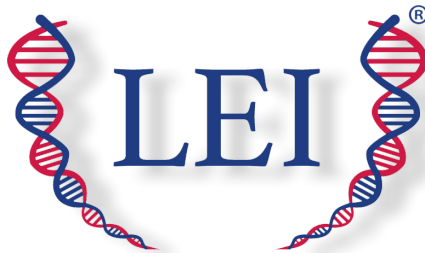


Código de Ética

**LABORATORIOS DE ESPECIALIDADES
INMUNOLÓGICAS, S.A. DE C.V.**



Índice

Mensaje del Director General	3
Nuestra filosofía	
Misión y Visión	4
Valores	5
Principios	6
Líneas de actuación	7
Normas éticas generales	10
Compromisos con los participantes del Negocio ...	14
Cómo utilizar el Código de Ética LEI	21
Sistema de denuncias	22
Glosario de términos	25

Mensaje del Director General a los colaboradores de los Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S. A. de C. V.

Estimado colaborador:

Me complace presentar el **Código de ética LEI** de los **Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S.A. de C.V.** el cuál es un documento de gran relevancia para todos los que participamos en esta empresa 100% mexicana y fundada el 11 de septiembre de 1991, siendo hoy uno de los laboratorios Tercero Autorizado más importantes de México, demostrando su inquebrantable sentido ético, de responsabilidad social y de respeto por la dignidad humana.

Nuestro **Código de ética LEI**, marca el compromiso de los **Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S.A. de C.V.** con los participantes del negocio, estableciendo al mismo tiempo, los valores y principios que le dan sustento, en espera de que sean comprendidos y observados en beneficio de la Empresa y de todos los que se relacionan con ella.

Sabemos que la filosofía de los LEI establecida en la Visión, Misión, Valores y Principios, nos impulsa a alcanzar el más delicado equilibrio entre la calidad, la innovación, la ética y el sentido de responsabilidad social, sólo alcanzable, cuando se cuenta con colaboradores responsables y éticamente comprometidos.

Los colaboradores debemos ser reflejo fiel de los principios y normas que nos rigen, siendo ejemplo de conducta, responsabilidad así como profesionalismo.

Este **Código de ética LEI** es suyo y mío, por eso invito a que nos apropiemos de él para convertirlo en guía de nuestros pasos en los **Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S.A. de C.V.**

Maestro en Ciencias Juan Padierna Olivos
Director General

Nuestra filosofía

Misión

Comprometidos con la calidad en los servicios científicos y analíticos de hoy, en beneficio de la salud del mañana.

Visión

Trascender a nivel mundial por nuestros servicios especializados, para mejorar la salud de la humanidad, cuidando el ambiente.

Valores

El comportamiento que distingue y orienta a los colaboradores de los **Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S.A. de C.V.** en la consecución de su Visión y Misión son los siguientes:

❖ **Integridad:** Entereza y rectitud de conducta, vivir de acuerdo con los principios, los valores éticos junto con la coherencia personal.

❖ **Respeto:** Ejercicio de tolerancia y trato digno e igualitario a todas las personas en sus creencias, preferencias, gustos e ideologías.

❖ **Compromiso:** Actitud de llevar a cabo lo prometido, lo pactado o la obligación propia de un desempeño profesional, viviéndolo en forma profunda de acuerdo con los valores y principios de los LEI.

❖ **Responsabilidad:** Actitud, la consciencia para responder por los compromisos y obligaciones contraídas durante el ejercicio de la formación académica, profesional así como por el puesto que se desempeña dentro de LEI.

❖ **Innovación:** Crear algo nuevo, o bien, modificar sustancialmente y con creatividad lo existente, previendo los cambios con actitud proactiva.

❖ **Competitividad:** Capacidad de producir o servir con la calidad y excelencia necesarias para satisfacer factores que influyen en la lealtad de los clientes.

Principios de los Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S. A. de C. V.

En la búsqueda permanente de la calidad, la satisfacción de los colaboradores y la competitividad, los LEI desean establecer siete principios institucionales sobre los cuales se demuestre que con su práctica así como el seguimiento de éstos contribuye para una relación sana, satisfactoria, duradera y de mutuo beneficio con los participantes del negocio, formando con ello la propuesta de valor que garantice la mayor permanencia en el tiempo de los **Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S.A. de C.V.**



Líneas de actuación con respecto a los principios de los Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S. A. de C. V.

