

CÓDIGO DE CONDUCTA DE SMARTEL

El presente Código de Conducta es el documento principal que desarrolla nuestros valores y del que se derivan nuestras políticas y procedimientos.

Tiene por objetivo ofrecer las pautas de comportamiento esperadas de las personas que conforman Smartel o que se relacionan con nosotros.



RECORDANDO NUESTRA VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

MISION

Ser un grupo líder en el despliegue de redes de telecomunicaciones, proporcionando a nuestros clientes soluciones integrales de valor e innovadoras, con el compromiso de todo nuestro talento humano.

VISION

Ser una referencia como proveedor de servicios dentro del sector de las Telecomunicaciones.

VALORES

- Flexibilidad y adaptación al cambio
- Enfoque a la innovación de servicios con los que apoyar a nuestros clientes
- Mejora continua
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad Social empresarial



CONTENIDO

I.	PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN	6
1.	ACTUAMOS CON INTEGRIDAD, EQUIDAD, TRANSPARENCIA, RIGOR Y FIABILIDAD	6
2.	ESTRICTO CUMPLIMIENTO DE LA LEY	6
3.	A QUIEN APLICA EL CÓDIGO	7
4.	RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL	7
5.	INFRACCIONES DEL CÓDIGO	8
6.	OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR	9
II.	LÍNEAS DE COMUNICACIÓN Y DENUNCIA	10
1.	PARA QUÉ USARLAS.....	10
2.	CÓMO INICIAR UNA COMUNICACIÓN.....	10
3.	TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS	11
III.	EVITANDO CONFLICTOS DE INTERÉS.....	12
1.	QUÉ ENTENDEMOS POR CONFLICTO DE INTERÉS	12
2.	EN EL DESEMPEÑO DE NUESTRAS TAREAS.....	12
3.	RELACIONES PERSONALES EN EL LUGAR DE TRABAJO.....	13
4.	POR INVERSIONES EN OTRAS EMPRESAS RELACIONADAS CON Smartel.....	13
5.	POR DESEMPEÑO SIMULTÁNEO DE TRABAJOS EN OTRAS EMPRESAS	14
6.	POR RELACIONES CON FAMILIARES Y AMIGOS.....	14
7.	COMO CONSECUENCIA DE ACEPTAR REGALOS, COMIDAS, ENTRETENIMIENTOS Y OTRO TIPO DE ATENCIONES	15
IV.	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	16
1.	COMPROMISO CON LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE NUESTROS SERVICIOS.....	16
2.	COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	16
3.	DONACIONES Y PATROCINIOS	17
V.	LAS PERSONAS EN EL TRABAJO	18
1.	DERECHOS HUMANOS	18
2.	RESPECTO MUTUO.....	19
3.	SALUD Y SEGURIDAD.....	20
4.	DROGAS Y ALCOHOL.....	20
VI.	PRÁCTICAS COMERCIALES ADECUADAS.....	22



1.	NORMAS SOBRE DEFENSA DE LA COMPETENCIA.....	22
2.	NEGOCIACIONES CON CLIENTES, PROVEEDORES Y EMPRESAS COLABORADORAS.....	22
3.	RELACIONES CON COMPETIDORES	23
VII.	NORMAS ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN.....	24
1.	NEGOCIACIONES CON FUNCIONARIOS DE ADMINISTRACIONES Y GOBIERNOS.....	24
2.	LA CORRUPCIÓN ENTRE PARTICULARES	24
3.	POSIBLES CONSECUENCIAS DERIVADAS DE LOS SOBORNOS	25
4.	ACTIVIDAD POLÍTICA.....	26
VIII.	EXACTITUD Y VERACIDAD DE LOS REGISTROS	27
IX.	PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y DE FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.....	29
X.	PROTECCIÓN Y USO ADECUADO DE LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA.....	30
1.	RECURSOS ELECTRÓNICOS	30
2.	PROPIEDAD INTELECTUAL	32
3.	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	33
XI.	COMUNICACIONES.....	36
1.	COMUNICACIÓN INTERNA.....	36
2.	COMUNICACIÓN EXTERNA	36
XII.	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y DIFUSIÓN DEL CÓDIGO.....	37
1.	RESPONSABLES DE IMPULSAR, SUPERVISAR Y CUMPLIR LAS NORMAS	37
2.	DIFUSIÓN DEL CÓDIGO	38
3.	INFORMACIÓN DE DECISIONES E INVESTIGACIONES DEL CÓDIGO	38
4.	FIRMA Y ACUSE DE RECIBO.....	39
5.	VIGENCIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	39

Para SMARTEL siempre ha sido una prioridad la promoción de una cultura efectiva de integridad, ética y cumplimiento, con los más altos estándares en todos los aspectos de nuestra actividad. Por ello, os presentamos el Código de Conducta de la empresa.

