

L'ORÉAL

ETICA

NUESTRA FORMA DE TRABAJAR

2007

CONTENIDO

EL ESPÍRITU L'ORÉAL	1
PRÓLOGO	2
por Sir Lindsay Owen-Jones y Jean-Paul Agon	
PRÓLOGO	3
por la Junta Directiva	
CÓMO UTILIZAR ESTE CÓDIGO	4
RESPECTO A LAS PERSONAS, RESPECTO A LA LEY Y RESPECTO A LAS COSTUMBRES LOCALES	5
COMUNICACION ABIERTA	6
COMO NEGOCIO	7
Seguridad y calidad del producto	8
Exactitud en los registros comerciales y financieros	9
Uso de los recursos de la empresa	10
Información confidencial	11
Cómo representar a la empresa	12
Regalos e invitaciones	13
Sobornos y pagos de facilitación	15
COMO EMPRESARIO	16
Salud, seguridad y protección	17
Diversidad	18
Acoso e intimidación	20
Acoso sexual	21
Privacidad	22
Conflictos de intereses	23
COMO CIUDADANO CORPORATIVO RESPONSABLE	25
Actividades políticas	26
Contribución a la comunidad	27
Responsabilidad medioambiental	28
RECURSOS ADICIONALES PARA LOS DIRECTORES	29
El papel del director	30
Publicidad y comercialización	31
Abuso de información privilegiada	32
Selección y trato imparcial de proveedores	33
Competencia justa	35
Impuestos	36

EL ESPÍRITU L'ORÉAL

En L'ORÉAL, creemos que todo el mundo aspira a la belleza. Nuestra misión es ayudar a hombres y mujeres de todo el mundo a que se den cuenta de esa aspiración, y a que expresen al máximo sus personalidades individuales. Esto es lo que da sentido y valor a nuestro negocio y a la vida laboral de nuestros trabajadores. Estamos orgullosos de nuestro trabajo.

COMO NEGOCIO

Nuestra estrategia de liderazgo se basa en la continua inversión, en la investigación y el desarrollo científicos. Esto permite que nuestras marcas ofrezcan productos innovadores, altamente efectivos, prácticos y cómodos de usar, y fabricados según las normas más exigentes de calidad y seguridad. Nuestro objetivo es conseguir la excelencia, y por eso nos desafiamos a nosotros mismos y retamos nuestros métodos. Damos gran importancia a la honestidad y la claridad: nuestra publicidad dirigida al consumidor se basa en hechos probados y datos científicos. Nos comprometemos a construir relaciones fuertes y duraderas con nuestros clientes y proveedores, fundadas en la confianza y el beneficio mutuo. Hacemos negocios con integridad: respetamos las leyes de los países donde operamos y nos adherimos a las buenas prácticas de administración de empresas. Mantenemos un alto nivel en la contabilidad y la presentación de informes y apoyamos la lucha contra la corrupción. Ofrecemos un continuo valor para el accionista protegiendo y utilizando eficazmente el capital de la empresa.

COMO EMPRESARIO

Nuestro objetivo es que L'ORÉAL sea un magnífico lugar donde trabajar. Sabemos que nuestros trabajadores son lo más valioso. Por eso, tienen derecho a trabajar en un ambiente seguro y saludable: un ambiente en el que se reconozca el talento personal y el mérito, se valore la diversidad, se respete la privacidad y se tenga en cuenta el equilibrio entre lo profesional y lo personal. Somos partidarios de ofrecer a nuestros trabajadores un ambiente estimulante, magníficas oportunidades personales y la posibilidad de marcar la diferencia. Fomentamos una atmósfera de sinceridad, valor, generosidad y respeto para que todos nuestros trabajadores tengan la confianza de venir a plantearnos sus preguntas, ideas y preocupaciones.

COMO CIUDADANO CORPORATIVO RESPONSABLE

Contribuimos a crear un mundo de belleza e imparcialidad. Somos conscientes de nuestro impacto en el entorno natural y la biodiversidad, y procuramos constantemente reducirlo: estamos decididos a evitar poner en peligro el futuro pensando en el presente. Contribuimos positivamente en los países y las comunidades donde estamos presentes, y respetamos la sensibilidad y las culturas locales. Nos comprometemos a respetar los derechos humanos. Queremos ayudar a acabar con la explotación infantil en el entorno laboral y el uso de trabajo forzado. Queremos que se acaben los experimentos con animales en nuestra industria, y contribuimos al desarrollo y la aceptación de métodos alternativos. Buscamos activamente y favorecemos a socios que compartan nuestros valores y nuestros compromisos éticos.

Éste es el espíritu con el que trabajamos: el ESPÍRITU L'ORÉAL.

PRÓLOGO

POR SIR LINDSAY OWEN-JONES
Y JEAN-PAUL AGON



L'ORÉAL es una marca construida sobre unos valores fundamentales que nos han guiado durante toda la vida de la empresa y que todavía siguen haciéndolo. Nuestros valores han dado forma a nuestra cultura y apuntalan nuestra reputación.

Durante muchos años, estos valores se han transmitido de boca en boca. Sin embargo, ahora que ya somos tantos y estamos presentes en un número cada vez más nutrido de países, creemos que ha llegado el momento de reunir todos nuestros valores en un único documento en el que podamos inspirarnos y que nos una todavía más.

Vivimos en una época de cambios muy rápidos. Ya no basta con compartir unas convicciones comunes: también necesitamos poder expresar con claridad, a través de un nuevo documento, cómo cumplir con nuestras responsabilidades en la práctica.

Este documento da vida a nuestros valores y muestra cómo nos inspiran e influyen en las decisiones que tomamos en nuestro trabajo del día a día.

Todos tenemos la obligación de cumplir estas normas de comportamiento que son el auténtico motor de la integridad y el código ético de L'ORÉAL. Contamos con todos y cada uno de ustedes para que las respeten y las transmitan.

Creemos que nuestro compromiso de estar a la altura de estos valores y de aplicar un código ético estricto en todas nuestras actividades garantizará que L'ORÉAL se considere, ahora más que nunca, una organización ejemplar: una empresa que inspire confianza y respeto.

SIR LINDSAY OWEN-JONES

Chairman

JEAN-PAUL AGON

Chief Executive Officer

PRÓLOGO

POR LA JUNTA DIRECTIVA



Estamos comprometidos a dar vida al ESPÍRITU L'ORÉAL en nuestro trabajo día a día. Esto es de crucial importancia para el éxito constante de la empresa.

Por eso hemos creado este código. Su objetivo es ayudar a que todo el mundo entienda qué se espera de nosotros como trabajadores de L'ORÉAL. Se aplica a todos nosotros, sin importar dónde trabajemos o cuál sea nuestra función, tanto si somos personal nuevo o directores de la empresa.

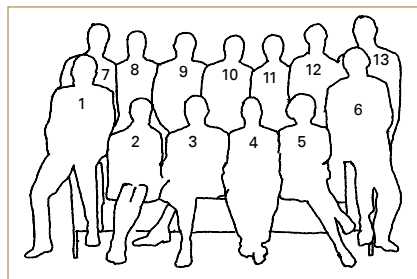
Cada uno de nosotros y todos los de la empresa, como embajadores de L'ORÉAL y como miembros de nuestra comunidad, nos comprometemos a seguir este código en cuerpo y alma.

Siempre tienes que recordar esto:

- Los valores y los principios orientadores que se establecen en este documento no son opcionales: debes respetarlos
- Tú eres quien da ejemplo: la reputación de L'ORÉAL es la que tú creas
- Se te juzgará no solamente por lo que haces, sino por cómo lo haces
- Las cuestiones éticas nunca son fáciles, pero se tienen que tratar

Te aconsejamos que no te guardes estas preguntas para tí: divúlgalas y busca consejo.

La integridad y el respeto son esenciales en nuestra forma de trabajar.



1 JEAN-JACQUES LABEL

Presidente
Productos profesionales
L'ORÉAL

2 BRIGITTE LIBERMAN

Directora ejecutiva
División internacional de
Cosmética activa

3 JEAN-PAUL AGON

Director ejecutivo

4 GEOFF SKINGSLEY

Vicepresidente ejecutivo
Recursos humanos

5 BÉATRICE DAUTRESME

Vicepresidenta ejecutiva
Comunicaciones empresariales,
Asuntos exteriores y Prospectiva

6 PATRICK RABAIN

Presidente
Productos al consumidor
L'ORÉAL

7 LAURENT ATTAL

Presidente y director
ejecutivo
L'ORÉAL EE.UU.

8 JOCHEN ZAUMSEIL

Director ejecutivo de la
zona de Asia

9 JOSEPH BITTON

Director ejecutivo de la
zona de América latina

10 JEAN-PHILIPPE BLANPAIN

Vicepresidente ejecutivo
Producción y Tecnología

11 MARC MENESGUEN

Presidente
Productos de lujo L'ORÉAL

12 CHRISTIAN MULLIEZ

Vicepresidente ejecutivo
Administración y Finanzas

**13 JEAN-FRANÇOIS
GROLLIER**

Vicepresidente ejecutivo
Investigación y Desarrollo

CÓMO UTILIZAR ESTE CÓDIGO

NUESTRA FORMA DE TRABAJAR no reemplaza ninguna política existente, por lo que debes seguir cualquier norma que se haya establecido en tu lugar de trabajo. Por el contrario, el objetivo de este código es proporcionar directrices para estas políticas, y que así puedas entender más fácilmente la base lógica que contienen.

Pero a la vez, también es una herramienta que te ayudará a enfrentarte a cualquier pregunta o dilema que puedas tener con respecto a nuestra forma de trabajar.

Por supuesto, ningún documento puede prever y tratar cada situación que pueda surgir, especialmente porque muchos dilemas éticos suceden en cuestiones poco claras donde la solución no es evidente. Así que si alguna vez te enfrentas a lo que crees que es una decisión ética delicada, plantéate siempre las siguientes preguntas:

1. ¿Está en consonancia con el ESPÍRITU L'ORÉAL y NUESTRA FORMA DE TRABAJAR?
2. ¿Es legal?
3. ¿Cómo afectarían mis acciones a las diversas partes implicadas y cómo reaccionarían si conocieran mis acciones?
4. Si no estoy seguro, ¿he pedido ayuda?

Reconocemos que algunas situaciones no son sencillas. Cuando tengas dudas, la **regla de oro** es **divulgar el asunto y debatirlo abiertamente**.

Es mejor que los asuntos técnicos sean tratados por equipos expertos internos, como Finanzas, Recursos humanos, Salud y seguridad, Impuestos y asuntos jurídicos, Compras, y otros temas.

P: ¿Este documento me incumbe a mí?

R: Todos nosotros en L'ORÉAL podemos encontrarnos con algún dilema ético durante nuestro trabajo diario: cómo nos comportamos con nuestros colegas y cómo respondemos a su comportamiento; cómo tratamos las peticiones difíciles o delicadas de clientes o proveedores; cómo resolvemos las cuestiones relacionadas con el uso de la propiedad de la empresa. Todo eso tiene una dimensión ética. Este código proporciona directrices útiles y prácticas sobre estos y muchos otros dilemas con los que podemos encontrarnos alguna vez.

