveedores, la Dirección General determinará si se autoriza la participación del colaborador, en función del grado en que sume a su desarrollo personal y fortalezca las relaciones comerciales de Alsea, además de brindar la posibilidad de ampliar las oportunidades de negocio.

Si tuviéramos duda sobre si debemos aceptar un regalo o no, es necesario consultar oportunamente al área de Recursos Humanos de la marca donde trabajas y/o al área de Auditoría Interna de Alsea.

Es importante solicitar a nuestros proveedores que se abstengan de manifestar sus atenciones para con nosotros a través de regalos. Si se llegase a recibir un regalo que supere en valor al indicado previamente, o bien, que sea de naturaleza muy particular, procederá lo siguiente:

- a) El colaborador deberá notificar al área de Auditoría Interna de Alsea el regalo recibido.
- b) Un comité formado por Auditoría Interna y RH Alsea determinará si el colaborador puede conservar el regalo o entregarlo al área de RH Alsea.
- c) El mismo comité decidirá el destino de los regalos entregados a RH Alsea, para canalizarlos a través de una rifa o donación.
- d) El comité notificará a los receptores de los regalos su decisión.

De igual forma, no podemos utilizar recursos de la compañía para ofrecer regalos, servicios y otras cortesías a los proveedores con los que tenemos una relación comercial, ya sea a título personal o de Alsea, excepto para las áreas autorizadas para ello. La relación profesional con un proveedor y el agradecimiento por el nivel de servicio otorgado, se expresa únicamente a través del cumplimiento a lo establecido en el contrato correspondiente firmado por ambas partes.



PRACTICAS 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, proveedor, competidor o autoridad, directamente o a través de terceros, a fin de influir en alguna decisión u otorgamiento de licencias, permisos y autorizaciones a favor de Alsea o de sus marcas.

De igual forma, 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:

- 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

Alsea se adhiere al cumplimiento de las prácticas anticorrupción establecidas en la legislación de cada país donde tiene operaciones.

9 CUIDADO DE NUESTRAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO

En Alsea debemos hacer uso correcto y efectivo tanto de nuestras herramientas de trabajo como de los recursos de la compañía, los cuales comprenden:

- El tiempo de nuestra jornada laboral
- Los materiales, ingredientes y materias primas
- Los activos de la compañía
- Los recursos monetarios

Los equipos e información —propiedad de Alsea y sus marcas— están destinados a usarse exclusivamente para actividades relacionadas con nuestra operación y nuestro negocio.

Debemos evitar a toda costa utilizar los bienes de la compañía —como equipos de cómputo, programas, herramientas de trabajo, materiales e instalaciones de oficina—, para otras actividades que no tengan relación con nuestras funciones. Consideremos que es nuestra obligación cuidarlos y evitar maltratarlos y desperdiciarlos a fin de no generar gastos innecesarios.

Tomar sin autorización algún bien de la compañía o hacer uso inadecuado de éstos (como materias primas, artículos promocionales, cupones de descuento, etc.), constituye una violación a nuestro Código de Ética y se califica como un delito, por lo que queda sujeto a las leyes aplicables a cada caso.

*Uso adecuado
Eficiencia*

*Honestidad
Valentía*

En Alsea promovemos una cultura de austeridad en todo lo que hacemos. A través de la disciplina en el manejo de gastos cuidamos el negocio y protegemos nuestro futuro. El cuidado de los recursos que la compañía nos confía es responsabilidad de todos.

Confidencialidad

10 RESPECTO AL FRAUDE

El fraude es un acto deshonesto que busca engañar o hacer caer en el error a cualquier persona, con el fin de ocultar algún hecho o evento incorrecto, fuera de la Ley, de nuestras políticas internas o de los lineamientos de nuestro Código de Ética.

Por ello, tenemos el compromiso de no incurrir en ninguna acción que pudiera constituir algún tipo de fraude contra la empresa. 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.

Ejemplos de situaciones calificadas como fraude: tomar dinero de la venta, generar devoluciones falsas, presentar informes de gastos falsos, realizar depósitos incompletos y otros similares en donde exista dolo, negligencia o descuido.

11 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. Por lo tanto debe tratarse como privada y confidencial. Únicamente deberá ser utilizada para fines internos y conforme a las políticas y procedimientos establecidos.

Se requiere hacer un manejo confidencial de la información que utilizamos; o bien aquella a la que tengamos acceso de forma accidental.

La información confidencial de Alsea contempla —de manera enunciativa más no limitativa— lo siguiente: estrategias comerciales, información financiera que no sea pública, tabuladores de sueldo, sueldos de colaboradores, políticas y procedimientos internos, resultados de auditorías, planes y estatus de fusiones y adquisiciones, aspectos de propiedad intelectual.