Nuestro Código de Conducta proporciona orientación acerca de cómo cumplir las leyes y las políticas de la empresa e incluye además nuestros principios éticos generales. En consecuencia, es muy importante que conozcáis su contenido, pues es la guía ética para dirigir nuestras acciones diarias.

Ello supone que todos los miembros de la empresa y los que se relacionan con ella tendrán un comportamiento honesto y digno de confianza, desarrollando sus actividades de acuerdo con las políticas y reglas de la organización y cumpliendo con las directrices que se recogen en este código.

Es importante subrayar que nuestro Código de Conducta no solamente vincula a todos los empleados de SMARTEL, sino que también es aplicable a todas las personas con las que tenemos una relación de negocios, remarcando así el compromiso de la empresa de actuar correctamente en todo momento.

SMARTEL busca una mejora constante del modelo de gobernabilidad de la empresa, de corrección de las malas prácticas detectadas y de desarrollo de nuevas políticas, procedimientos y normas internas para la implantación efectiva de los compromisos recogidos en este código. Para nosotros el comportamiento responsable es la única forma de llevar a cabo nuestra actividad.

En consecuencia, todos debemos seguir una actitud de tolerancia cero hacia las malas prácticas y de compromiso para establecer medidas para prevenir, detectar y responder ante comportamientos poco éticos.

Os invito a leer detenidamente este Código y a seguir sus principios para que juntos podamos mantener una cultura ética destacable que contribuya a nuestro crecimiento profesional y personal. En caso de dudas sobre el contenido o aplicación de este Código de Conducta, no dudéis en buscar orientación a través del buzón compliance@smartel.es.

De antemano, agradeceremos vuestra colaboración a fin de lograr nuestros objetivos.

Atentamente,



Enrique Garcia-Ramal Perez-Yarza

I. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

1. Actuamos con integridad, equidad, transparencia, rigor y fiabilidad

En Smartel nos comportamos con integridad, equidad y transparencia, en nuestras relaciones internas y en nuestras relaciones con terceros

- **Integridad significa hacer lo correcto.** No sólo cumpliendo las leyes, sino haciéndolo con justicia y ética en todos los ámbitos de nuestra actividad. Y por eso
- **Proporcionamos información transparente, rigurosa y fiable** que cimiente la confianza y el respeto mutuo entre las partes, y evitando todo tipo de engaño o acción dirigida a desvirtuar la realidad.
- **Extendemos este compromiso a todos los ámbitos de nuestra actividad:** a los trabajadores, clientes, proveedores, subcontratas, y también a la sociedad.
- Y para ello, **nos dotamos de medidas y controles que nos permitan verificar y mejorar nuestros procesos**, incluyendo los procedimientos necesarios para evitar potenciales conflictos de interés en el ámbito de nuestras actividades.

2. Estricto cumplimiento de la ley

Toda conducta ilegal está rigurosa y expresamente prohibida. En caso de duda sobre la aplicación o interpretación de alguna ley, consultaremos previamente con el Responsable de Cumplimiento.

- Si las leyes permiten conductas no conformes con nuestro Código, nuestro Código será el que prevalezca.
- Si algún procedimiento o norma interna contradice a la ley aplicable, **la ley prevalecerá sobre lo dispuesto en el Código.**
- Y declaramos nuestro **compromiso de total cooperación con** cualquier investigación, inspección, procedimiento o requerimiento de información remitido por las **autoridades pertinentes.**

Si no estamos seguros de si una acción o decisión relacionada con el trabajo puede infringir estas normas, debemos actuar con sentido común y preguntarnos lo siguiente:

- *Esta acción, ¿es coherente con el Código y con los valores de la empresa, con sus políticas y procedimientos?*
- *¿Es legal?*
- *¿Está bien? ¿Es justa, ética y moralmente aceptable? ¿Qué me dice mi intuición?*
- *¿Reflejará bien mi propia imagen y la de la empresa? ¿Puede cambiar esta percepción a lo largo del tiempo?*
- *Si saliera en las noticias o en cualquier otro medio, ¿me gustaría leerlo o que lo viera mi familia?*
- *¿Podría alguien percibir esta situación como un conflicto de intereses?*
- *¿Podría esta acción (u omisión) poner en peligro la salud, seguridad o bienestar de otra persona?*

Si la respuesta no es clara o evidente, o no nos sentimos cómodos con nuestra respuesta, debemos buscar asesoramiento antes de actuar (ver "líneas de comunicación").