El ESPÍRITU L'ORÉAL y NUESTRA FORMA DE TRABAJAR se dirigen a todos los trabajadores del Grupo L'ORÉAL y sus filiales de todo el mundo. También se dirigen a todos los directivos y gerentes del Grupo L'ORÉAL y sus filiales.

El Código de Ética empresarial está actualmente disponible en 41 idiomas. La versión en inglés de este código es el documento de referencia.

RESPECTO A LAS PERSONAS

Esperamos que todos los trabajadores y las entidades trabajen juntos de forma respetuosa y abierta. De este modo, mantendremos una cultura de lealtad, confianza y solidaridad en nuestro negocio. Todos debemos reconocer las ideas de otras personas y aceptar las contribuciones de otros. Se tiene que fomentar el trabajo en equipo y, los éxitos, igual que los fracasos, tienen que compartirse. Tenemos que escuchar con generosidad y compartir la información según se necesite, dependiendo de las normas de confidencialidad del Grupo. Finalmente, el menosprecio a los colegas es contrario a los valores de L'ORÉAL.

RESPECTO A LA LEY

L'ORÉAL opera en muchos países, donde hay una gran variedad de culturas, leyes y sistemas políticos.

Como norma básica, nosotros, como negocio y como personas responsables de nuestras tareas, siempre tenemos que respetar las leyes de los países donde L'ORÉAL opera.

L'ORÉAL se siente especialmente vinculado al espíritu y la letra de las leyes que regulan:

- Los derechos humanos; la prohibición del trabajo infantil y el trabajo forzado; la discriminación; el horario de trabajo y la remuneración, la representación colectiva de los trabajadores
- Las normas de calidad, salud y seguridad
- El medio ambiente
- La corrupción y el soborno
- La fiscalidad y la comunicación exacta de la información financiera
- La competencia justa

L'ORÉAL quiere compartir estos principios con sus socios y quiere asegurarse, en la medida de lo posible, de que sus socios también respetan estas leyes y normativas.

RESPECTO A LAS COSTUMBRES LOCALES

NUESTRA FORMA DE TRABAJAR se ha redactado con la ayuda de los trabajadores de L'ORÉAL de todo el mundo. Creemos que sus mensajes básicos se podrán aplicar en todas nuestras operaciones.

Debemos asegurarnos de que, siempre que sea posible, realizamos nuestras actividades de forma sensible a las tradiciones culturales y sociales de las comunidades con las que tenemos contacto.

Puede que haya circunstancias en que las directrices de este código varíen con las leyes o las costumbres locales de un país en concreto. Si ese es el caso, donde las leyes locales requieran un nivel más alto que el que se establece en este código, siempre se tiene que aplicar las leyes locales. Si por el contrario, este código proporciona un nivel más alto, éste debe reemplazar las leyes locales, a menos que resulte en una actividad ilegal.

COMUNICACIÓN ABIERTA

L'ORÉAL fomenta una cultura de sinceridad donde los trabajadores pueden plantear sus auténticas preocupaciones.

Esperamos que todos los trabajadores se responsabilicen personalmente de asegurar que nuestra conducta cumple con el ESPÍRITU L'ORÉAL y NUESTRA FORMA DE TRABAJAR.

Animamos a todos los trabajadores a que transmitan sus puntos de vista, defiendan sus opiniones y señalen comportamientos o peticiones inaceptables.

Reconocemos que los trabajadores puedan preocuparse por ciertas prácticas y necesiten consejos y directrices que les ayuden a resolverlas.

Nuestra política dicta que cualquier inquietud que se plantee de buena fe acerca de la falta de ética profesional de la empresa o cualquiera de sus trabajadores o de sus socios será investigada a profundidad, y que se tomarán las medidas apropiadas para ocuparse del resultado de la investigación. "De buena fe" significa que crees que la información que has proporcionado es sincera y precisa en ese momento, aunque después se demuestre que estabas equivocado.

Ofreceremos una respuesta a la persona que haya planteado la preocupación, en la medida en que sea apropiado y no infrinja los requisitos legales u otras obligaciones de confidencialidad.

Garantizaremos un proceso justo en caso de una investigación y, especialmente, respetaremos los principios del proceso formal y la presunción de inocencia.

Toda la información facilitada en el curso de una investigación será comunicada con base en la "necesidad de conocimiento," y cualquier trabajador que plantee sus inquietudes de buena fe será protegido ante cualquier represalia.

El camino normal para plantear esos asuntos es a través de los supervisores directos. Si por cualquier motivo no te sientes cómodo con esta opción, tienes que comentar el asunto al director de Recursos humanos. Puede que también haya recursos adicionales disponibles en tu país, como representantes de trabajadores, procedimientos de reclamaciones o un servicio telefónico de ayuda.

El Director de tu país es el responsable de asegurar que se respeten el ESPÍRITU L'ORÉAL y NUESTRA FORMA DE TRABAJAR.

Si has planteado un asunto a nivel local y todavía no estás satisfecho con la respuesta que te ha dado la dirección local, o en el caso excepcional en que no sea apropiado plantear un asunto localmente, puedes contactar al director del Grupo de Ética de L'ORÉAL en la siguiente dirección

sitio web: www.loreaethics.com

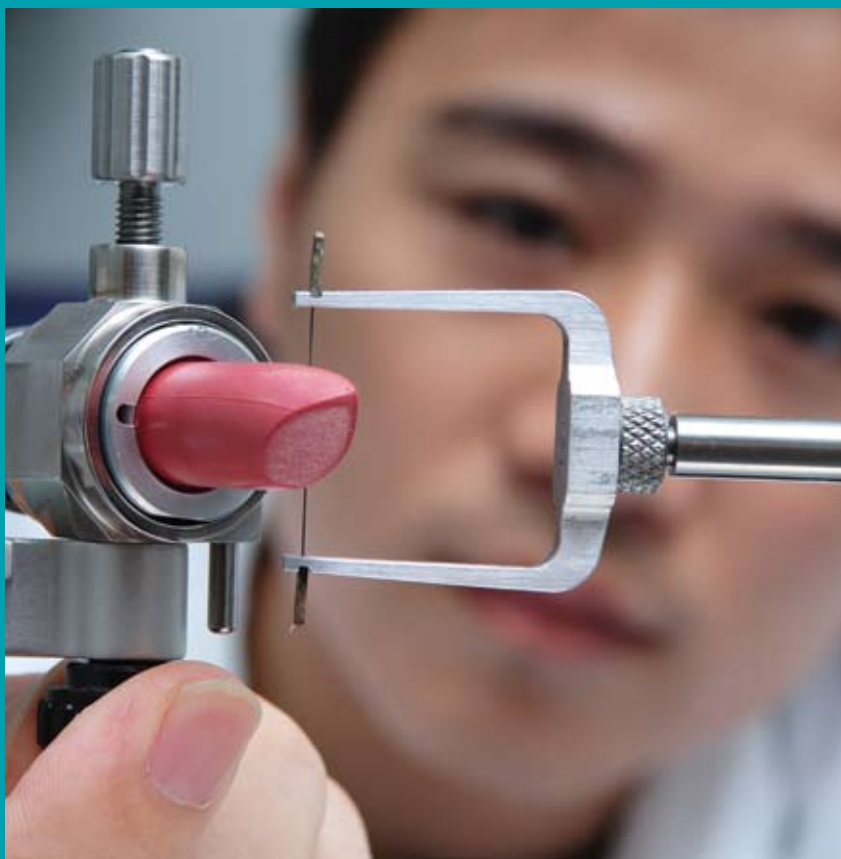
por carta: Director del Grupo de Ética, L'ORÉAL,
41, rue Martre, 92117 CLICHY, FRANCIA

Por favor, ten en cuenta que, aunque no prohibimos los informes anónimos, tampoco los promovemos. Creemos que ofrecemos suficientes garantías para que los trabajadores no tengan la necesidad de ocultar su identidad cuando planteen sus inquietudes de buena fe. También es difícil investigar un asunto a profundidad si se informa anónimamente.

NUESTRA FORMA DE TRABAJAR COMO NEGOCIO

“Nuestro objetivo es conseguir la excelencia,
y por eso nos desafiamos a nosotros
mismos y retamos nuestros métodos”

el ESPÍRITU L'ORÉAL



SEGURIDAD Y CALIDAD DEL PRODUCTO

La seguridad y la calidad del producto son esenciales en todo momento.

El excelente rendimiento, la calidad y la seguridad de nuestros productos es lo que demuestra nuestra dedicación y respeto por nuestros consumidores, nos hace ganar su confianza, avala la reputación de nuestras marcas y garantiza que L'ORÉAL siga siendo líder en nuestro campo.

Nos comprometemos a comercializar productos que hayan probado su eficacia y seguridad, y que hayan sido garantizados por rigurosas pruebas.

Todos los trabajadores del mundo de L'ORÉAL se tienen que comprometer a conseguir la calidad total del producto desde el concepto a la distribución, e incluso después de que el producto haya salido al mercado.

Todos los que formamos parte del desarrollo, la fabricación, la comercialización, la distribución y las ventas de nuestros productos tenemos que:

- Cumplir todos los requisitos legislativos y normativos sobre el desarrollo y el etiquetado del producto fomentar un intercambio libre y abierto de diferentes puntos de vista sobre la seguridad del producto para que no se ignore ningún asunto de seguridad
- Garantizar que se aplican las normas de higiene más exigentes y los controles de calidad más estrictos en cada paso del proceso de producción
- Garantizar que todas las reacciones adversas de los consumidores se notifiquen al departamento de vigilancia postmarketing
- Responder rápidamente a cualquier inquietud sobre posibles asuntos de seguridad, tolerancia o control de calidad

P: Trabajo en la línea de producción y he descubierto algunos productos finales defectuosos que muestran que quizá una máquina esté generando problemas de calidad. Sé que se supone que tenemos que parar la producción cuando esto ocurra, pero mi supervisora no ha tomado ninguna medida. Sé que el plazo de producción es muy ajustado. ¿Debería confiar en que ella sabe lo que hace al ignorar esta situación?

R: L'ORÉAL ha puesto controles de calidad en cada etapa del proceso de fabricación para garantizar que nuestros clientes obtengan los productos de más alta calidad. La calidad es lo primero, independientemente de los plazos de producción. Deberías poner esa línea en espera sin ninguna duda y compartir el problema abiertamente con tu jefa, y trabajar con ella y con el resto del equipo para resolver el asunto antes de seguir con la producción.

P: Hemos recibido un informe de un proveedor afirmando que tal vez un envío reciente de ingredientes se haya contaminado. Los productos que contienen estos ingredientes ya se han enviado a nuestro cliente y no hay pruebas claras de contaminación en nuestros productos. ¿Tenemos la obligación de retirar toda esta producción?

