

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA 2026

LA LECHERÍA CHIAPANECA

Mensaje del Director

Estimados colaboradores, directivos, comensales, proveedores y sociedad en general:
PRESENTES

La ética es el conjunto de normas y costumbres que regulan el comportamiento humano en una comunidad. Contar con un Código de Ética nos permite demostrar que existe una preocupación ética en la empresa, transmitir nuestros valores y principios a colaboradores, comensales y proveedores, e impactar de manera positiva en el comportamiento de todo nuestro equipo.

Derivado de lo anterior, queremos presentarles nuestro Código de Ética y Conducta, que busca robustecer una cultura empresarial ética, estableciendo un marco de referencia y guías de conducta fundamentadas y congruentes con la ética empresarial de La Lechería Chiapaneca.

> **Es responsabilidad de todos hacer cumplir este Código. Para lograrlo, debemos guiarnos por los siguientes lineamientos:**
>
> 1. Los colaboradores deben actuar siempre de manera íntegra, legal y honesta.
> 2. Los colaboradores deben evitar cualquier situación o acción que pueda repercutir en daño o riesgo físico y material para las personas, nuestros comensales o la empresa.
> 3. Los colaboradores deben buscar siempre y prioritariamente actuar de manera ética y honesta, recibiendo a cada comensal como en casa.

El entendimiento de este Código de Ética, así como la comunicación y comprensión de nuestra misión, visión y valores, harán que La Lechería Chiapaneca sea una mejor empresa con el mejor equipo.

Lic. Andrés Zuart Gris
Director General | LA LECHERÍA CHIAPANECA | www.lalecheria.mx

Introducción

La Lechería Chiapaneca es un restaurante chiapaneco fundado en 2019 en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, especializado en desayunos preparados cada mañana con productos de nuestra tierra y en la venta de productos chiapanecos. Nuestra esencia es ofrecer "Sabor a casa" en un ambiente cálido y acogedor. Es una empresa dirigida y operada por personas comprometidas con los mejores y más altos estándares de conducta en el desempeño de sus funciones con nuestros comensales, proveedores y sociedad en general.

El presente Código de Ética y Conducta pretende proporcionar a todos los que pertenecen a La Lechería Chiapaneca los principios éticos y valores que deben gobernar nuestro actuar y conducta dentro de sus funciones y en la atención a nuestros comensales, proveedores, autoridades y sociedad en general.

Es responsabilidad de cada uno conocer y entender los valores y principios que se establecen en este Código. La conducta de todos debe reflejar dichos valores y principios, demostrar un liderazgo ético y promover un ambiente de trabajo de respeto, libertad, honestidad, integridad y confianza.

Objetivo

Establecer los principios éticos, valores y normas de conducta que deben guiar el actuar de todos los que integramos La Lechería Chiapaneca, en el desempeño de nuestras funciones y en la atención a nuestros comensales, proveedores, autoridades y sociedad en general.

Alcance

El presente Código de Ética y Conducta está dirigido y es obligatorio para los accionistas, directivos, gerentes, encargados, personal de cocina, meseros, cajeros, personal administrativo y, en general, toda persona que labore directa o indirectamente en La Lechería Chiapaneca. El desconocimiento de este Código no exime de su cumplimiento ni de la aplicación de las sanciones que correspondan.

Misión

Ofrecer a nuestros comensales desayunos y platillos chiapanecos de la más alta calidad y con el mejor sabor, preparados cada día con ingredientes frescos y priorizando los productos locales, brindando siempre una atención cálida y amable en un ambiente donde cada persona se sienta como en casa.

Visión

Ser reconocidos como el mejor restaurante chiapaneco por la calidad y el sabor de nuestros platillos, y consolidar un modelo de negocio que nos permita crecer con nuevas sucursales y franquicias, llevando el sabor de Chiapas a más lugares.

Nuestros Valores

Los valores son el pilar de nuestra identidad. Nos guían en cada decisión y en cada plato que servimos:



CONFIANZA: La confianza existe cuando se comparte un interés común; la construimos día a día con nuestros comensales, proveedores y compañeros



CALIDAD: Buscar siempre la calidad y la mejora continua de nuestros alimentos, ingredientes y servicio.



PASIÓN: Realizar nuestro trabajo con pasión por la cocina chiapaneca y por servir.



HONESTIDAD: Ser honestos e íntegros con nosotros mismos y con los demás. La honestidad permite establecer una relación de confianza y respeto.