Calidad

- ❖ Promover una cultura de calidad en los colaboradores.
- ❖ Implementar un sistema de gestión de la calidad que cumpliendo con los requerimientos de los participantes del negocio establezca el compromiso de mejorar continuamente los productos, servicios y soluciones que los LEI ofrecen.
- ❖ Observar así como hacer cumplir las leyes, reglamentos, manuales, políticas así como procedimientos establecidos para regular la calidad de productos y servicios.

Comunicación

- ❖ Informar claramente a todos sus colaboradores y participantes del negocio, la Visión, Misión, Valores y Principios de los LEI, asegurando su conocimiento, entendimiento y aplicación.
- ❖ Mantener informados a los colaboradores de los LEI acerca de los beneficios que conlleva la realización de un trabajo eficiente.
- ❖ Mantener suficientemente informados a los colaboradores acerca de los resultados de los LEI y de los avances que éste tenga en el logro de sus estrategias.
- ❖ Comunicar a los participantes del negocio sus planes y programas.
- ❖ Promover mecanismos de comunicación que propicien un clima laboral de respeto y armonía en el cual los colaboradores puedan expresar su opinión sobre su trabajo, participen con sus ideas con el fin de que obtengan un bienestar emocional.

Gestión ambiental

- ❖ Abordar la protección de la naturaleza independientemente de su valor económico, buscando siempre mantener el equilibrio entre el ambiente y la operación de la empresa.

- ❖ Implementar un Sistema de Gestión Ambiental que logre hacer consciencia, en los participantes del negocio, de lo importante que es su aportación para el logro de la disminución del impacto ambiental en todas sus dimensiones.
- ❖ Garantizar la sostenibilidad de las operaciones de los LEI junto con la preservación del planeta.
- ❖ Crear las condiciones de trabajo seguras con las cuales se proteja la salud y las vidas de los participantes del negocio dentro de las instalaciones de los LEI.

Gestión Humana

- ❖ Reconocer el desempeño de los colaboradores en el ejercicio de su compromiso, proactividad y responsabilidad.
- ❖ Propiciar una identificación real y permanente entre los objetivos de las personas con los de los LEI, de tal manera que los éxitos de la empresa generen satisfacción y orgullo en todos sus colaboradores.
- ❖ Promover la autoformación, así como el autodesarrollo para que contribuya a mejorar ampliando los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores.
- ❖ Generar estrategias que garanticen armonía, entendimiento y funcionamiento entre colaboradores de diferentes culturas generacionales.
- ❖ Ejercer la autoridad con justicia y equidad en todos los asuntos que afecten a los colaboradores.
- ❖ Establecer mecanismos acordes al buen manejo de las relaciones humanas, basados en los principios legales, el **Código de Ética LEI**, el respeto y confianza mutua.

Gestión Tecnológica y de Innovación

- ❖ Gestionar el conjunto de conocimientos, métodos, instrumentos y procedimientos, con los avances que la tecnología ofrece.
- ❖ Generar vínculos de alianza con el sector educativo, tecnológico, productivo y de investigación.
- ❖ Gestionar fomentando la cultura científica y de innovación.
- ❖ Habilitar y mejorar el modelo de gestión tecnológica.
- ❖ Gestionar el proceso de evolución del recurso humano al de capital humano.

❖ Gestionar y fomentar las ideas de tal manera que se logre la implementación de aquellas que confieran en beneficio de los LEI.

Gestión Financiera

- ❖ Orientar los resultados hacia la rentabilidad de los LEI dentro del marco legal.
- ❖ Cumplir los compromisos legales así como los contractuales con un profundo sentido de responsabilidad, equidad y justicia.
- ❖ Generar información en tiempo y forma, de manera sencilla para la correcta toma de decisiones.
- ❖ Promover sistemas integrados de información y control que intercomunican las operaciones de los LEI de manera eficientemente productiva.
- ❖ Gestionar disciplina financiera.