R: En L'ORÉAL, respondemos rápidamente a cualquier preocupación relacionada con la posible seguridad de un producto. Tendrías que hablar del asunto con tu jefe o con el director de control de calidad inmediatamente.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con la seguridad de un producto, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe, el director de Control de calidad o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

EXACTITUD EN LOS REGISTROS COMERCIALES Y FINANCIEROS

La exactitud es esencial para un negocio con éxito. Es una parte imprescindible para dirigir un negocio legal, honesta y eficientemente. Todos tenemos el deber de asegurarnos de que nuestros registros, financieros o de cualquier tipo, sean exactos. Especialmente, es crucial que seamos capaces de proporcionar información clara, regular y fiable a nuestros accionistas.

Todos nosotros debemos:

- Asegurarnos de mantener en todo momento registros comerciales y financieros exactos.
- Conservar los registros de un modo seguro y seguir las directrices sobre conservación de registros
- Cooperar con nuestros auditores internos y externos
- Rechazar cualquier transacción en efectivo. Si no hay ninguna otra posibilidad, las transacciones en efectivo tienen que ser autorizadas expresamente, registradas debidamente y documentadas
- Asegurarnos de que no vendemos, transferimos o desechamos ningún recurso de L'ORÉAL sin la debida autorización y documentación.

P: Me han pedido que revise el informe de ventas que ha preparado mi jefe para el cierre del ejercicio. Al hacerlo, creo haber descubierto un error, pero nadie parece haberse dado cuenta. No estoy muy seguro de mencionarlo, porque no quiero poner en peligro la relación con mi jefe. ¿Qué debería hacer?

R: El motivo por el que se te ha pedido que revises el informe de ventas es precisamente para que te asegures de que no hay ningún error. Si no lo comunicas, no estarás haciendo tu trabajo adecuadamente y no estarás sirviendo los intereses de la empresa. Deberías hablar con tu jefe sobre lo que has encontrado. No tiene ninguna razón para enfadarse contigo; al contrario, has hecho bien evitando que información inexacta pasara a la siguiente fase.

P: A veces llevo un ritmo frenético y no siempre encuentro los recibos que necesito para cobrar mis gastos. ¿Pasa algo si añado algunos gastos ficticios de menor valor que la cantidad necesaria para un recibo y así equilibrar el total correcto? No sería del todo deshonesto, ya que no saldría beneficiado. Solo estaría asegurándome de que recibo lo que se me debía.

R: Sí, sí que pasa algo. Significa que los informes de gastos son inexactos, y eso se traduce en registros de contabilidad inexactos. Tienes que responsabilizarte de buscar todos los recibos; ésta es la única garantía de que recibirás lo que se te debe.

P: Uno de nuestros clientes ha preguntado si puede pagar a través de diferentes cuentas, utilizando una combinación de dinero en efectivo y cheques. ¿Es aceptable? ¿Qué debería hacer?

R: Tienes que tener mucho cuidado con este tipo de transacciones. Podría ser un caso de lavado de dinero, un proceso en que los fondos que se obtienen a través de métodos ilegales (p. ej. drogas, sobornos y prostitución) se ocultan o se hacen pasar por legales. Así que siempre tienes que informar a tu encargado antes de aceptar el pago y tomar todas las medidas necesarias para saber que es una transacción honesta. Estos son los signos de riesgo que tienes que vigilar: pagos realizados con divisas diferentes a las especificadas en la factura; intentos de pago en efectivo; pagos realizados por alguien que no es parte del contrato; pagos realizados desde o hacia una cuenta diferente de la que normalmente se utiliza en la relación comercial; y peticiones de realizar un sobrepago.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con la exactitud en las finanzas, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe, el director Financiero o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

USO DE RECURSOS DE LA EMPRESA

El propósito de los recursos de la empresa es ayudar a los trabajadores a conseguir las metas comerciales de L'ORÉAL. El uso indebido o el derroche de los recursos de la empresa, incluyendo el tiempo de los trabajadores, nos perjudica a todos y daña el rendimiento operativo y financiero de L'ORÉAL.

Todos nosotros debemos:

- Como norma general, evitar el uso personal de los bienes de la empresa. El uso limitado de las herramientas de comunicación, como el correo electrónico, el teléfono e Internet, esta permitido siempre y cuando no incurra en gastos excesivos y no interfiera con nuestras responsabilidades laborales
- Respetar y proteger los bienes de la empresa asegurándonos de que no se pierdan, se dañen, se utilicen indebidamente o se derrochen, ni se presten a otros, se transfieran, se vendan o se donen sin autorización
- Evitar el uso inapropiado de los sistemas informáticos, las cuentas de correo de la empresa e Internet
- Reconocer que todos los bienes y los documentos de la empresa pertenecen a L'ORÉAL

P: Sospecho que uno de mis compañeros ha estado atendiendo un negocio de consultoría externo durante el horario de la empresa, y ha utilizado el celular y el correo de la empresa para hacerlo. Se lo he comentado a un amigo del departamento de informática. Él puede acceder al correo de esta persona y se ha ofrecido a ayudarme a investigar qué está pasando. ¿Está bien lo que hago?

R: No. Si tienes una sospecha de esta clase, tendrías que comunicársela directamente a tu jefe. La empresa tiene procedimientos específicos para acceder a las cuentas de correo de los trabajadores cuando se está investigando una mala conducta o por otras razones legítimas. Aunque tu amigo del departamento de informática tenga acceso a estas cuentas, no debería utilizarlo para este propósito sin una debida autorización a través de los canales oficiales de la empresa.

P: La impresora que tenemos en casa no funciona, y mi esposa necesita enviar su currículo para un posible trabajo urgentemente. ¿Pasa algo si lo escribo y lo imprimo en el trabajo?

R: En general, puedes utilizar la computadora durante las horas fuera de tu horario laboral para escribir documentos personales, siempre y cuando sea sólo ocasionalmente, sea razonable y no interfiera con tus responsabilidades laborales.

P: No paro de recibir correos con "el chiste del día" de un amigo de otro departamento, y algunos son muy graciosos. Me gustaría enviárselos a mis colegas y hacer que sonrían el lunes por la mañana, pero no estoy seguro de si a mi jefa le gustará. ¿Qué debería hacer? ¿Quitarla de la lista?

R: Utiliza tu sentido común para este asunto. Recuerda que no todo el mundo tiene el mismo sentido del humor, y tendrías que pensarlo dos veces antes de reenviar estos "chistes". En concreto, tendrías que recordar que los correos electrónicos y los sistemas de acceso a Internet de la empresa no deben utilizarse para ver, guardar, enviar o publicar cualquier material que no sea coherente con el ESPÍRITU L'ORÉAL, incluyendo especialmente el respeto a las personas. Esto incluye, por supuesto, imágenes pornográficas o sexualmente explícitas, contenido político o religioso, o cualquier material que promueva la violencia, el odio o la intolerancia.

P: En el trabajo, podemos obtener un descuento al comprar productos en la tienda de la empresa. A veces mis amigos del departamento de Comercialización también me dan productos gratis. He regalado algunos de estos productos a mi tía y me ha sugerido que podríamos venderlos por Internet. ¿Podría hacerlo?

R: No, no puedes vender estos productos. Los trabajadores tienen acceso a productos gratis o rebajados porque creemos que es importante que todos los trabajadores de L'ORÉAL, sea cual sea su función, conozcan nuestros productos y los disfruten. Esto hace que te sientas orgulloso de nuestro trabajo. Y por eso los productos son para tu uso personal. También puedes regalárselos a tu familia y amigos, pero en casos excepcionales.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con el uso de los bienes de la empresa, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Tenemos que asegurarnos de que toda la información desconocida por el público general siga siendo estrictamente confidencial. Los que tengamos acceso a información confidencial de otros socios, también tenemos la obligación de evitar que se divulgue.

Todos nosotros debemos:

- Limitar la divulgación de información confidencial a las personas con una “necesidad de conocimiento” legítima que sirva los intereses de L'ORÉAL
- Proteger todos los registros confidenciales de clientes y proveedores, tanto en papel como en formato electrónico
- Evitar la divulgación de información confidencial a terceras personas fuera de L'ORÉAL (incluyendo miembros de la familia de los trabajadores)
- Evitar trabajar con o hablar de información confidencial en una zona pública donde alguien pueda oír las conversaciones o comprometer la información
- Asegurarnos de que no estamos divulgando la información confidencial de un trabajador anterior
- Devolver toda la información confidencial (incluyendo todas las copias de materiales originales) cuando nos vayamos de L'ORÉAL

P: Mis amigos a menudo me preguntan sobre mi trabajo en L'ORÉAL: tienen curiosidad por saber lo que ponemos en nuestros productos, y los nuevos lanzamientos que estamos planeando. Obviamente, conozco muchas de las respuestas a través de mi trabajo; ¿hasta qué punto puedo contarles?

R: Cualquier información (escrita, en formato electrónico o en cualquier otro) que no esté disponible públicamente y a la cual tengas acceso como trabajador de L'ORÉAL, se considerará confidencial. Revelar tal información, incluso a amigos de confianza, no se considera adecuado. Puede perjudicar los intereses de L'ORÉAL.

P: El otro día estaba acompañando a un posible cliente a una reunión. De camino a la sala de reuniones, pasamos por delante de la oficina de un colega. La puerta estaba abierta, y estaba hablando con otro cliente sobre nuestras condiciones de facturación por el altavoz del teléfono. Justo mientras pasábamos por delante, oímos que le ofrecía unas condiciones especiales; ¡y mi cliente lo oyó todo! ¿Tendría que haber sido más prudente?

R: Todos tenemos que tomar las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la información, incluso en el entorno laboral: por ejemplo, siguiendo una política de “escritorio limpio”, guardando los archivos con llave, cambiando las contraseñas regularmente y teniendo cuidado al utilizar los altavoces del teléfono. Nunca se sabe quién puede pasar por delante, e incluso entre los trabajadores de L'ORÉAL, la información confidencial comercialmente sólo se tiene que compartir según la “necesidad de conocimiento”.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con la confidencialidad, toma las medidas apropiadas para resolverlo. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe, el Departamento jurídico o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre “Comunicación abierta”).

CÓMO REPRESENTAR A LA EMPRESA

La reputación de L'ORÉAL depende del comportamiento de cada uno de nosotros.

Todos nosotros debemos:

- Actuar teniendo en cuenta los intereses de L'ORÉAL
- Demostrar los valores de L'ORÉAL en nuestro comportamiento profesional
- Evitar hablar o escribir en nombre de L'ORÉAL a menos que tengas la debida autorización
- Evitar hablar o escribir sobre asuntos que están fuera de tu experiencia personal
- Asegurarnos de que no hay ninguna confusión entre nuestros puntos de vista personales y los de la empresa. (Así que, por ejemplo, tendríamos que evitar utilizar el logo de L'ORÉAL en cartas o correos electrónicos para expresar puntos de vista personales o para negocios personales)

P: He visitado el blog de un colega y he visto que ha expresado algunas opiniones personales sobre la dirección de L'ORÉAL. No ha dicho que era trabajador de L'ORÉAL, pero era muy fácil adivinarlo a partir de otra información que ha dado, como "trabajo para la mejor empresa de cosméticos del mundo". ¿Tendría que decirle algo acerca de esto?