3. A quien aplica el Código

Se espera de todas las personas de SMARTEL que cumplamos con la ley, con el Código, y con los procesos de la empresa.

- Nuestro Código se aplica a todas las personas de SMARTEL (administradores, directivos y empleados) y a las que trabajen con nosotros (proveedores, contratistas, empresas colaboradoras, socios comerciales, consultores, etc.). Todos debemos cumplir con el Código, las políticas y procedimientos operativos que de él se deriven.
- Haremos un **esfuerzo razonable para comunicar nuestras expectativas** a todos ellos, alentándoles a adoptar unos principios y prácticas similares a las nuestras.
- El Código está **diseñado para ayudarnos a utilizar nuestro buen juicio y sentido común para tomar las decisiones correctas**. Si existiesen dudas al respecto, debemos buscar orientación por parte de nuestros superiores, o comunicarnos con el Responsable de Compliance.
- El Código **será actualizado periódicamente** en función de los cambios que se produzcan en las leyes, políticas y mejores prácticas. La versión autorizada más reciente de nuestro Código puede consultarse en nuestro sitio web: www.smartel.es

4. Responsabilidad individual

El comportamiento ético es una responsabilidad individual que nos afecta a todos.

- **Todos debemos actuar con integridad** en todo momento.
- **Utilizamos el sentido común**, considerando el posible impacto de nuestras acciones, y **solicitamos consejo y orientación** de forma inmediata en caso de duda.
- **Conocemos, comprendemos, aceptamos y cumplimos** las disposiciones del Código.
- **Conocemos y respetamos las leyes** que nos afectan en nuestro trabajo.
- Nos aseguramos de **conocer y aplicar las políticas y los procedimientos** relevantes para nuestro trabajo individual.
- **Colaboramos plenamente con las investigaciones internas** sobre posibles infracciones del Código.
- **Informamos de toda duda, infracción o conducta sospechosa**, ya sea real o aparente, contra la ley, el Código, las políticas y procedimientos o controles existentes.

¿Quién debe seguir el Código?

- El Código de Conducta se aplica a **todos los administradores, directores y trabajadores de SMARTEL**, así como a todo aquél con quien mantengamos relaciones comerciales.

Cómo actuar en caso de investigación o inspección:

- **Nunca se destruirán ni alterarán documentos en previsión de una investigación, inspección, procedimiento o actuación administrativa**, ni se realizarán declaraciones equívocas o falsas en el curso de dichas actuaciones. Esto será así incluso cuando dichas actuaciones aún no hayan tenido lugar ni haya sido anunciada, e incluso si dicha investigación o procedimiento está aún en fase de ser una mera recopilación informativa.
- **No se ejercerá coerción o presión alguna sobre los trabajadores para que actúen en contra de este principio.**
- En el caso de tener conocimiento de estas actuaciones, **deberemos informar al superior más inmediato, así como al Responsable de Cumplimiento de la empresa, antes de llevar a cabo cualquier acción o compromiso.**

¿Qué se espera de los directores y mandos?

- **Que sean un modelo para los demás**, respetando siempre las leyes y las normas de nuestro Código. No alentando conductas ni dando directrices a nuestros equipos para que logren resultados a expensas de una conducta no ética o que incumpla con el Código o la ley.
- **Que promuevan, con su colaboración y difusión, la implantación efectiva de una cultura de ética**, integridad y cumplimiento, garantizando un entorno de trabajo positivo en el que las personas sean tratadas con dignidad y respeto.
- **Que trabajen para que sus equipos conozcan y comprendan nuestro Código**, políticas y procedimientos, fomentando su participación en las formaciones al respecto y promoviendo la responsabilidad individual en el ejercicio de sus acciones.
- **Que supervisen a los equipos para evitar infracciones** sin ignorar nunca conductas sospechosas, y valorando a nuestros equipos según su identificación con los valores y políticas de empresa.
- **Que velen porque todos se sientan cómodos y protegidos** al presentar sus inquietudes de buena voluntad y sin temor a represalias.

5. Infracciones del Código

El incumplimiento de nuestro Código y de las políticas y procedimientos operativos que de él se deriven, puede dar lugar a medidas disciplinarias (incluidos el despido, la rescisión o no renovación del contrato), a impedir una promoción interna, o a medidas que deriven en la destitución de un director.