COLABORACIÓN: Colaboración es igual a trabajo en equipo, entre cocina, servicio y caja. Todos sumamos para atender mejor.



HOSPITALIDAD: Recibir y atender a cada comensal como en casa, con calidez, amabilidad y atención a sus necesidades.

Política de Calidad e Inocuidad



Ofrecer a nuestros comensales alimentos y servicios de calidad, preparados con ingredientes frescos, priorizando los productos locales, y bajo estrictas prácticas de higiene e inocuidad, cumpliendo sus expectativas de manera eficiente dentro de un sistema de mejora continua.

Principios Básicos de Comportamiento

Compromiso y respeto a la legalidad. Quienes integramos La Lechería Chiapaneca debemos actuar en cumplimiento de las leyes de nuestro país y conducirnos conforme a los principios y conductas de este Código. Actuar conforme a la ley y al presente Código es una condición para el empleo y cargo, y cualquier violación dará lugar a la imposición de las sanciones que correspondan.

Quienes integramos La Lechería Chiapaneca estamos comprometidos a conducirnos en toda relación (comensales, proveedores y sociedad en general) cumpliendo con los valores éticos, las leyes y las mejores prácticas profesionales y comerciales.

En La Lechería Chiapaneca no toleramos el soborno, la extorsión, la discriminación ni la corrupción, tanto en nuestras relaciones con entes o servidores públicos como con entes privados. Siempre se buscarán prácticas de negocio justas y transparentes para asegurar el cumplimiento de las leyes, regulaciones y ordenamientos aplicables, siendo ejemplo de cultura de la legalidad.

Integridad ética. Las actividades de la empresa y de sus colaboradores se basarán en el valor de la integridad y se desarrollarán de acuerdo con los principios de honestidad y probidad.

Respeto a los derechos humanos. En La Lechería Chiapaneca estamos comprometidos con el respeto de los derechos humanos de todas las personas involucradas en el desarrollo y las actividades de nuestra empresa. Nuestro actuar deberá estar guiado por los valores de confianza, calidad, pasión, honestidad, colaboración y hospitalidad.

Se busca evitar toda práctica que propicie o tolere cualquier tipo de discriminación, respetando los derechos humanos y prohibiendo cualquier tipo de acoso laboral, trabajo infantil, trabajo forzado, trata de personas, explotación sexual o cualquier otro acto o actividad que atente contra los derechos humanos y la dignidad de la persona.

Calidad e inocuidad. La Lechería Chiapaneca se compromete con la calidad e inocuidad de sus alimentos y servicios, y pondrá a disposición de todos los medios necesarios para el desarrollo de buenas prácticas de higiene y sistemas de gestión de calidad.

Trabajo infantil y trabajo forzado. La Lechería Chiapaneca no acepta la contratación de personas menores de 18 años. Asimismo, será inaceptable mantener bajo amenaza a cualquier persona o obligarla a realizar actividades contra su voluntad.

Principios Básicos de Higiene e Inocuidad de los Alimentos

- **Higiene personal.** Todo el personal que manipula alimentos deberá presentarse aseado, con uniforme limpio, cabello recogido y cubierto, uñas cortas y sin esmalte, y sin joyería ni accesorios durante la preparación. El lavado y desinfección de manos es obligatorio al iniciar labores, después de ir al sanitario, de manipular alimentos crudos, basura o dinero, y cada vez que sea necesario. Ningún colaborador deberá manipular alimentos si presenta síntomas de enfermedad que puedan contaminarlos; deberá informarlo de inmediato a su superior para que se tomen las medidas correspondientes.
- **Manejo seguro de los alimentos.** Los colaboradores deberán cumplir con la normativa sanitaria aplicable (NOM-251-SSA1-2009) y con los procedimientos internos de recepción, almacenamiento, rotación de insumos (primeras entradas, primeras salidas), control de temperaturas y prevención de la contaminación cruzada. Está prohibido utilizar insumos caducados o en mal estado.
- **Información veraz al comensal.** Debemos informar con veracidad sobre los ingredientes de nuestros platillos cuando el comensal lo solicite, en especial ante alergias o restricciones alimentarias. Ante la duda, se deberá consultar con el encargado de cocina antes de responder.
- **Limpieza de instalaciones.** Cocina, áreas de servicio, almacén y sanitarios deberán mantenerse limpios y en orden conforme a los programas de limpieza y control de plagas establecidos.

Principios de la Empresa con relación a sus colaboradores



Igualdad de oportunidades. Todos los colaboradores tienen igualdad de oportunidades para el desarrollo de su carrera profesional en La Lechería Chiapaneca. Las decisiones de promoción siempre estarán basadas en méritos, valores y valoraciones objetivas.