R: Los blogs se están convirtiendo en un modo de expresión muy popular. Cuando se participe en un blog, los trabajadores tendrán que dejar claro que están expresando sus propios puntos de vista, y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que no se confundan con los de L'ORÉAL. En la mayoría de los casos, no sería apropiado identificarse como trabajadores de L'ORÉAL en este tipo de blogs. Tendrías que hablar del tema con tu colega primero, ya que puede que no se haya dado cuenta de que sus acciones podrían ir en contra de los intereses de L'ORÉAL. Si fuera necesario, podrías decidir hablarlo con tu jefe.

P: Nuestro equipo participó en una conferencia que requería quedarse a dormir en un hotel y cenar en la sala de conferencias del hotel. Uno de mis compañeros de equipo bebió más de lo que debía durante la cena y empezó a comportarse incorrectamente, contando chistes tontos y siendo agresivo con el personal del hotel. ¿Qué debería decirle acerca de su comportamiento?

R: Aunque el incidente se produjera por la noche, el miembro de tu equipo aún estaba con un asunto de la empresa. Para los otros que estaban presentes, estaba representando a L'ORÉAL. Es evidente que su comportamiento no fue aceptable.

P: A veces parece que en Internet hay mucha información incorrecta sobre L'ORÉAL. ¿Es mi responsabilidad corregirla?

R: No. Si hay información errónea circulando en público, deberías informar a tu jefe o a alguien de Relaciones públicas y ellos ya tomarán las medidas necesarias. Pero ningún trabajador no autorizado puede publicar información de la empresa o una postura de la empresa en Internet ni en ningún otro sitio.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con la representación de la empresa, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe, el director de Relaciones públicas o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

REGALOS E INVITACIONES

Intercambiar regalos e invitaciones puede ayudar a entenderse mejor y mejorar las relaciones laborales, pero también pueden causar un conflicto de interés entre los intereses personales y las obligaciones profesionales.

Cuando recibas regalos o invitaciones, la regla de oro es divulgarlo abiertamente y pensar cómo lo percibirán las otras personas.

Todos nosotros debemos:

- Rechazar siempre regalos o invitaciones de cualquier proveedor a menos que tengan un claro valor simbólico
- Rechazar siempre y no dar nunca regalos en efectivo
- Asegurarnos de que todos los regalos e invitaciones ofrecidos sean apropiados y estén de acuerdo con los valores de L'ORÉAL
- Asegurarnos de que, cuando empecemos una relación comercial, todas las partes estén al tanto desde el principio de las directrices de L'ORÉAL sobre los regalos e invitaciones. A su vez, informarnos de la política de nuestro socio respecto a esos asuntos. Esto puede servir para evitar cualquier malentendido
- Informar inmediatamente a nuestro jefe de cualquier regalo o invitación que hayamos recibido

P: ¿Puedo ofrecer a un cliente de L'ORÉAL unas entradas para un concierto al que no puedo asistir?

R: Alguien de L'ORÉAL tiene que estar presente y ser capaz de realizar actividades con el cliente durante cualquier salida. La misma norma se aplica a la hora de aceptar invitaciones de un proveedor. Sólo se permite si la invitación es razonable, común y corriente para la relación comercial, y el proveedor está presente.

P: Acabamos de cerrar un trato importante con un cliente nuevo. Mi director de Ventas ha sugerido que nos lo llevemos a un club para celebrarlo. Pensaba que era una buena idea, ¡hasta que descubrí que era un club nocturno! Me siento realmente incómodo cuando ofrezco este tipo de invitaciones. ¿Soy demasiado susceptible?

R: Las invitaciones que se ofrecen al cliente no solo tienen que ser razonables, sino también aceptables. No solo es probable que este tipo de lugares entren en conflicto con el ESPÍRITU L'ORÉAL, sino que también pueden hacer que el cliente se sienta incómodo, para no mencionar que cualquier miembro de tu equipo de ventas puede considerar de mal gusto este tipo de "entretenimiento". Deberías animar a tu director de Ventas a que encuentre una opción más apropiada. A largo plazo, esto resultará positivamente en la empresa.

P: Para liquidar productos obsoletos, un proveedor me ha ofrecido un descuento personal de 15%. ¿Puedo aceptarlo?

R: No, no puedes aceptar el descuento a menos que se lo ofrezca a todos los trabajadores de L'ORÉAL.

P: Como parte de mi trabajo, organizo numerosas reuniones de negocios, viajes y convenciones. Ahora un hotel donde reservo habitaciones a menudo para los trabajadores de L'ORÉAL me ha ofrecido un fin de semana gratis por el aniversario de boda de mis padres. Es un gesto muy amable. ¿Puedo aceptarlo?

R: No. Incluso si no vas a beneficiarte personalmente del regalo, aceptar la oferta hace que seas imparcial a la hora de organizar futuras estancias en hoteles para L'ORÉAL. Incluso el hecho de encontrarte en ese conflicto de interés es inapropiado, y deberías evitarlo rechazando educadamente la oferta y dejando claro por qué lo haces.

P: Un proveedor acaba de ofrecerme una gran cesta de productos suyos. Se que no le habrán costado mucho, así que ¿puedo –y debería– aceptarla?

R: Sólo puedes aceptar regalos e invitaciones que tengan un valor simbólico. Por ejemplo, productos con el logo de la empresa del proveedor o una caja de chocolates normalmente son regalos aceptables. En este caso, tendrías que agradecer al proveedor su generosidad, pero rechazar su regalo educadamente. Si crees que perjudicaría su relación si lo rechazaras, pide consejo a tu jefe para encontrar una manera apropiada de ocuparse del regalo.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con regalos e invitaciones, infórmate de la política de tu país y no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe, el director de Compras, o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

SOBORNOS Y PAGOS DE FACILITACIÓN

Creemos que la corrupción es inaceptable. Un comportamiento así no está en consonancia con el ESPÍRITU L'ORÉAL, no beneficia las comunidades en las que operamos, y representa un coste para la empresa. El soborno es una forma de corrupción y es ilegal en la mayoría de países, especialmente donde las autoridades públicas están involucradas. Algunos países incluso prohíben los "pagos de facilitación". Estos se definen como pagos utilizados para garantizar o agilizar las acciones legales rutinarias del gobierno, como emitir permisos o liberar bienes retenidos en las aduanas. La mayoría son, de hecho, una forma de soborno.

Todos nosotros debemos:

- Evitar ofrecer o prometer dinero en efectivo o servicios (como regalos e invitaciones) a personal del gobierno, a otras autoridades y a aquellos que ejercen influencia sobre ello
- Evitar realizar conscientemente este tipo de pagos a través de terceras personas; lo que significa que debemos seleccionar cuidadosamente y controlar a los contratistas, agentes o socios
- Garantizar que, si nos encontramos en una situación en que no se puede evitar tal pago, informaremos a nuestro director de país inmediatamente, y documentaremos la petición debidamente

P: Me han dicho que tendría que contratar a un "asesor" local para que me ayude a conseguir todos los permisos necesarios del gobierno extranjero. El asesor me ha pedido un gran anticipo argumentando que tendría que usar el dinero para "hacer circular el proceso". Como no sabemos exactamente adónde irá a parar el dinero, ¿tendríamos que preocuparnos?

R: Sí. Si sospechas que algún agente está actuando inadecuadamente, no tendrías que pagarle ese anticipo hasta que estés seguro de que no se ha realizado o se realizará ningún pago incorrecto. Puede que sea culturalmente difícil investigar estos asuntos en algunos países, pero cualquier agente que haga negocios con empresas multinacionales tendría que entender la necesidad de estas medidas.

P: Estoy montando una nueva oficina y las autoridades locales me han pedido una pequeña propina antes de instalar nuestras líneas telefónicas. ¿Puedo realizar este pago?

R: La empresa no proporciona propinas a funcionarios para garantizar la realización de las obligaciones estatales. Si el pago no es un cargo de instalación legítimo, no deberías pagarlo.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con el soborno y los pagos de facilitación, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe, el director de Compras o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

NUESTRA FORMA DE TRABAJAR COMO EMPRESARIO

“Nuestro objetivo es que L'ORÉAL sea un magnífico lugar donde trabajar. Sabemos que nuestros trabajadores son lo más valioso”

el ESPÍRITU L'ORÉAL



SALUD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

Todos los que trabajamos con y para L'ORÉAL tenemos derecho a un entorno laboral saludable, seguro y protegido.

Todos nosotros debemos:

- Cumplir las normas de la empresa sobre salud y seguridad en el trabajo
- Tomar todas las medidas de precaución lógicas para mantener un entorno laboral seguro y saludable
- Asegurarnos de que no nos ponemos en peligro a nosotros mismos ni a los demás con nuestras acciones
- Asegurarnos de que sabemos qué hacer en caso de que ocurra una emergencia en nuestro lugar de trabajo
- Informar a nuestro jefe de comportamientos, instalaciones u objetos que puedan poner en peligro la seguridad de nuestro entorno laboral, así como accidentes, aunque sean de menor importancia

P: Mi jefa dice que está preocupada porque no duermo suficiente, y me ha sugerido que no debería salir tanto por las noches después de trabajar. Dice que le preocupa que pueda quedarme dormido y tener un accidente. Está bien, una vez o dos he estado un poco adormilado, pero aún puedo hacer mi trabajo. ¡Seguro que no es asunto suyo lo que yo haga fuera del horario laboral! ¿No tengo derecho a una vida privada? Creo que está exagerando. ¿Qué debería hacer?

R: Lo que hagas por las tardes es cosa tuya. Pero si tu cansancio te está poniendo en peligro a ti y a los demás, tu jefa tiene razón al comentarte el asunto, aunque debería hacerlo con sensibilidad y respetar tu privacidad. Aunque respetamos la vida privada de los trabajadores, no podemos aceptar un comportamiento que pueda ponerte en peligro a ti o a tus colegas. No puede haber ningún riesgo en la seguridad.

P: Mi supervisor de producción me ha ordenado que desactive un dispositivo de seguridad que atrasa la línea de producción. ¿Qué debería hacer?

R: Nunca debes eludir, desconectar o desactivar ningún dispositivo de seguridad o equipo de vigilancia sin la debida autorización previa de un representante de seguridad. La seguridad es un compromiso absoluto que no tiene que ponerse en peligro por plazos de producción ni por ningún otro motivo.

P: Como representante de ventas, a menudo conduzco de noche con muestras de productos en grandes ciudades y áreas rurales. A veces no me siento seguro. Le he comentado el asunto de la seguridad a mi jefe pero no ha hecho nada para solucionarlo. ¿Tendría que comentárselo a alguien más de la empresa?