Servicio y atención al cliente

- ❖ Promover orientando los esfuerzos, el trabajo y actitudes de la organización hacia la atención asertiva en el servicio al cliente externo e interno.
- ❖ Orientar a la organización hacia la fidelización del cliente externo.
- ❖ Focalizar a la empresa en el servicio y atención al cliente de primer nivel como diferenciador competitivo.
- ❖ Monitorear y escuchar las necesidades del cliente, dando siempre respuesta oportuna a ello.

Normas éticas generales de los Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S. A. de C. V.

Los participantes del negocio compartimos las siguientes normas del **Código de Ética LEI** que nos rige bajo las siguientes convicciones:

Equidad, ética y justicia

- ❖ Mantenemos actitudes basadas en equidad, ética y justicia.

Verdad, rectitud y transparencia

- ❖ Nos comportamos con conductas apegadas a la verdad, rectitud y transparencia, combatiendo actos de deshonestidad, extorsión, corrupción o soborno.

Dignidad, respeto e igualdad

- ❖ Reconocemos la dignidad de las personas respetando su libertad y su privacidad considerando la igualdad de trato en cuanto a: género, estado civil, edad, religión, raza, opinión política, embarazo, idioma, dialecto, origen étnico, nacionalidad, preferencia sexual, discapacidad o posición económica.
- ❖ Sea cual sea el nivel de jerarquía dentro de la estructura organizacional de los LEI, prohibimos y combatimos el acoso, hostigamiento laboral, sexual o de género, así como cualquier forma de maltrato entre personas, ya sea psicológico, verbal, social o físico.
- ❖ Prohibimos y combatimos ofrecimientos económicos o sexuales, directos e indirectos para obtener beneficios personales o de los LEI.
- ❖ Rechazamos el trato injusto hacia los colaboradores y la trata de personas.

Integridad, lealtad y honestidad

- ❖ Preservamos el interés general sobre cualquier interés de grupo o particular.
- ❖ Mantenemos una conducta íntegra, leal, respetuosa, diligente y honesta basada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

- ❖ Promovemos la equidad de género, la igualdad social y la no discriminación.
- ❖ Cumplimos con las leyes, regulaciones y ordenamientos que rigen nuestra área de responsabilidad, así como las normas junto con los procedimientos de control interno que establezca el Consejo de Administración de los **Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S.A. de C.V.**

Discrecionalidad y manejo de la información

- ❖ Mantenemos una línea clara, discreta y rigurosa con respecto a la divulgación de la información hacia los distintos medios de comunicación, siendo el personal autorizado el único capacitado para externar ante dichos medios, la posición de la Empresa.
- ❖ Nos abstenemos de hacer comentarios, ya sea en entornos familiares o sociales, medios electrónicos y redes sociales, sobre las actividades que se llevan a cabo dentro de los LEI que vayan en detrimento del buen nombre de la empresa, de sus accionistas o de sus colaboradores.
- ❖ Nos abstenemos de divulgar información relativa a productos, servicios, clientes, procesos, métodos, estrategias, planes, proyectos, datos técnicos, de mercado o de cualquier otro tipo, a personas no autorizadas, ya sea de manera interna o externa.

Investigación, Desarrollo e Innovación

- ❖ Mantenemos y promovemos que nuestra investigación, desarrollo e innovaciones se realicen con altos estándares de calidad, bajo los lineamientos de la Bioética, de respeto al ambiente así como los modelos de experimentación que den como resultado un beneficio social.

Responsabilidad Social

- ❖ Promovemos en los colaboradores de los LEI la mejora continua dentro de su calidad de vida.
- ❖ Respetamos con acciones el cuidado, la preservación del ambiente; la mercadotecnia responsable; la vinculación con la comunidad y la ética empresarial.

❖ Respetamos el valor de la persona, de la familia, la preservación del ambiente y la calidad de vida de la comunidad, buscando el desarrollo sustentable.

❖ Actuamos responsablemente al apoyar el desarrollo de las comunidades vulnerables, la sociedad civil, y la comunidad académica.

Conflicto de Intereses

❖ Los colaboradores nos comprometemos a no entrar en una situación de conflicto de interés, al comunicar cualquier cambio de estado civil, domicilio, formación académica, y en general de la información, que fue proporcionada a los LEI cuando ingresamos; así como a informar las relaciones que lleguemos a establecer, interna o externamente, con otros colaboradores de los LEI o con cualquier persona considerada como participante del negocio.