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 generan. Esto es extensivo a nuestros clientes y proveedores, cuando al establecer relación con nosotros asumen el compromiso de salvaguardar la información de nuestros procedimientos.

Cuando se firma un acuerdo de confidencialidad es responsabilidad del colaborador o proveedor apegarse en su totalidad a los términos que en él se establecen.

*Preservación
Compromiso*

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, ejerciendo un consumo responsable del agua, energía eléctrica y combustibles, así como de contribuir en su preservación a través de su uso racional.

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

Esto es parte de la filosofía de Responsabilidad Social de Alsea, que a través de las comisiones de Sustentabilidad, Consumo Responsable, Calidad de Vida y Comunidad nos permite impactar de forma positiva a las comunidades donde tenemos presencia.

ASISTENCIA Y MANIFESTACIÓN DE PREOCUPACIONES

Si eres víctima de maltrato, sufres alguna injusticia o fuiste testigo de algún acto que viole nuestro Código de Ética, contacta a tu área de Recursos Humanos o a Auditoría Interna para que expongas la situación; o bien, utiliza los medios que la compañía pone a tu disposición para hacer denuncias, como lo es la Línea Correcta o el Canal de Denuncias. Dependiendo de la gravedad del caso, éste se escalará al Comité de Ética de la organización.

Preservar la integridad corporativa de Alsea trasciende de la mera responsabilidad personal sobre las actuaciones individuales y requiere el compromiso de los colaboradores de poner de manifiesto, mediante su oportuna comunicación con su jefe directo, Recursos Humanos y/o Auditoría Interna, aquellas situaciones que, aún no estando directamente relacionadas con sus actuaciones o ámbito de responsabilidad, consideren éticamente cuestionables de acuerdo con el contenido del Código, especialmente aquellas de las que pudiera derivarse el incumplimiento de la legalidad vigente.

Alsea prohíbe cualquier acto de represalia contra cualquier colaborador por el mero hecho de haber comunicado de buena fe las situaciones descritas en este apartad

México y LATAM

Página Web: www.alsea.com.mx

Teléfono: 800- CORRECTA

Mail: alsealinea-correcta@tipsanonimos.com

Europa

Página Web: www.grupovips.com/gobierno-corporativo

Mail: canaldenuncias@zena.com
canaletico@zena.com

/ MEDIDAS DISCIPLINARIAS

En nuestro entorno laboral, todos nos comprometemos a cumplir con los valores de nuestra cultura, las políticas internas y las normas y lineamientos derivados de las mismas, con el fin de asegurar el logro de nuestras metas y objetivos, construir un ambiente de trabajo positivo y cuidar nuestra reputación.

Por ello, cualquier acto de incumplimiento a nuestro Código de Ética podrá dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, desde una llamada de atención, un reporte al expediente personal y documentación de la falla, hasta el compromiso con un plan de corrección y mejora, un acta administrativa, suspensión de labores, o bien la terminación de la relación laboral con la compañía y la aplicación de las sanciones legales correspondientes.

Lo anterior con base en las leyes aplicables vigentes en cada país, a fin de garantizar la legalidad jurídica de su imposición.

El Código de Ética 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 Asea y sus marcas, debemos aplicar un criterio personal, basado en los valores que conforman la cultura de la compañía.

En caso de dudas referentes a la interpretación y comprensión del Código de Ética, se recomienda acudir con el representante de Recursos Humanos.

CARTA DE ACEPTACIÓN



COMPROMISO PERSONAL

A continuación presentamos una carta compromiso que deberá ser firmada y anexada al expediente de cada uno de los colaboradores.

La firma de este documento expresa la congruencia, aceptación e identificación de cada colaborador con los principios y cultura Alsea, aquí establecidos. Es una expresión de convicción personal y de honesta determinación de practicarlos de forma viva y eficaz en el actuar cotidiano.

Yo, _____, hago constar que he recibido, leído, comprendido y aceptado los valores establecidos en la cultura Alsea y las normas contenidas en su Código de Ética. Me comprometo a conducir mis actos con apego a dicho documento, a fin de preservar la confianza que otros colaboradores, clientes, proveedores y autoridades han depositado en la compañía a la que pertenezco.

Asimismo, me comprometo a que, en caso de dudas acerca de su aplicación, solicitaré apoyo de mi jefe directo, del área de Recursos Humanos o Auditoría Interna, para su aclaración.

Entiendo que la firma de la presente carta compromiso no constituye, ni debe interpretarse como contrato de trabajo por tiempo indefinido; tampoco 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 firma. El diferimiento en la entrega de la presente carta compromiso no me exime del cumplimiento del Código de Ética ni de estar sujeto a las sanciones que en él se describen.