R: Tendrías que tratar de evitar ponerte en esta situación, pero en ocasiones puede que sea inevitable. Si sientes que tu seguridad está en peligro, deberías contactar con el director de Recursos humanos para hablar sobre posibles soluciones.

P: Acabo de enterarme de que uno de nuestros subcontratistas ha estado bebiendo en nuestras instalaciones. Como técnicamente no es trabajador de L'ORÉAL, ¿tendríamos que preocuparnos?

R: Debes informar a tu jefe de cualquier comportamiento que pueda poner en peligro a alguien o la seguridad de nuestro entorno laboral.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con la salud y la seguridad, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con el director de Salud y seguridad, el director de Recursos humanos o el director de Instalaciones (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

DIVERSIDAD

En L'ORÉAL, creemos en el valor de la diferencia, y lo consideramos de gran importancia en nuestro trabajo. La procedencia diversa de nuestros trabajadores fomenta la creatividad y nos ayuda a entender mejor a nuestros clientes.

L'ORÉAL también tiene el compromiso de facilitar la integración profesional de los que necesitan atención especial: jóvenes, personas procedentes de entornos desfavorecidos y personas con necesidades físicas especiales.

Todos nosotros debemos:

- Asegurarnos de que no discriminamos a nadie basándonos en:
 - sexo
 - capacidades diferentes
 - situación familiar
 - orientación sexual
 - edad
 - opiniones políticas y filosóficas
 - creencias religiosas
 - actividad sindical
 - orígenes raciales, sociales, culturales o nacionales

Esto se aplica no sólo a la contratación, sino también a decisiones relacionadas con el aprendizaje, la promoción, el trabajo continuo y las condiciones laborales en general.

- Apoyar y fomentar los compromisos de L'ORÉAL para una fuerza de trabajo diversa;
- Asegurarnos de que nuestros proveedores, clientes y socios conocen la política de diversidad de L'ORÉAL.

P: ¿Qué quiere decir exactamente L'ORÉAL con "discriminación"? ¿Es la misma definición que la descrita por las leyes de mi país o es diferente?

R: La primera regla es que L'ORÉAL respeta las leyes locales y, por eso, cualquier trabajador que viole las leyes de discriminación de su país será sancionado. Pero puede que haya países en que L'ORÉAL considera que las leyes de discriminación no prohíben ciertos comportamientos que la empresa considera inaceptables. Por ejemplo, L'ORÉAL se opone no solo a la discriminación directa, sino también a la discriminación indirecta.

La discriminación directa se refiere a cualquier acción realizada con respecto a trabajos, aprendizaje, promociones, trabajo continuo o cualquier otro aspecto de la vida laboral que signifique que los afectados no disfrutaran de la igualdad de trato o de oportunidades.

La discriminación indirecta es cualquier acción que, aunque parezca neutral, pone en desventaja a cualquier persona con sexo, edad, discapacidad u otra característica en concreto en comparación con los demás.

P: Un colega de mi departamento a menudo bromea con la procedencia étnica y la religión de las personas. Dice que sólo está bromeando, pero yo considero que sus comentarios son insultantes y despreciativos. No quiero que piensen que soy un aguafiestas, o que soy demasiado sensible y no tengo sentido del humor, y tengo miedo a enfrentarme con él. ¿Qué debería hacer?

R: Las bromas o los insultos contra las personas por el color de su piel, su país de origen, su religión o incluso su acento no son aceptables en L'ORÉAL. Niegan el respeto que todos merecemos. Dile a tu colega que consideras que sus "bromas" son ofensivas. Si no paran, tendrías que comentar el asunto a tu jefe o al director de Recursos humanos.

P: Me gustaría concluir la semana laboral con una reunión de equipo el viernes por la tarde para hablar de los asuntos que se han tratado durante la semana. Sé que esto crea dificultades para dos de los miembros de mi equipo que, por cuestiones religiosas, prefieren salir más temprano los viernes, a menos, claro, que haya trabajo por acabar. ¿Es esto discriminación indirecta?

R: Podría ser discriminación indirecta si no tuvieras una razón legítima para hacer la reunión el viernes por la tarde, o si hubiera métodos más apropiados de cubrir tus necesidades. Parece que tienes una razón legítima para la reunión (controlar el progreso de tu equipo y escuchar sus preguntas), pero ¿seguro que tienes que hacerla el viernes por la tarde? ¿No obtendrías el mismo resultado si organizaras la reunión el mismo día más temprano, o el lunes a primera hora?

P: No paro de oír que la diversidad es importante para el Grupo. ¿Significa esto que solo tendría que contratar o promocionar a mujeres o a personas procedentes de una minoría étnica?

R: No, eso no es lo que esperamos. En L'ORÉAL, contratamos basándonos en los méritos, y por eso tendrías que seleccionar al mejor candidato para el trabajo. Si tienes dos candidatos talentosos, escoger a la persona que contribuirá más a la diversidad del equipo, puede ser visto como un valor agregado. Pero recuerda que la diversidad no se limita solo a minorías étnicas y a mujeres. Incluye a otros grupos que a menudo están discriminados, como los discapacitados, la gente mayor, etc.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con la diversidad, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

ACOSO E INTIMIDACIÓN

Todos nosotros tenemos derecho al respeto y a la dignidad humana. En L'ORÉAL, este principio es fundamental en nuestra forma de trabajar. Cualquier comportamiento o acción que pueda infringir este derecho y, en concreto, cualquier forma de acoso o intimidación, es inaceptable. En L'ORÉAL, desafiamos a los datos y a las ideas, no a las personas.

Todos nosotros debemos:

- Abstenernos de cualquier acción que resulte en acoso o intimidación
- Apoyar y fomentar el compromiso de L'ORÉAL para un lugar de trabajo sin acosos ni intimidaciones
- Ser educados: tratar a nuestros compañeros de trabajo como nos gustaría que nos trataran a nosotros

P: ¿Qué quiere decir exactamente L'ORÉAL con "acoso" e "intimidación"? Creo que en mi país no hay ninguna ley al respecto.

R: La primera regla es que L'ORÉAL respeta las leyes locales y, por eso, cualquier trabajador que viole las leyes de acoso de su país será sancionado. Pero puede que haya países en que L'ORÉAL considera que las leyes de acoso no prohíben ciertos comportamientos que la empresa considera inaceptables. Dependiendo de las circunstancias, cierto comportamiento se puede considerar inapropiado, como por ejemplo:

- acciones que puedan herir o alterar
- provocar deliberadamente que una persona cometa un error
- humillación o intimidación
- aislamiento físico o social (también conocido como "ley del hielo")

Puede que no haya ninguna ley sobre este tema en concreto en tu país. Pero seguramente descubrirás que estos tipos de comportamiento están legalmente prohibidos, aunque no se llamen acoso o intimidación.

P: Mi jefa puede llegar a ser muy intimidante. Sé que nos está presionando para que hagamos un trabajo de calidad, pero a veces puede llegar a humillar a las personas, y eso afecta la moral de todo el equipo. ¿Puedo hacer algo al respecto?

R: Tu jefa tiene la obligación de desafiar y hacer que su equipo entregue un trabajo de la calidad que esperamos en L'ORÉAL. Eso significa que criticará o comentará el rendimiento de los miembros del equipo. Sin embargo, un jefe también tiene la obligación de tratar a los miembros de su equipo con respeto y actuar con la debida sensibilidad. Si sientes que no te está tratando de manera profesional, tendrías que intentar hablar con tu jefe. También puedes consultar al director de Recursos humanos. Un buen entorno laboral solo puede existir con la ayuda y participación de todos nosotros, tanto directores como trabajadores por igual.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con el acoso y la intimidación, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

ACOSO SEXUAL

Todos nosotros tenemos derecho al respeto y a la dignidad humana. En L'ORÉAL, este principio es fundamental en nuestra forma de trabajar. Cualquier comportamiento o acción que pueda infringir este derecho y, en concreto, cualquier forma de acoso sexual es inaceptable.

Todos nosotros debemos:

- Abstenernos de cualquier acoso sexual
- Detener inmediatamente nuestro comportamiento si se considera indeseable
- Apoyar y promover el compromiso de L'ORÉAL para un lugar de trabajo sin acosos sexuales

P: ¿Qué quiere decir exactamente L'ORÉAL con "acoso sexual"? ¿Es igual que la definición descrita por la ley de mi país o es diferente?

R: La primera norma es que L'ORÉAL respeta las leyes locales, y por eso, cualquier trabajador que viole las leyes de acoso sexual de su país será sancionado. Pero puede que haya países donde L'ORÉAL considera que las leyes de acoso sexual no prohíben ciertos comportamientos que la empresa considera inaceptables. Dependiendo de las circunstancias, ciertos comportamientos, debido a su gravedad o a la frecuencia, se pueden considerar inapropiados, como:

- contacto físico, miradas y otros gestos, comentarios, invitaciones o peticiones desagradables
- distribuir o mostrar material ofensivo, como fotos o dibujos inadecuados

P: Una colega mía trabaja con varios hombres que constantemente hacen comentarios con connotaciones sexuales sobre las mujeres. Los comentarios son a menudo vulgares, groseros y despectivos. No creo que ella se de cuenta de lo que están haciendo, pero considera que su comportamiento es insultante y ofensivo. Pero tiene miedo de decir lo que piensa porque no quiere que piensen que es una puritana, o que empiecen a hacer comentarios sobre ella. ¿Qué debería hacer al respecto?

R: Tienes que animar a tu colega para que hable con esos hombres directamente si se siente capaz de hacerlo. También puede comentar el asunto con su jefe o el director de Recursos humanos. Si tu colega no toma ninguna medida, tú deberías informar de lo que te ha dicho, incluso si no tienes pruebas o no has observado el acoso en persona. Es crucial detener el comportamiento ofensivo antes de que se convierta en algo más serio.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con el acoso sexual, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

PRIVACIDAD

Todos tenemos derecho a la privacidad.

L'ORÉAL se compromete a respetar la confidencialidad de la información personal de los trabajadores (como sus registros personales, fotos y dirección postal). La empresa sólo obtiene y conserva esos datos porque son necesarios para el funcionamiento efectivo de L'ORÉAL.

Si tenemos autorización para acceder a datos personales de trabajadores, tenemos que:

- Asegurarnos de que solamente proporcionamos tal información a personas autorizadas, según la “necesidad de conocimiento”
- Asegurarnos de no proporcionar nunca tal información fuera de L'ORÉAL, a menos que se requiera legalmente, o con la autorización específica del trabajador
- Asegurarnos de que tal información está almacenada de un modo seguro
- Evitar retener esa información más tiempo del que se necesita para cubrir la razón legal o comercial por la que se adquirió
- Pedir consejo antes de transferir tales datos personales fuera de su país de origen

Todos nosotros debemos:

- Evitar acceder y almacenar datos personales de los trabajadores, a menos que tengamos la debida autorización y una necesidad claramente comercial de tal información
- Respetar el derecho a la privacidad de nuestros colegas

P: Me gustaría enviar a casa de una de mis colegas un regalo sorpresa para su cumpleaños. He pedido a Recursos humanos que me dieran su dirección personal pero me han dicho que no pueden proporcionármela, ¡porque estarían “infringiendo su derecho a la privacidad”! ¿No están exagerando?