Igualdad y equidad de género. En La Lechería Chiapaneca estamos comprometidos con la igualdad y equidad de género, buscando siempre que existan las mismas oportunidades de desarrollo y realización profesional para mujeres y hombres, así como el goce de derechos y condiciones de trabajo (remuneraciones, prestaciones, etc.) en igualdad para todo el personal.

Seguridad y salud en el trabajo. La Lechería Chiapaneca proveerá a todos sus colaboradores un entorno de trabajo seguro y estable. Se compromete a actualizar de manera permanente las medidas de prevención de riesgos, con especial atención a los propios de la cocina (quemaduras, cortes, caídas, uso de gas y equipos), así como a respetar la normativa aplicable en esta materia y en materia de protección civil.

Respeto a la intimidad y confidencialidad de la información de los colaboradores. La Lechería Chiapaneca se compromete a solicitar exclusivamente la información que sea necesaria para la eficaz gestión administrativa de la empresa y tomará todas las medidas necesarias para preservar la confidencialidad de estos datos.

Los colaboradores que por motivo de su desempeño tengan acceso a información de otros colaboradores deberán respetar y promover su confidencialidad, haciendo un uso responsable de la misma.

Propinas. Las propinas que de manera voluntaria otorgan nuestros comensales pertenecen a los colaboradores y se administrarán y distribuirán de forma transparente, conforme a las reglas que la empresa establezca y dé a conocer. Ningún colaborador podrá retener, condicionar o apropiarse de propinas que no le correspondan, ni exigirlas al comensal.

Principios básicos de relaciones internas entre colaboradores

- **Trato respetuoso.** Todos asumimos la responsabilidad de mantener un entorno de trabajo libre de cualquier conducta que implique acoso o trato irrespetuoso, tanto en cocina como en el área de servicio.
- **Acoso y hostigamiento sexual.** En La Lechería Chiapaneca asumimos el compromiso de prevenir y erradicar el acoso y el hostigamiento sexual. Este tipo de actos pone en riesgo y afecta la dignidad de la persona, por lo que se dará seguimiento y puntual respuesta a toda denuncia.
- **No discriminación.** Nadie será discriminado por ninguna razón, como estado civil, religión, sexo, origen étnico, opinión política, condición social, preferencia sexual, salud, discapacidad o cualquier otra.
- **Amenazas y violencia en el lugar de trabajo.** La amenaza y la violencia verbal, física o visual están estrictamente prohibidas dentro y fuera de la empresa. Los gestos, comentarios, chistes y comunicaciones ofensivas no serán tolerados. Cualquier reporte que se presente será debidamente investigado por el Comité de Ética y, si la situación lo amerita, será reportado ante las autoridades correspondientes.
- **Salud y seguridad.** Los colaboradores también son responsables de mantener un lugar de trabajo seguro y limpio, siguiendo las normas de seguridad e higiene: usar el equipo de protección que se les proporcione, manejar con cuidado cuchillos, estufas, planchas y freidoras, revisar las instalaciones de gas y conocer la ubicación de extintores y rutas de evacuación. Reportar actos o condiciones inseguras es vital para cuidar la salud y seguridad de todos.

  El personal deberá velar siempre por su seguridad, la de sus compañeros, la de los comensales y la de la empresa; por consiguiente, no se tolerarán amenazas, actos de violencia o intimidación física. Se prohíbe ingresar a las instalaciones cualquier tipo de arma u objeto que pueda usarse para dañar a una persona.
- **Alcohol y sustancias.** Queda prohibido presentarse a laborar o permanecer en el centro de trabajo bajo los efectos del alcohol o de cualquier sustancia que altere las capacidades, así como consumirlas, poseerlas o distribuirlas durante la jornada laboral. Asimismo, no se permite al personal introducir ni consumir bebidas alcohólicas en las instalaciones de la empresa.

Principios Básicos de Comportamiento ante Terceros



Atención al comensal. Cada comensal debe ser atendido con amabilidad, respeto y prontitud, sin distinción alguna. Las quejas y sugerencias se atenderán con cortesía y se canalizarán al encargado para su solución. Nunca se deberá discutir con un comensal ni responder de manera ofensiva, en persona o en redes sociales.

Competencia leal. La Lechería Chiapaneca prohíbe cualquier actuación que suponga prácticas de competencia desleal y se compromete a velar por su debido cumplimiento.