❖ Los colaboradores nos abstenemos de tener inversión, participación o intereses en negocios afines que compitan con los que proporcionan los LEI, de manera enunciativa más no limitativa se mencionan los siguientes:

❖ Servicio y Soluciones como tercero autorizado.

❖ Cursos de capacitación en las áreas de nuestra competencia.

❖ Biotecnología.

❖ Aplicaciones Biológicas.

❖ Gestión de la Tecnología.

❖ Los colaboradores nos abstenemos de tener inversión, participación o intereses en negocios que compren, venden o proporcionan servicios a los LEI.

❖ Los colaboradores nos abstenemos de desarrollar una actividad externa a los LEI que demande una cantidad de tiempo y/o esfuerzo que pueda afectar nuestra capacidad o disponibilidad con las obligaciones contraídas en la contratación.

❖ Los colaboradores actuamos a título personal y no en representación de los LEI cuando nos involucramos en actividades políticas o religiosas de cualquier credo, haciéndolo de tal manera que no influya, apoye o intervenga de ninguna forma en la imagen de los LEI ni en el trabajo contratado.

Compromiso con el Código

❖ Sostenemos una actitud responsable en cuanto a cumplir y hacer cumplir el presente **Código de Ética LEI**, comunicando, a través de los mecanismos de reporte establecidos, cualquier incumplimiento a éste.



Compromisos con los participantes del negocio Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S. A. de C. V.

Ofrece a: Sus accionistas

❖ **Dividendos** con equidad y transparencia que cumplan con los principios contables, leyes así como reglamentos aplicables al negocio.

❖ **Crecimiento** para generar innovación en los servicios actuales.

❖ **Información confiable** precisa y oportuna para orientar la toma de decisiones estratégicas en torno al negocio.

❖ **Incrementar el valor de la acción** mediante la competitividad y el crecimiento de las líneas de negocio actuales.

Sus colaboradores

❖ **Desarrollo profesional y personal** ofreciendo equitativamente desarrollo profesional y laboral a los colaboradores.

Espera de: Sus accionistas

❖ **Adecuada toma de decisiones** basadas en la equidad y compromiso con la organización.

❖ **Reinversión y aportaciones de capital** para participar equitativamente en la inversión del capital.

❖ **Perdurabilidad** al institucionalizar las operaciones con responsabilidad y transparencia.

Sus colaboradores

❖ **Competitividad** para producir así como servir con calidad y excelencia para satisfacer los factores que influyen en la lealtad de los clientes.

❖ **Reconocimiento** para motivar e incentivar al colaborador en especie y con salario emocional.

❖ **Ambiente laboral** al promover un ambiente de salud y bienestar.

❖ **Respeto** fomentando una cultura de igualdad a todos los niveles de la organización.

❖ **Comunicación** de forma veraz y transparente a todos los niveles de la organización.

❖ **Compromiso** al llevar a cabo lo prometido o pactado con la obligación propia de un desempeño profesional, viviéndolo en forma profunda de acuerdo con los valores y principios de los LEI.

❖ **Proactividad** en la que se propongan soluciones anticipadas.

❖ **Actitud** con consciencia para responder por los compromisos y obligaciones contraídas por el ejercicio de la formación académica, profesional, así como el puesto que se desempeña dentro de los LEI.

❖ **Responsabilidad** con la que cumplan respondiendo por los compromisos, así como las obligaciones contraídas por el ejercicio de su formación académica, profesional y por el puesto que desempeñan.

❖ **Respeto, honestidad y lealtad** para que el desempeño de sus actividades laborales se desarrolle con estas tres características.



LEI

Sus proveedores

❖ **Pagar en los términos establecidos** realizándose en tiempo y forma de los compromisos económicos.

❖ **Pedidos organizados** para fomentar una relación comercial duradera y transparente.

❖ **Retroalimentación constante y oportuna** actuando con veracidad, además de transparencia en la planeación, así como en la adquisición de insumos y servicios.

Sus proveedores

❖ **Calidad en sus productos y/o servicios** con precios justos y equitativos.