R: No. La respuesta del departamento de Recursos humanos es totalmente apropiada; todos los datos personales de los trabajadores tienen que ser estrictamente confidenciales. No pueden empezar a hacer excepciones.

P: Hace poco oí hablar a mi jefe con Recursos humanos sobre una de mis colegas y su grave enfermedad. En mi tiempo libre, soy voluntario para una institución benéfica que ayuda a personas con enfermedades graves y me gustaría saber si puedo hacer algo para ayudar. ¿Puedo hablar directamente con mi colega o tengo que hablar primero con mi jefe?

R: No deberías hablar con tu colega. En lugar de eso, tendrías que informar a tu jefe y/o al departamento de Recursos humanos de que has oído esa conversación. Para respetar la privacidad de tu colega, evidentemente, no tendrías que compartir la información que tienes con nadie más.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con la privacidad, toma las medidas apropiadas para resolverlo. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe, el director de Protección de datos o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre “Comunicación abierta”).

CONFLICTOS DE INTERÉS

Todos tendríamos que evitar situaciones en que nuestros intereses personales entren en conflicto con los intereses de L'ORÉAL.

Incluso la apariencia de un conflicto puede manchar la reputación de L'ORÉAL, y también la nuestra.

La clave para enfrentarse a cualquier conflicto es divulgarlo abiertamente. Esto permite que se pueda investigar todo correctamente. Como resultado, puede que lo que en principio parecía un problema, de hecho, no sea perjudicial para la empresa. Pero solamente a través de la divulgación de todos los hechos, los afectados se pueden enterar con seguridad, y pueden anunciarlo en confianza a los demás.

Todos nosotros debemos:

- Comunicar a la dirección si hay un posible conflicto de interés que puede influir o parecer que influye en nuestras opiniones y acciones (por ejemplo, cuando un proveedor contrata a un miembro de la familia)
- Evitar cualquier cargo, participación o asunto financiero en cualquier organización que sea un competidor, cliente, proveedor u otro socio de L'ORÉAL, si nuestro puesto de trabajo en L'ORÉAL nos permite influir en la relación comercial

P: Uno de mis colegas tiene un primo que se ha incorporado a trabajar con nosotros, y un antiguo amigo mío del colegio ha empezado a trabajar conmigo. Estoy un poco preocupado de que la gente piense que ha habido un conflicto de interés. ¿Estas políticas solo afectan a los miembros directos de la familia, o también cubrirían esto?

R: La respuesta es simple: si la relación podría influir en tu objetividad, tendrías que aplicar esta política y pedir consejo. El hecho de que un miembro de la familia de alguien o un amigo ya trabajen en L'ORÉAL no tiene nada que ver con sus méritos como candidato para trabajar en la empresa. Pero se hace todo lo posible para garantizar que sea una persona independiente la que trate los asuntos del sueldo y la evaluación del rendimiento, y estas situaciones se controlan continuamente para asegurar la objetividad y la imparcialidad para todos.

P: Me ha impresionado mucho la calidad de trabajo de un proveedor de L'ORÉAL en concreto, y como resultado, me gustaría invertir en su empresa. ¿Hay un conflicto de interés en este caso?

R: Aunque tu participación fuera solamente financiera, podría haber un conflicto de interés según tu cargo en L'ORÉAL, tu influencia en las decisiones de compra, la cantidad de tu inversión y la importancia de L'ORÉAL como cliente de la empresa en cuestión. La única manera de descubrir si la situación es aceptable es comunicar el asunto a tu jefe o al director de Recursos humanos y hablar de ello abiertamente.

P: Mi hijo es propietario de un hotel local muy bueno, y muchas empresas de la zona lo utilizan para celebrar comidas y reuniones sociales. Sería una elección clara para nuestro evento. Como el precio y la calidad son similares a las otras opciones, ¿hay algo que me impida hacer una reserva?

R: Como ofrece un precio competitivo y el lugar es muy popular, puede ser aceptable que la empresa organice sus reuniones sociales allí.

Sin embargo, no estaría bien que tú te ocuparas del asunto, ya que hay un claro conflicto de interés. Como en todos los casos en que un miembro cercano de la familia trabaja para un proveedor actual o futuro u otro socio, tendrías que comunicar este asunto a tu jefe. Él o ella pueden tomar las medidas necesarias para evitar ponerte en una situación delicada.

P: En mi tiempo libre, soy vicepresidente de la Asociación Nacional de Consumidores. He ocupado este cargo durante muchos años. Hace poco he sabido que la asociación está planeando ejercer presión para que cambien una ley que puede causar problemas a L'ORÉAL. ¿Qué debería hacer?

R: L'ORÉAL respeta la privacidad de los trabajadores y ve con buenos ojos que los trabajadores contribuyan a la sociedad a través de asociaciones e instituciones benéficas. Sin embargo, tendrías que comunicar a tu jefe que estás afiliado o participas con estas organizaciones si crees que puede haber un conflicto, o un posible conflicto, con los intereses de L'ORÉAL. Tu jefe o el director de Recursos humanos te podrán aconsejar sobre la acción apropiada. En este caso, sería aconsejable que también informaras a tus colegas de la Asociación y les explicararas el conflicto de interés para ellos a su vez, y que te retiraras de cualquier implicación con esa campaña de presión en concreto.

P: Mi esposa trabaja para uno de los competidores de L'ORÉAL. No hablamos sobre nuestro trabajo en casa, y no veo cómo pueda ser de la incumbencia de la empresa lo que mi esposa haga en su vida profesional. Pero algunos de mis colegas me han dicho que estoy en una situación comprometida. ¿Qué debería hacer?

R: Esto podría parecer un conflicto de interés. Para protegerte tanto a ti mismo como a la empresa, tendrías que informar de los hechos a tu jefe o al director de Recursos humanos. Además, tú y tu esposa tendrían que seguir evitando hablar de negocios y tomar las medidas necesarias para garantizar que la información confidencial o privilegiada de las dos empresas esté protegida.

P: Un miembro de mi equipo ha estado saliendo con su secretaria durante un par de meses. Han sido muy discretos en el trabajo, pero aún así la gente lo ha descubierto. Se supone que no lo sé oficialmente. Han empezado a circular todo tipo de rumores, y tengo que decir que algunas de las otras secretarías no están nada contentas al respecto. Por supuesto, vigilo las cosas de cerca para asegurarme de que no haya favoritismos, pero ¿qué pasa si rompen y la cosa se pone fea? ¿Tendría que hacer algo al respecto? Y si es así, ¿qué?

R: Esta situación es muy delicada. En L'ORÉAL, respetamos la vida privada de los trabajadores, y por eso no necesitamos ni queremos conocer sus relaciones sentimentales. Sin embargo, sí que tenemos interés en sus relaciones profesionales. La situación que describes no es apropiada porque hay un conflicto de interés. Se supone que un jefe no puede juzgar a su subordinada objetivamente si está implicado emocionalmente. Tendrías que consultar al director de Recursos humanos para intercambiar opiniones sobre cómo tratar este asunto. En el mejor de los casos, uno de los trabajadores tendría que cambiar de departamento, y nosotros nos encargaríamos de garantizar que se realizara de manera efectiva pero con delicadeza. Dependiendo de los hechos y las circunstancias, puede que también sea un caso de acoso sexual.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con conflictos de interés, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

NUESTRA FORMA DE TRABAJAR
**COMO CIUDADANO
CORPORATIVO
RESPONSABLE**

“Contribuimos a crear un mundo de belleza
e imparcialidad”

el ESPÍRITU L'ORÉAL



ACTIVIDADES POLÍTICAS

L'ORÉAL respeta el derecho de sus trabajadores a participar como individuos en el proceso político, siempre y cuando dejen claro que con ello no representan a la empresa.

Cualquiera que participe en actividades políticas tiene que:

- Dejar claro que no está representando a L'ORÉAL de ningún modo
- Evitar utilizar los recursos de la empresa (como el tiempo de la empresa, teléfonos, papel, correo electrónico y otros bienes) para llevar a cabo o apoyar las actividades políticas personales

P: Hago algunos trabajos voluntarios para un candidato local cuyas políticas están muy en consonancia con los valores de L'ORÉAL. ¿Puedo utilizar la fotocopidora para imprimir algunos folletos?

R: No. No debes usar el tiempo o ningún tipo de recurso de la empresa para apoyar actividades políticas.

P: Mi jefe me ha preguntado si me gustaría hacer una donación para la campaña a la alcaldía de su hija. ¿Es eso correcto?

R: No. Incluso si tu supervisor no te está presionando, una petición de este tipo, aunque sea inocente, no es apropiada y puede ser coactiva.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con actividades políticas, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe, el director de Relaciones públicas o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

L'ORÉAL es una empresa formal en la sociedad, un buen vecino y un ciudadano responsable comprometido con las comunidades en las que hacemos negocios. Animamos a los trabajadores a que participen activamente en la comunidad.

Todos nosotros debemos:

- Apoyar los proyectos filantrópicos promovidos por el Grupo L'ORÉAL participando en los que sean de nuestro interés y en los que nuestro perfil individual aporte un valor añadido
- Asegurarnos de que únicamente hagamos partícipe a L'ORÉAL en acciones que reflejen nuestra estrategia filantrópica empresarial y nuestros valores empresariales
- Entender que la filantropía es un compromiso a largo plazo, y que todas las acciones, independientemente del tamaño, se tienen que realizar con un plan claro sobre cómo desarrollar la participación con el transcurso del tiempo

P: Un programa filantrópico en el que participo en mi comunidad local me ha preguntado si L'ORÉAL podría proporcionar productos gratis para apoyar su causa. Me he enterado de que hay una gran cantidad de champú y gel de baño que tendrá que destruirse porque está en el envase antiguo. Podría planificar que vinieran a recogerlo sin que nadie se diera cuenta. ¿Se lo puedo dar a ellos?

R: L'ORÉAL quiere apoyar tus esfuerzos filantrópicos si están en concordancia con la estrategia de la empresa. Tendrías que comunicárselo a tu jefe, quien puede decidir si esta causa de caridad en concreto está de acuerdo con la estrategia de L'ORÉAL, y proponérselo a la persona encargada de la filantropía en tu país.

P: El hospital en el que soy voluntario cada semana está pidiendo ayuda a todo el mundo para atraer a nuevos voluntarios, y quieren que haga que L'ORÉAL participe más. Sé que varios colegas míos podrían estar interesados. ¿Debería hablar con ellos directamente?