No actos de corrupción. La Lechería Chiapaneca prohíbe toda clase de acto de corrupción en sus actividades internas o externas, incluyendo cualquier ofrecimiento o entrega de dinero, alimentos o beneficios a servidores públicos durante visitas de verificación o inspección.

Conflicto de intereses. Todo colaborador deberá evitar situaciones que puedan suponer un conflicto de intereses, absteniéndose de intervenir o influir en decisiones en las que, directa o indirectamente, exista una relación económica, familiar o profesional que represente un interés personal.

Favores e intercambios con comensales o proveedores. Los colaboradores, de forma directa o a través de intermediarios, nunca deberán ofrecer, prometer, solicitar ni aceptar favores personales, económicos o de otro tipo a fin de obtener un negocio o ventaja comercial, ya sea público o privado.

En caso de encontrarse ante una situación que pueda llevar a este tipo de consecuencias, deberán acudir a su superior inmediato o a la Dirección para recibir asesoramiento.

Consumo local. La Lechería Chiapaneca busca priorizar el consumo local en las compras de insumos y productos que realiza, eligiendo en primer lugar a productores y proveedores chiapanecos siempre que cumplan con nuestros estándares de calidad, inocuidad y precio. Con ello apoyamos la economía de nuestra región, fortalecemos a nuestra comunidad y ofrecemos a nuestros comensales el auténtico sabor de Chiapas.

Mantendremos con nuestros proveedores y productores relaciones justas, transparentes y de respeto, con pagos y condiciones claras.

Plataformas de entrega y repartidores. Los pedidos para entrega a domicilio deberán prepararse con el mismo estándar de calidad e higiene que en el restaurante y entregarse completos y debidamente cerrados. Los repartidores de las plataformas serán tratados con respeto y cordialidad.

Privacidad de la información de comensales y proveedores. Tenemos la obligación de preservar la información que los comensales y proveedores nos hayan confiado, incluyendo datos de contacto, de facturación y de pago, conforme a nuestro aviso de privacidad. Los colaboradores deben tomar todas las medidas necesarias para preservar su confidencialidad.

Principios Básicos de Comportamiento de los Colaboradores

- **Utilización de la información sobre La Lechería Chiapaneca.** La empresa exige a sus colaboradores un uso discreto y profesional de la información a la que tengan acceso por motivo de sus funciones, incluyendo recetas, procesos, costos y proveedores.
- **Protección al patrimonio empresarial.** Los colaboradores deberán buscar siempre la protección de los bienes y derechos de la empresa, y son responsables de cuidar mobiliario, equipo, utensilios e insumos y preservarlos de cualquier pérdida, daño, robo o uso ilegal o deshonesto.

- **Manejo de efectivo y caja.** Todo cobro deberá registrarse en el sistema en el momento de la venta. Los cortes de caja se realizarán conforme al procedimiento establecido y los descuentos, cancelaciones o cortesías sólo podrán aplicarse con la autorización correspondiente.
- **Alimentos, bebidas e insumos.** Los alimentos, bebidas, productos de venta e insumos son patrimonio de la empresa. Su consumo por parte del personal se sujetará a las reglas que la empresa establezca; queda prohibido tomarlos, consumirlos o llevárselos sin autorización, así como disponer de la merma sin registrarla.
- **Punto de venta y sistemas.** El punto de venta, los equipos de cómputo, las terminales de pago y las cuentas de las plataformas de entrega deberán utilizarse exclusivamente para los propósitos autorizados de la empresa. Las claves de acceso son personales e intransferibles.
- **Redes sociales e imagen.** Ningún colaborador podrá hablar a nombre de La Lechería Chiapaneca en medios o redes sociales sin autorización, ni publicar fotografías o videos de la cocina, de las áreas internas, de compañeros o de comensales que afecten su privacidad o la imagen de la empresa.
- **Sobre el delito patrimonial.** Cualquier acto u omisión que pueda constituir un delito patrimonial en contra de la empresa deberá ser identificado y reportado, a efecto de tomar las acciones legales correspondientes.

Principios Básicos de Responsabilidad Ambiental y Social

Medio ambiente. La Lechería Chiapaneca asume el compromiso de procurar el mayor cuidado y respeto al medio ambiente: separación de residuos, entrega del aceite de cocina usado a recolectores autorizados, uso eficiente del agua, el gas y la energía, y reducción de plásticos de un solo uso.