❖ **Socio estratégico en la cadena de valor** que permita favorecer la competitividad y lealtad como socio estratégico en la cadena de valor.

❖ **Entrega en tiempo y forma** con respeto a los tiempos de entrega de insumos y servicios para el cumplimiento de los compromisos con los clientes.

❖ **Mejora continua en sus productos y/o servicios** para mantener vanguardia e innovación con la que se genere confiabilidad y lealtad en las relaciones comerciales.

❖ **Ética en los negocios** cumpliendo los lineamientos así como las políticas para fomentar una relación honesta y transparente.

Sus clientes

❖ **Confiabilidad de los resultados** garantizando la veracidad de los resultados

Sus clientes

❖ **Pago en tiempo y forma** respetando el compromiso de pago bajo los términos previamente establecidos.

❖ **Entrega en tiempo y forma** de los resultados.

❖ **Cumplimiento de compromisos** formalizando la comunicación respetando las vías de información establecidas para el cumplimiento de los servicios.

❖ **Atención oportuna** para atender al cliente de manera cordial, equitativa, respetuosa y honesta.

❖ **Asesoría técnica** ofrecerla basada en la regulación oficial y normatividad interna.

❖ **Confidencialidad** con toda la información proporcionada, así como cuidado en el manejo de los materiales de su propiedad.

Las autoridades

❖ **Cumplimiento de los lineamientos establecidos** por la autoridad de manera ética.

❖ **Apoyo** en las actividades técnico - científicas y en los programas que midan el bienestar de la salud de la población.

❖ **Respetar los lineamientos internos de LEI** junto con los valores que rigen la operación de la empresa.

❖ **Comunicación oportuna** al gestionar la información con responsabilidad, transparencia y de acuerdo a las leyes de privacidad.

Las autoridades

❖ **Reglas claras, justas y equitativas** para que sean implementadas.

❖ **Atención oportuna e igualitaria** con el establecimiento de protocolos.

❖ **Seguridad en inmediaciones** que garantice la seguridad e integridad física del personal.

Sus competidores

❖ **Compartir información que no afecte al negocio** siendo general o científica para que pueda ser utilizada en beneficio mutuo sin transgredir los principios y valores de cada uno de ellos.

❖ **Fomentar la competitividad en el sector** participando en el desarrollo de programas de evaluación así como pruebas interlaboratorio que promuevan una competitividad con equidad y transparencia.

❖ **Unificar esfuerzos** en la participación de manera ética y transparente en las actividades convocadas por la autoridad para favorecer una competencia leal.

Sus competidores

❖ **Compartir información que no afecte al negocio** siendo general o científica que pueda ser utilizada para beneficio mutuo sin transgredir los principios y valores de cada uno de ellos.

❖ **Fomentar la competitividad en el sector** participando en el desarrollo de programas de evaluación así como pruebas interlaboratorio que promuevan una competitividad con equidad y transparencia.

❖ **Unificar esfuerzos** en la participación de manera ética y transparente en las actividades convocadas por la autoridad para favorecer una competencia leal.

Los gremios

❖ **Oportunidades de primer empleo** en las que se ofrezcan equitativamente oportunidades de desarrollo profesional a recién egresados, sin discriminación alguna.

Los gremios

❖ **Vanguardia académica** para generar planes académicos que desarrollen profesionales éticos.

❖ **Participación en foros de difusión** para impulsar la innovación en el ámbito técnico - científico.

❖ **Vinculación con instituciones públicas y/o privadas** para que se fomente la competitividad del sector.

❖ **Que la industria médico - biológica** nos vea como valor agregado y no como requisito.

❖ **Posicionarnos como terceros autorizados** resultando un valor agregado en el análisis de sus productos.

❖ **Participación activa** para fomentar la interacción entre terceros autorizados a fin de consolidar un entorno competitivo basado en la integridad y la equidad.

La comunidad

❖ **Seguridad y servicios** al vigilar y mantener las áreas comunes en la microindustria buscando siempre el bienestar de la comunidad así como el respeto mutuo entre los condominos.

❖ **Desecho apropiado de sustancias tóxicas (mitigar la huella ecológica)** con el establecimiento del manejo de residuos, descargas a drenaje y emisiones al aire cumpliendo con el compromiso social normativo aplicable al impacto ambiental.