R: Si este hospital representa una oportunidad en consonancia con la estrategia filantrópica general de L'ORÉAL, tendrías que hablar con tu jefe para saber si sería posible que la empresa cooperara con el hospital. L'ORÉAL se esfuerza para colaborar "más allá del dinero" y desarrollar coaliciones que combinen el dinero con donaciones en especie, contribuciones de trabajadores, y especialmente compartir la experiencia que tenemos en tantos campos para ayudar a los demás. Tú podrías ser el patrocinador empresarial de este proyecto, y desarrollar un importante programa conjunto a largo plazo.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con la contribución a la comunidad, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

L'ORÉAL respeta el medio ambiente e intenta minimizar su impacto sobre él. Nuestro objetivo es comunicar abiertamente nuestros logros en este campo, así como nuestros retos.

Muchas de las actividades necesarias para sacar nuestros productos al mercado tienen un impacto directo en el medioambiente. Es responsabilidad de todos intentar reducir ese impacto siempre que sea posible. Cada pequeño paso cuenta.

Todos nosotros debemos:

- Poner en práctica el compromiso de L'ORÉAL en los procesos ecológicos
- Dar preferencia al uso de materias primas renovables y al desarrollo de envases ecológicos
- Considerar cómo impacta en el medio ambiente nuestro comportamiento en todos los aspectos de nuestro trabajo, para que podamos reducir ese impacto siempre que sea posible: por ejemplo, evitar cualquier viaje innecesario, ahorrar agua y energía y evitar generar residuos. Cuando los residuos sean inevitables, tenemos que asegurarnos de que los materiales se reciclen o se desechen de manera responsable. Incluso gestos pequeños, como separar los residuos orgánicos en las zonas para comer en la empresa, pueden marcar la diferencia
- Tomar todas las medidas necesarias para evitar y detener las violaciones de la política medioambiental de L'ORÉAL
- Informar inmediatamente de cualquier derrame o emisión poco usual en el aire o en el agua a la dirección o a nuestro director de Salud y seguridad

P: El dispositivo de control de Contaminación de una pieza crucial del equipo de fabricación está dañado. Me acabo de enterar de que se tardará tres días en conseguir las piezas y hacer la reparación. ¿Podemos realmente permitirnos parar la producción cuando aún tenemos que completar una gran cantidad de pedidos acumulados?

R: No tenemos opción. Nuestro compromiso con las buenas prácticas en el medio ambiente tiene preferencia sobre plazos de producción o beneficios a corto plazo. Esta máquina no puede funcionar sin los controles de contaminación necesarios. Tendrías que informar a tu jefe para que te ayude a encontrar una solución.

P: Mientras cumplamos con las leyes locales, ¿por qué tenemos que seguir las normas medioambientales de L'ORÉAL si nos pone en desventaja respecto a la competencia?

R: El compromiso de L'ORÉAL con el medio ambiente va más lejos que el simple cumplimiento de la ley. Si crees que hay cuestiones competitivas en juego, tendrías que comunicárselo a tu jefe.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con el medioambiente, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe, el director de Salud y seguridad o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

NUESTRA FORMA DE TRABAJAR

RECURSOS ADICIONALES PARA LOS DIRECTORES

“ Hacemos negocios con integridad ”

el ESPÍRITU L'ORÉAL



EL PAPEL DEL DIRECTOR

Como director, tienes una responsabilidad añadida porque:

- Sirves de ejemplo y fomentas la conducta ética
- Eres el encargado de tomar decisiones y te enfrentas a asuntos más complejos y difíciles
- Los miembros de tu equipo te pedirán consejo y ayuda

Como director, también tendrás que tratar cuestiones que normalmente sólo se encuentran a nivel directivo, es decir:

- Publicidad y comercialización
- Abuso de información privilegiada
- Selección y trato imparcial de proveedores
- Competencia justa
- Impuestos

P: ¿Qué es más importante para mí como director: cumplir con mis obligaciones con los objetivos financieros o comerciales, o con el ESPÍRITU L'ORÉAL y NUESTRA FORMA DE TRABAJAR?

R: Las dos son completamente compatibles, y están conectadas directamente. Hacer las cosas correctas por las razones correctas siempre es una buena práctica. Los intereses de la empresa nunca se sirven con prácticas comerciales ilegales o inmorales.

PUBLICIDAD Y COMERCIALIZACIÓN

La publicidad y la comercialización de L'ORÉAL se basan en las características intrínsecas y el rendimiento de nuestros productos. Este principio es esencial para ganarnos y mantener la lealtad de nuestros consumidores.

Todos los que participamos en la comercialización y la promoción de nuestros productos tenemos que:

- Asegurarnos de que todo el material publicitario y promocional se basa en resultados probados y en datos científicos
- Ofrecer una descripción justa y verdadera de nuestros productos
- Esforzarnos para garantizar que los clientes entiendan fácilmente la intención y el uso correcto de nuestros productos
- Ser conscientes de la posible reacción de grupos religiosos, étnicos, culturales o sociales a nuestra publicidad
- Asegurarnos de no realizar publicidad indirecta de nuestros productos en ningún medio de distribución (TV o programas de radio, revistas o medios digitales) cuya estrategia para atraer audiencia se base en explotar la violencia extrema, la pornografía o en promover comportamientos ofensivos u odio hacia los demás. Estas estrategias son contrarias a los principios de L'ORÉAL
- Ir con mucho cuidado para garantizar que nuestras acciones son coherentes con el ESPÍRITU L'ORÉAL si planeamos crear publicidad para niños y jóvenes

P: Mi colega me ha enseñado una propuesta de comercialización para una loción corporal que utiliza a una joven modelo extremadamente delgada. Creo que es, como mínimo, desagradable, y que podría hacer que nos acusaran de animar a las chicas a morirse de hambre para conseguir un físico tan delgado que perjudique la salud. Me ha dicho que soy demasiado sensible y que la ilustración ya estaba en trámites de aprobación. ¿Qué puedo hacer al respecto?

R: Nuestra publicidad y promoción están diseñadas para que tengan el máximo impacto posible en la audiencia a la que van dirigidas, por lo que debemos ser responsables de todos los mensajes que comunicamos, o que parezca que comunicamos. Cada vez es mayor la preocupación por los trastornos alimenticios entre las mujeres jóvenes y los riesgos para la salud asociados con ellos. Esto se tiene que tener en cuenta a la hora de decidir nuestras campañas publicitarias. Pero esto no significa que no puedas ser creativo, sino que tienes que asegurarte de que el mensaje publicitario no se malinterpretará como fomentador de comportamientos insalubres o perjudiciales.

P: Estoy diseñando un programa de comercialización para un nuevo producto. El departamento de Investigación y desarrollo que se encarga ha dicho que el producto solo "reduce las arrugas", pero mi jefe me ha dicho que lo cambie por "elimina las arrugas". Me preocupa que no sea completamente cierto. ¿Qué tendría que hacer?

R: Exagerar las cualidades de nuestros productos es deshonesto y crea desconfianza entre nuestra base de consumidores. Si el producto no elimina las arrugas, no tendrías que anunciar que lo hace.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con la publicidad y la comercialización, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe, el director Científico, el director de Control técnico o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

ABUSO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

Aunque L'ORÉAL no quiere limitar la libertad de los trabajadores a la hora de hacer inversiones personales adecuadas, todos nosotros debemos tener en cuenta el riesgo de que nos acusen de "abuso de información privilegiada" cuando tomemos decisiones sobre inversiones.

Todos nosotros debemos:

- Ser conscientes de que utilizar información privilegiada para hacer inversiones podría caer dentro del campo de aplicación de las leyes de abuso de información privilegiada
- Abstenernos de comprar o vender acciones de L'ORÉAL o cualquier otra empresa si tenemos información privilegiada en ese momento
- Evitar divulgar tal información privilegiada a cualquiera fuera de la empresa, incluyendo miembros de la familia
- Evitar divulgar tal información privilegiada a cualquiera dentro de la empresa, excepto según la "necesidad de conocimiento"
- Proteger la información privilegiada de una divulgación accidental

P: No soy un experto jurídico. ¿Qué es exactamente la "información privilegiada"?

R: La "información privilegiada" es un concepto definido por la ley. En términos generales, se refiere a la información de uso privado disponible que un inversionista sensato consideraría importante a la hora de tomar decisiones para una inversión. Tal información puede referirse a L'ORÉAL o a cualquier cliente o proveedor, u otras empresas con las que L'ORÉAL tiene contacto. Encontrarás información adicional en nuestro documento de Ética del Mercado de valores.

P: Acabo de oír que L'ORÉAL está a punto de adquirir otra empresa. Parece que es una oportunidad excelente para comprar acciones en una o la otra, o en las dos, porque seguro que los valores suben cuando se anuncie el acuerdo. ¿Está bien si sigo adelante y lo hago?

R: No. Como trabajador de L'ORÉAL, tienes muchas posibilidades de que te consideren un "privilegiado" y por eso no puedes comprar o vender acciones de L'ORÉAL o de la otra empresa hasta que el acuerdo se haya anunciado públicamente.

P: Estoy de acuerdo en que no puedo comprar acciones de L'ORÉAL basándome en la información privilegiada. ¿Pero qué pasa si le "comento por casualidad" a mi novia que ahora puede ser un buen momento para comprar? ¿Estaría bien?

R: No. Sería como si estuvieras comprando tú mismo. Incluso si lo que has oído es un rumor, estarías fomentando su divulgación, y esto tampoco es ético.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con el abuso de información privilegiada, toma las medidas apropiadas para resolverlo. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe, el Departamento jurídico o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

SELECCIÓN Y TRATO IMPARCIAL DE PROVEEDORES

La relación de L'ORÉAL con sus proveedores se extiende más allá de la compra y la entrega de productos y servicios. Es esencial para el éxito a largo plazo de nuestro negocio. Se nos juzgará por la calidad de las relaciones que tengamos con nuestros proveedores. Especialmente, se nos analizará el método por el que seleccionemos a nuestros proveedores, y cómo demuestren ellos su compromiso de hacer negocios responsablemente.

Todos los que tratamos con proveedores tenemos que:

- Seleccionar a los proveedores en función de la oferta competitiva abierta basándonos en criterios objetivos que evalúen el rendimiento y la calidad del servicio; asegurarnos de que todas las ofertas de los proveedores son similares y se consideran justas y sin favoritismos
 - Ser claros en el proceso de ofertas y dar opiniones honestas y sensibles a las ofertas rechazadas
 - Asegurarnos de que todos los proveedores, dondequiera que operen, entiendan y acepten las condiciones generales de compra y pago, lo que incluye las expectativas éticas de L'ORÉAL
 - Ofrecer respuestas a los proveedores basándonos en indicadores objetivos, claros y coherentes
 - Ayudar a los proveedores a cumplir las expectativas de L'ORÉAL, pero ser capaces de concluir la relación con los proveedores que no las cumplan; pagar a los proveedores a tiempo y según las condiciones acordadas (siempre y cuando el proveedor actúe según las condiciones del contrato)
 - Asegurarnos de que el proveedor no depende excesivamente de los negocios con L'ORÉAL
- Abstenernos de pedir a los proveedores que hagan concesiones irrazonables para ganar o conservar los negocios con L'ORÉAL. En concreto, evitar los tratos recíprocos. (Esto incluye afirmar o insinuar que la decisión de comprar productos o servicios se basa en un trato recíproco para que el proveedor compre nuestros propios productos y servicios)
 - Proteger la información confidencial del proveedor como si fuera nuestra, asegurándonos especialmente de que respetamos sus derechos de propiedad intelectual

Estamos orgullosos de nuestra reputación tratando con proveedores de forma mutuamente comprensiva y abierta. Estas relaciones se basan en los principios de la imparcialidad, la igualdad y la lealtad, y respetamos su independencia e identidad. L'ORÉAL no abusará de su posición en el mercado para tener preferencia.