Aprovechamiento y donación de alimentos. Buscamos reducir el desperdicio de alimentos mediante una adecuada planeación de compras y producción, y destinar los alimentos y productos aptos para consumo a quienes más lo necesitan. La Lechería Chiapaneca celebró un convenio de colaboración con el Banco de Alimentos del Centro de Chiapas, A.C. para entregar víveres a familias vulnerables.

Compromiso social. Respetamos la diversidad cultural, las costumbres y participamos en iniciativas como "Mesa que Late" de Fundación Lilo.

TOMA DE DECISIONES

Ante la toma de decisiones o el actuar, es prudente hacerse las siguientes preguntas:

1. Legal

¿Es legal?

2. Ético

¿Es correcto? ¿La conducta es contraria a la moral o a las buenas costumbres?

3. Valores

¿Es conforme a nuestros valores y principios éticos? ¿Cumple con nuestras políticas y normas internas?

4. Seguridad

¿Pone en peligro a alguna persona, comensal o mi integridad física/moral? ¿Afecta mi entorno?

5. Riesgos

¿Puedo afectar negativamente a la empresa, relaciones comerciales, comensales o comunidad?

6. Reputación

¿Puedo afectar la imagen de la empresa, mi reputación o la de mis compañeros?

Si no es posible responder fácilmente estas preguntas, acérquense a tratar el tema con su superior inmediato, con la Dirección o con el Comité de Ética.

Decálogo

1. MANTENER COMO GUÍA DE LA ACTUACIÓN DE LA EMPRESA NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN.
2. PROMOVER Y RESPETAR NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS Y DE CONDUCTA.
3. PROCURAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS COMENSALES CON ALIMENTOS DE CALIDAD Y UN SERVICIO CÁLIDO Y HOSPITALARIO.
4. GARANTIZAR LA HIGIENE E INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS QUE PREPARAMOS Y SERVIMOS.
5. MANTENER UNA RELACIÓN PROFESIONAL Y RESPETUOSA.
6. CUIDAR Y APROVECHAR ADECUADAMENTE LOS BIENES, ALIMENTOS E INSUMOS DE NUESTRA EMPRESA.
7. EVITAR EL ESTABLECIMIENTO DE RELACIONES QUE IMPLIQUEN CONFLICTOS DE INTERESES.
8. RESPETAR LAS LEYES, NORMAS Y REGLAMENTOS INTERNOS Y PÚBLICOS.
9. RESGUARDAR LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE NUESTROS COMENSALES, PROVEEDORES, COLABORADORES Y DE LA EMPRESA.
10. PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN LA DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO DE NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA.

Comité de Ética

Es el órgano designado por la Dirección General de La Lechería Chiapaneca encargado de:

1. Establecer las políticas y lineamientos éticos y de conducta.
2. Vigilar el debido cumplimiento del presente Código de Ética y de las políticas de la empresa.
3. Tomar las acciones correspondientes cuando haya violación a las disposiciones, en términos del Reglamento Interior de Trabajo de la empresa.

El Comité de Ética estará integrado por:

- 1. Director General
- 2. Supervisor de La Lechería Chiapaneca
- 3. Un representante de los trabajadores

Interpretación y Cumplimiento del Código de Ética

El presente Código de Ética establece los principios y compromisos de ética empresarial de La Lechería Chiapaneca y sus colaboradores. La Dirección General, con apoyo del Comité de Ética, es responsable de crear, mantener, modificar y comunicar el Código de Ética a todo el personal.

Es responsabilidad individual de cada integrante de la empresa garantizar el cumplimiento de este Código. En caso de cualquier duda o ante cualquier situación, el colaborador puede dirigirse a su superior inmediato o al Comité de Ética.

El incumplimiento de este Código que constituya una falta de carácter laboral se sancionará conforme a la normativa y al procedimiento correspondientes. Para velar por el cumplimiento del presente Código y resolver incidencias o dudas se crea el Comité de Ética.

Disponibilidad del Código de Ética

El presente Código de Ética deberá ser presentado a cada colaborador de la empresa, quien deberá entregar la carta de adhesión firmada. De igual manera, este documento estará disponible en nuestra página de internet www.lalecheria.mx, para el conocimiento de comensales, proveedores y socios comerciales.

DENUNCIAS: WHATSAPP: **961 668 7915** | CORREO: **VENTAS@LALECHERIAMX.COM**

Actualización

El presente Código será sujeto a revisión periódica por parte del Comité de Ética de La Lechería Chiapaneca para su modificación y actualización. Este Código de Ética es realizado el 20 de octubre de 2026.