La comunidad

❖ **Respeto mutuo** por todo aquello que se declare propiedad de la empresa, estableciendo alianzas con las autoridades pertinentes para mantener la integridad de la misma.

❖ **Aportación para mejorar los servicios de los Módulos para la Microindustria** con el establecimiento un programa de mantenimiento y Conservación de Instalaciones mediante la generación de acuerdos para fomentar la proactividad de los integrantes de los módulos de la microindustria.

❖ **Generación de empleos**

con la elaboración de un plan empresarial aprovechando los recursos, servicios y capital humano de la comunidad para contribuir en su desarrollo económico.

❖ **Difusión de servicios** que

ofrece LEI a través de programas de salud, seguridad e higiene y protección civil.

❖ **Participación en las actividades de seguridad e higiene y protección civil**

de manera activa, además de colaborar en actividades altruistas con el fin de crear un vínculo de empatía social entre empresa y comunidad.



Cómo utilizar el Códigode Ética LEI

El **Código de Ética LEI** es un documento valioso e indispensable para regular las relaciones y normar el comportamiento de los participantes del negocio de los **Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S.A. de C.V.** Por esta razón, requiere de nuestro compromiso activo con los valores y principios establecidos.

Este es un documento vivo, porque contempla no sólo nuestra adhesión al mismo, sino porque anticipa que nuestras acciones estarán normadas por actitudes y conductas éticas.

Su **Conocimiento, Entendimiento y Aplicación** nos proporcionan una guía práctica que sin duda contribuirá a optimizar nuestro desempeño para relacionarnos mejor dentro de nuestra empresa, haciéndonos también mejores personas.

Sistema de denuncias

Código de ética LEI

El sistema de denuncias de los **Laboratorios de Especialidades inmunológicas S. A. de C. V.** LEI está diseñado para reconocer actividades perjudiciales, resolver problemas, actuar de manera disciplinada y transparente, para obtener el resultado más adecuado para los **Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S. A. de C. V.** LEI y sus grupos de interés.

El uso del presente sistema de denuncias de los LEI, garantiza a la persona que presenta la denuncia, que no existirán castigos, represalias, discriminación, señalamiento o acoso, en contra de su persona o actividad laboral.

Existen tres mecanismos de denuncia:

1.- Denuncia con jefe inmediato (destinado a colaboradores de los Laboratorios de especialidades Inmunológicas S. A. de C. V. LEI)

Cuando un colaborador sea afectado negativamente por acciones de otro colaborador o por persona externa relacionada con los **Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S. A. de C. V. LEI**, o bien, conozca que se está cometiendo una acción perjudicial en contra de otra persona dentro de los **Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S. A. de C. V. LEI** o en contra de la empresa en sí, deberá utilizar el siguiente mecanismo:

El denunciante:

- ❖ Prepara un escrito, de manera respetuosa, que detalle los hechos de su denuncia, cuidando sea lo más certera posible al hecho real
- ❖ Acude con su Jefe inmediato
- ❖ Comenta y entrega la denuncia a su Jefe inmediato
- ❖ Solicita acuse de recibo

Jefe inmediato:

- ❖ Recibe y atiende con cortesía al denunciante
- ❖ Hace preguntas de ajuste a lo comentado en la denuncia
- ❖ Adiciona sus comentarios, observaciones e interpretación de los hechos
- ❖ Firma de recibido el reporte
- ❖ Informa que la denuncia será turnada al Comité de Ética para dar respuesta
- ❖ Turna al Comité de Ética la denuncia con sus comentarios

Comité de Ética:

- ❖ Recibe informe del denunciante
- ❖ Recibe informe del Jefe inmediato
- ❖ Analiza e investiga los hechos asentados en los informes
- ❖ Emite resolución y recomendación de acciones a seguir

2.- Denuncia vía línea telefónica (para ser utilizada por cualquier participante del negocio, inclusive por colaboradores)

Cuando cualquier participante del negocio tenga conocimiento de que se está cometiendo un acto que viola lo establecido por el **Código de Ética LEI** por parte de algun colaborador o por persona externa relacionada con los LEI, o bien, conozca que se está perjudicando a otra persona de los LEI o a la empresa en sí, y no tenga posibilidad de usar correo electrónico, deberá realizar el siguiente mecanismo:

El denunciante:

- ❖ Llama a la línea de atención al usuario con buzón de voz:
55 22 20 50 89
- ❖ Recibe el siguiente mensaje:
 - ▶ *Gracias por llamar a la línea LEI de atención al usuario sobre ética y cumplimiento. Al escuchar el tono, inicie la descripción detallada de su denuncia*

- ❖ Inicia la descripción de su denuncia, cuenta con un tiempo máximo de tres minutos
- ❖ Grabe sus datos para contactarlo y poder atender su denuncia

Comité de ética:

- ❖ Diariamente revisa y escucha los mensajes dejados en la línea:
55 22 20 50 89
- ❖ Analiza e investiga los hechos asentados en las grabaciones
- ❖ Se pone en contacto con el denunciante para aclarar dudas, obtener evidencias y concretar la denuncia
- ❖ Emite resolución y recomendación de acciones a seguir
- ❖ Se pone en contacto con el denunciante

3.- Sistema de denuncia via correo electronico (para ser utilizado por cualquier participante del negocio)

Cuando cualquier participante del negocio se vea afectado por acciones de algún colaborador o por persona externa relacionada con los LEI, o bien, conozca que se está cometiendo un acto que perjudique a a otra persona en los LEI o a la empresa en sí, deberá utilizar el siguiente mecanismo:

- ❖ Envía un correo electrónico a la siguiente dirección:
codigodeeticaLEI@gmail.com

El denunciante:

- ❖ Prepara un escrito de la denuncia en donde detalla los hechos
- ❖ Envía y denuncia al correo electrónico:
codigodeeticaLEI@gmail.com
- ❖ Incluye nombre y apellido; correo electrónico; y teléfono en donde localizarlo
- ❖ Incluye la instrucción de confirmación de recibido
- ❖ Recibe la confirmación automática de que su denuncia ha sido recibida

Glosario de términos

- ❖ **Abstener:** evitar, apartar. Privarse de algo.
- ❖ **Actitud:** predisposición positiva o negativa hacia algo o alguien.
- ❖ **Ambiente o Medio ambiente:** sistema formado por factores físicos naturales interrelacionados con factores biológicos y factores socioeconómicos, susceptibles de ser modificados por la acción humana.
- ❖ **Asociaciones:** organizaciones, foros y asociaciones civiles que agrupen empresas, profesionales o comunidades de servicio relacionadas con actividades de los **Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S. A. de C. V.**
- ❖ **Calidad:** propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Superioridad o excelencia.
- ❖ **Código:** recopilación sistemática de diversas leyes.
- ❖ **Código de Ética Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S. A. de C. V.** documento que establece la filosofía de la empresa traducida en el cumplimiento de las normas éticas y lineamientos de actuación establecidos durante las interacciones entre los Participantes del Negocio.
- ❖ **Coherente:** relación entre lo que se dice y lo que se hace.
- ❖ **Congruencia:** relación lógica y coherente entre lo que se dice y lo que se hace.
- ❖ **Competitividad:** actitud de mejora continua que mantiene el liderazgo de la empresa en el mercado.

❖ **Comunidad:** conjunto o asociación de personas o entidades con intereses, propiedades u objetivos comunes.

❖ **Conducta:** conjunto de acciones con las que un ser vivo responde a una situación determinada.

❖ **Confianza:** esperanza firme o seguridad que se tiene en que una persona va a actuar o una cosa va a funcionar como se desea. Seguridad en uno mismo o en las propias cualidades.

❖ **Credo:** aquello en lo que creemos como individuos.

❖ **Cultura:** conjunto de modos de vida y costumbres de un grupo social.

❖ **Derechos:** facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor.

❖ **Detrimento:** daño moral o material.

❖ **Dignidad:** calidad moral que nos hace acreedores al respeto de los demás.

❖ **Digno:** merecedor de respeto por su conducta honorable y respetuosa.

❖ **Equidad:** propensión a juzgar con imparcialidad y de acuerdo con la razón.