P: Estoy intentando encontrar a un nuevo proveedor para materiales de oficina. El primero con quien he contactado ofrece un buen servicio, pero a un precio alto. El segundo no es tan bueno como el primero, pero es más barato (principalmente porque nos ha ofrecido un descuento considerable para intentar conseguir el pacto con L'ORÉAL). ¿Puedo decirle al primer proveedor el precio que me ha ofrecido el segundo para intentar que me rebaje el precio?

R: Puedes decirle al primer proveedor que tienes una mejor oferta en otro sitio, pero tienes que proteger la identidad del segundo proveedor. Si no, estarías ofreciendo al primer proveedor información sobre los precios de su competidor, y eso no es ético.

COMPETENCIA JUSTA

P: He encontrado un proveedor realmente bueno, pero acaba de empezar en el negocio y, de momento, L'ORÉAL es su único cliente. ¿Puedo utilizarlo?

R: Sí. No hay motivo para no ayudar a que este proveedor inicie su negocio. Sin embargo, tendrías que especificar en el contrato que esperamos que encuentre a otros clientes antes de cierto tiempo, y si no lo hace, puede que L'ORÉAL considere la opción de cambiar de proveedor. Si es realmente bueno, no tendría que haber ningún problema.

P: Me han dicho confidencialmente que se ha abierto una investigación contra uno de nuestros proveedores en el extranjero acusado de trabajo forzado. El proveedor no me ha dicho nada al respecto, y en visitas previas a sus instalaciones no he tenido motivos para preocuparme. ¿Tendría que ignorar estos rumores?

R: No. Tendrías que investigar, empezando por preguntar al proveedor sobre esa información. Si tienes cualquier duda, considera la opción de incluirlo en el programa de Auditoría social de L'ORÉAL, que consiste en enviar a un auditor externo para que verifique los hechos acerca de las prácticas de empleo, condiciones de trabajo y otros asuntos.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con la selección o el trato de los proveedores, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe, el director de Compras o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre "Comunicación abierta").

Respetamos a todas las empresas de nuestro entorno profesional, incluyendo a nuestros competidores. Los tratamos como nos gustaría que nos trataran a nosotros. Nuestro estatus de líderes en la industria de la cosmética reafirma nuestra obligación de servir de ejemplo en esta área.

Nos interesa trabajar en una industria donde las prácticas comerciales tengan una buena reputación. Hace que nuestro trabajo sea más fácil y reafirma la confianza de nuestros clientes. Compartir cualquier tipo de información, como las tarifas, los costes, o los planes de comercialización, puede crear la apariencia, sea verdad o no, de que realizamos manipulación de precios, división territorial u otros tipos de manipulaciones y distorsiones del mercado libre.

Todos nosotros debemos:

- Evitar cualquier contacto con competidores donde se hable de información confidencial
- Evitar inducir a clientes o proveedores a que incumplan sus contratos con competidores
- Abstenernos de tomar medidas deliberadas para interrumpir las fuentes de suministro de un competidor
- Asegurarnos de que no establecemos acuerdos exclusivos (p. ej. contratos que requieran que una empresa compre o venda solamente a L'ORÉAL) sin previo asesoramiento jurídico si podría considerarse que L'ORÉAL se apropia de una posición dominante en el mercado
- Asegurarnos de que no imponemos contratos que vinculen diferentes productos o servicios (p. ej. los que requieren que un comprador que quiere un producto también tenga que comprar otro producto "vinculado") o que no permitimos descuentos por fidelidad sin previo asesoramiento jurídico si podría considerarse que L'ORÉAL se apropia de una posición dominante en el mercado

- Abstenernos de hacer comentarios despectivos acerca de competidores (incluyendo declaraciones falsas sobre sus productos o servicios)
- Informar rápidamente a nuestro jefe si hemos recibido o utilizado accidentalmente información privilegiada o confidencial que se refiere a nuestros competidores y que solo les pertenece legítimamente a ellos o a terceras personas
- Reunir información competitiva solo a través de medios legítimos e identificarnos siempre como trabajadores de L'ORÉAL cuando obtengamos tal información
- No permitir nunca que nuevos trabajadores de L'ORÉAL compartan información sobre los competidores para quienes trabajaban anteriormente

P: Hace poco me encontré a un representante de uno de nuestros competidores en una convención. Tomando unas copas en un bar, me comentó que su empresa pronto aplicaría un aumento de precio a varios de sus productos clave. ¡Esta información es muy útil! ¿A quién tengo que informar para que podamos sacar el máximo provecho?

R: Nosotros no compartimos o intercambiamos información sobre precios u ofertas con competidores. Esto incluye políticas de precios, descuentos, promociones, derechos de autor, garantías y condiciones de venta. Si un competidor se ofrece a revelar tal información, tendrías que terminar la conversación con cuidado pero inmediatamente, y comentárselo a tu jefe. Aunque el intercambio no fuera con mala intención, también podría parecer manipulación de precios o de licitación, lo que es poco ético y, en la mayoría de países, ilegal.

P: L'ORÉAL es miembro de la Asociación Nacional de Cosmética Profesional y yo soy el representante de L'ORÉAL en el Comité comercial. Después de una de las reuniones mensuales del comité, uno de mis colegas, representante de un competidor bastante famoso, ha sugerido que los miembros del comité tendríamos que quedar en un restaurante para reforzar los vínculos personales y hablar extraoficialmente. ¿Qué debería hacer?

R: No aceptes la invitación e informa inmediatamente al Departamento jurídico. Tenemos la obligación de advertir a la Asociación de estas reuniones extraoficiales. Recuerda que el contacto con los competidores tiene que seguir siendo excepcional y limitado a temas que no sean determinados, delicados ni estratégicos. Evita estrictamente el contacto informal e incluso los actos sociales con competidores. Si durante un contacto oficial "autorizado" con competidores te das cuenta de que se va a hablar de temas delicados, abandona la reunión y deja constancia de que te has ido de la reunión a esa hora concreta.

P: He descubierto que uno de nuestros principales competidores pronto lanzará un nuevo producto que podría traer graves consecuencias para nuestras estrategias de ventas y comercialización. Necesitamos desesperadamente descubrir más cosas sobre este producto, cueste lo que cueste. Teniendo en cuenta lo importante que es, ¿podemos contratar a alguien para que busque en su basura alguna pista de su estrategia de lanzamiento?

R: No. Este comportamiento es totalmente inmoral, y podría dañar gravemente nuestra reputación de integridad. L'ORÉAL nunca puede formar parte de estas actividades. A parte de que el espionaje es impropio, ¡imagínate cómo se vería si saliera en la prensa! Sólo podemos reunir información de los competidores por medios legítimos. Estos medios incluyen examinar los productos de nuestros competidores y utilizar los recursos de uso público, como folletos promocionales, informes anuales, presentaciones de los competidores en convenciones, y datos conjuntos de la industria que no revelen información específica de la empresa.

IMPUESTOS

P: Hace seis meses contraté a una persona que había trabajado para un competidor. Mientras trabajaba allí, obtuvo una experiencia de gran valor en la investigación de un área clave para nosotros. De hecho, esa experiencia fue una de las razones principales por las que la contraté. Obviamente, he ido con mucho cuidado para que no nos pasara información confidencial, pero seguro que hay un límite de tiempo después del cual ya puede compartir ese conocimiento libremente, ¿no es así? Si no, ¿estaría llevando todo este tema de confidencialidad al extremo!

R: No. No hay ningún tiempo límite para proteger información confidencial. Tendrías que haber contratado a la nueva trabajadora basándote en la investigación que podría haber hecho para nosotros, no la que realizó en el pasado para nuestro competidor. Incluso sería apropiado trasladarla a un departamento diferente donde no se sienta bajo la presión de pasar información confidencial.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con la competencia justa, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe, el Departamento jurídico o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre “Comunicación abierta”).

L'ORÉAL tiene como objetivo ser un buen ciudadano corporativo en cualquier lugar donde opere. Un elemento clave para conseguirlo es respetar la legislación tributaria pertinente, asegurándose de cumplir correctamente con todas las obligaciones fiscales locales (documentación y fechas límite), y de pagar en su totalidad todos los impuestos locales y nacionales requeridos por las leyes.

Todos nosotros debemos:

- Asegurarnos de que L'ORÉAL no elude a propósito sus obligaciones fiscales
- Participar en mantener los libros y los registros exactos y completos

P: Un proveedor me ha dicho que tiene una manera infalible para hacernos ahorrar dinero. Se ha ofrecido a redireccionar los trámites para comprar el pedido de Navidad de sus productos a través de un tercer país para evitar pagar el impuesto de ventas (IVA) que de lo contrario nos cobrarían. Parece un plan inteligente; ¿puedo darle el visto bueno?

R: No. Cualquier intento de no cumplir nuestras obligaciones fiscales en su totalidad (que de hecho es lo que esto sería) es ilegal e inmoral. El presupuesto de L'ORÉAL incluye provisiones para pagar todos los impuestos legítimos.

Recuerda: Si descubres un asunto relacionado con los impuestos, no lo escondas. Recibirás ayuda y apoyo si lo hablas con tu jefe, el director de Finanzas, el Departamento jurídico o el director de Recursos humanos (consulta también el capítulo sobre “Comunicación abierta”).

L'ORÉAL contrarresta todas las emisiones de carbono procedentes de la creación, producción y distribución del Código de Ética Empresarial. Este es nuestro primer documento "climáticamente neutro".

Emprendemos esta acción a través de Climate Care, una de las empresas mejor valoradas en el campo de la compensación medioambiental.

Publicado por:
Director del Grupo de Ética
L'ORÉAL
41, rue Martre
92117 CLICHY
FRANCIA
<http://ethics.loreal.wans>

Fotografías:

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaïche, Micheline Pelletier/Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche, todos los derechos reservados

Diseño: **futerra**
Futerra Sustainability Communications Ltd
www.futerra.co.uk

Este documento se ha impreso utilizando tintas vegetales biodegradables y tecnología de impresión baja en alcohol. Se ha hecho con papel certificado por el Comité de Administración Forestal y contiene un 50% de residuos reciclados. Hemos escogido una impresora con un sistema de gestión medioambiental ISO 14001 certificado independientemente.



Mixed Sources
Product group from well-managed
forests, controlled sources and
recycled wood or fiber

Cert no. SGS-COC-2408
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council