- Si una infracción del Código incluye la **infracción de una ley, el asunto deberá comunicarse a las autoridades pertinentes**. Las personas involucradas podrían verse sujetas a procedimientos judiciales y sanciones civiles y penales.
- La empresa cuenta con un **sistema disciplinario, que se interpreta de manera proporcional**, procurando imponer medidas disciplinarias que se adapten a la naturaleza y las circunstancias de cada infracción del Código.
- Las infracciones **de naturaleza más grave pueden dar lugar a sanciones severas**, tales como la suspensión de empleo y sueldo, una reducción de la categoría laboral, una menor valoración en el desempeño laboral anual, pérdida o reducción de beneficios, e incluso el despido.
- Además, Smartel **se reserva el derecho** de adoptar otras medidas, incluso un procedimiento judicial, contra las personas que hayan participado o

Un mando debe:

- *Asegurarse de que los equipos conocen y cumplen con los procedimientos y controles.*
- *Fomentar su participación en las tareas de coordinación o lo que requiera el Responsable de Cumplimiento.*
- *Evitar cualquier comentario que minusvalore la estrategia de cumplimiento e integridad.*
- *Supervisar con cuidado las obligaciones de cumplimiento y actuar ante cualquier comportamiento inadecuado.*
- *Ser cercano y escuchar atentamente a cualquier sugerencia, queja o información que se le transmita.*



se hayan beneficiado de actividades ilegales o contrarias a nuestro Código, con el fin de recuperar los daños y perjuicios sufridos por la empresa y toda cantidad o prestación que se haya pagado o recibido equivocadamente.

6. Obligación de denunciar

Todos somos responsables de velar por el respeto a los valores y al Código de Conducta de la empresa.

- Todos tenemos el **deber y la responsabilidad de informar de buena fe sobre posibles riesgos y sobre toda infracción real o aparente de las normas aplicables, de nuestro Código y de las políticas y procedimientos existentes, o sobre toda conducta que comprometa los estándares éticos de la empresa.** El hecho de no informar de algún asunto puede suscitar medidas disciplinarias, incluido el despido.
- Si nos vemos implicados en una situación o nos enteramos de algún hecho que constituye o podría constituir una infracción, debemos **informarlo inmediatamente a través de cualquiera de las líneas de comunicación descritas** en el presente Código.

Debemos recordar:

- **Nadie en SMARTEL, con independencia de su posición en la empresa, está autorizado para contravenir estos principios o para solicitar de un colaborador una conducta contraria a los mismos.**
- **Nuestra falta de intervención también nos puede suponer una infracción disciplinaria.**
- **No se admitirán malas prácticas amparadas en el seguimiento de indicaciones de un superior o en el desconocimiento del presente Código.**
- **Es más sencillo garantizar el cumplimiento del Código si se interpreta con sensatez y prudencia, además de optar siempre por preguntar en caso de duda.**

Acusaciones erróneas o falsas

- **La empresa protegerá a toda persona que informe con honestidad y buena fe de cualquier inquietud relacionada con el Código.**
- **No obstante, se advierte que es una infracción del mismo realizar, a sabiendas, una acusación falsa, mentir a los investigadores o negarse o rehusarse a cooperar con una investigación relacionada con el Código**

II. LÍNEAS DE COMUNICACIÓN Y DENUNCIA

Contamos con distintas vías de comunicación para hacer una pregunta, tratar una inquietud, realizar una queja, o denunciar una situación o el comportamiento de una persona. Utiliza aquella con la que te sientas más cómodo y hazte oír.

1. Para qué usarlas

- Para informar de la falta de **eficacia de alguno de los controles implantados**, o sugerir la implantación de **nuevos controles**.
- Para solicitar **apoyo en la interpretación de cualquier situación** que provoque dudas.
- Para **informar de una situación de conflicto de interés** (aparente, real o potencial) de la que tenga conocimiento (le afecte directamente o no).
- Poner en conocimiento de la empresa **cualquier situación o comportamiento que pueda infringir las leyes o las disposiciones de nuestro Código**.

2. Cómo iniciar una comunicación

- Puedes elegir consultar con la persona que comprende mejor nuestras funciones y responsabilidades, es decir, **nuestro responsable directo**.
- También podemos comunicarnos con los **responsables de nuestra área o unidad de negocio, o con el responsable de recursos humanos**.
- Asimismo, **podemos contactar con el Responsable de Cumplimiento** de la empresa, a través del correo electrónico compliance@smartel.es o a través del número de teléfono +34944805307 o a través de la Línea Externa independiente de la empresa smarteethics@baleman.es
- Además, existe un **Comité de Cumplimiento** que vela por que se cumpla el Código, las políticas y procedimientos existentes, que interpreta las dudas que surjan en situaciones o conductas concretas, orientando sobre la mejor decisión a tomar. Puedes dirigirte a él a través del siguiente correo electrónico compliance@smartel.es o a través del siguiente número de teléfono +34944805307 o a través de la Línea Externa independiente de la empresa smarteethics@baleman.es

¿Qué ocurre cuando se recibe una comunicación?