❖ **Ética:** conjunto de normas morales que rigen la conducta humana. Que es conforme a la moral o a las costumbres establecidas en la sociedad.

❖ **Filosofía:** conjunto de reflexiones, principios e ideas básicas que para los LEI están contempladas en su Misión, Visión, Valores y Principios.

❖ **Globalización:** tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales.

❖ **Honestidad:** consciencia clara de lo que está bien, lo que es apropiado para nuestro papel, una conducta correcta, relaciones sin contradicciones y sin apartarse de la verdad.

❖ **Honradez:** rectitud de ánimo, integridad en el obrar, respeto por las normas acatadas por la sociedad.

❖ **Innovación:** aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad, mudar o alterar algo, introduciendo novedades que mejoran su valor agregado.

❖ **Inversionistas:** persona o entidad que destina los bienes de capital a un fin de negocios que beneficia a la sociedad.

❖ **Integridad:** congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace como persona u organización.

❖ **Justicia:** virtud que inclina a dar a cada uno lo que le pertenece o lo que le corresponde.

❖ **Lealtad:** aceptación de los vínculos de fidelidad implícitos en su relación con el otro.

❖ **Los LEI:** Los **Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S.A. de C.V.**

❖ **Mantener:** conservar una cosa en su ser o estado.

❖ **Misión:** definición específica de lo que es la empresa, de lo que 1 hace (a qué se dedica) y de a quién sirve con su funcionamiento. Representa la razón de ser de la empresa; orienta toda la planificación y todo el funcionamiento de esta.

❖ **Moral:** conjunto de facultades y valores de una persona o colectividad que se consideran éticamente aceptables. Ciencia que trata del bien en general, así como de las acciones humanas en orden a su bondad.

❖ **Norma:** regla de cumplimiento obligado.

❖ **Obligaciones:** vínculo que sujeta a hacer algo a la sociedad e instituciones o por voluntario otorgamiento y que son establecidas por precepto de la ley.

❖ **Pertenencia:** integración en un conjunto, grupo o asociación.

❖ **Prácticas:** costumbre, método de comportamiento o actuación.

❖ **Preservar:** conservar, resguardar o proteger de un daño o peligro.

❖ **Principios:** fundamentos universales de la acción humana que orienten su conducta.

❖ **Productividad:** relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etcétera. La relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla.

❖ **Protocolo:** conjunto de reglas y ceremoniales que deben seguirse en ciertos actos o con ciertas personalidades.

❖ **Rendición de cuentas:** entrega completa, confiable y oportuna de la información financiera así como la operativa que permite evaluar resultados conociendo los riesgos previsible.

❖ **Rentabilidad:** capacidad de producir un beneficio suficiente. Obtener más ganancias que pérdidas en un campo determinado.

❖ **Solidaridad:** colaboración para la consecución de un fin común.

❖ **Sustentabilidad:** satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades para atender las que surjan en el futuro. Concepto que implica el uso de recursos con la renovación de estos en un lapso. Mantenimiento del equilibrio de las relaciones de los seres humanos con el medio, logrando un desarrollo económico mediante el avance de la ciencia y la aplicación de la tecnología, sin dañar la dinámica del ambiente.

❖ **Transparencia:** revelar la información necesaria para que todos los participantes del negocio puedan operar con confianza y tranquilidad con los **Laboratorios de Especialidades Inmunológicas S. A. de C. V.** a excepción de los aspectos confidenciales que justifiquen la estrategia de negocios y la ética profesional aprobada por nuestro Consejo.

❖ **Valores:** cualidad, virtud o utilidad que hacen que algo o alguien sean apreciados. Actitudes, valores personales que determinan la conducta de cada ser humano, como hábitos moralmente positivos.

❖ **Valor agregado:** contribución inteligente de las empresas o individuos que permiten incrementar el beneficio de la sociedad al aplicar los recursos materiales, financieros y tecnológicos.

❖ **Visión:** aquello que la empresa quiere llegar a ser en un futuro cercano.





Premio
Nacional
de Tecnología
e Innovación®
XIX Edición



Comisión Federal para la Protección
contra Riesgos Sanitarios



PROCURADURÍA FEDERAL DE
PROTECCIÓN AL AMBIENTE



Nivel

2