- *Se analiza su contenido, y se decide con qué departamentos se trabajará, según la materia.*
- *Se contacta con el informante (si se ha identificado), para asegurar se cuenta con toda la información.*
- *Si se trata de una duda o sugerencia, se analizará y dará respuesta lo antes posible.*
- *Si se trata de una consulta sobre conflicto de interés, se activará un procedimiento para resolver el mismo y se informará también de ello.*
- *Si se trata de una denuncia por incumplimiento, se activará un procedimiento de investigación con todas las garantías, comunicando al informante de su evolución.*
- *Se llevará un registro transparente y exacto de todas las comunicaciones recibidas, y de las acciones realizadas en consecuencia.*

3. Tratamiento de las comunicaciones recibidas

Confidencialidad

- Toda comunicación será tratada bajo un **estricto protocolo de confidencialidad** que evite la difusión de la identidad de la persona que haga uso de los mismos.
- Aunque incentivamos la identificación del comunicante para poder hacer un seguimiento y dar respuesta cuando la investigación lo permita, la empresa **podrá iniciar investigaciones sobre informaciones recibidas de forma anónima**.

Principios de actuación e investigación

- **Consideraremos seriamente todas las comunicaciones recibidas, y con especial interés las que se refieran a una posible mala conducta.**
- **Investigaremos** todos los asuntos bajo el principio del **respeto a la dignidad individual y garantías laborales**, con el fin de determinar si se ha producido una infracción del Código o de la ley, y adoptar las medidas correctivas correspondientes.
- **Esperamos que todas las personas cooperen totalmente** y respondan a todas las preguntas con integridad y honestidad.
- Cuando fuera necesario para la investigación, **accederemos a los medios de trabajo puestos a disposición por la empresa**, entre los que se encontrarán los equipos informáticos y otros dispositivos de comunicación, correos electrónicos y demás archivos generados por el uso de los mismos.

Sin ningún tipo de represalias

- Valoramos positivamente la ayuda de los trabajadores que identifican los posibles problemas que la empresa necesita abordar. Y por eso, nos comprometemos con una **política que impida cualquier tipo de represalia** (de los mandos, colaboradores o compañeros) **contra quien haya informado con honestidad de una potencial infracción del Código**.
- Velamos porque dicha información no pueda ser la base de una acción que perjudique en modo alguno su empleo, **esperando que se informe de cualquier actuación contra esta política**.

Sobre las comunicaciones

- *Para ayudar en el tratamiento confidencial, recomendamos que aquellos que pongan en conocimiento de la empresa materias de esta naturaleza, **se abstengan de discutir estos temas y su investigación con cualquier otro trabajador. Todos debemos colaborar en los procedimientos de investigación, sean internos o con las autoridades pertinentes.***
- *Al activar el procedimiento de investigación, **garantizamos el respeto a los derechos y garantías laborales.***
- *Si consideras que has sido objeto de represalias en la empresa (mandos, compañeros, etc.), **informa de tu situación por las vías establecidas. Nos comprometemos con la protección de quienes defienden los intereses de la empresa.***

III. EVITANDO CONFLICTOS DE INTERÉS

Debemos asegurarnos de que siempre actuamos por los intereses de la empresa, evitando todo conflicto de intereses (real, potencial o aparente) en el desempeño de nuestras responsabilidades.

- Debemos actuar siempre **en el mejor interés de la empresa** mientras realizamos nuestro trabajo.
- El Código no puede contemplar todo posible conflicto de interés, de modo que **debemos usar el sentido común, y pedir consejo** a través de las líneas de comunicación existentes cuando no estemos seguros.
- Podemos evitarlos cuando **renunciamos a cualquier ventaja personal o a aprovecharnos de las oportunidades comerciales que se nos puedan presentar durante el transcurso de nuestra relación laboral**. Por excepción, podremos actuar cuando la empresa haya abandonado expresamente su interés de perseguir dicha oportunidad, o cuando quedemos debidamente autorizados al informar de nuestra situación.

1. Qué entendemos por conflicto de interés

- Un **conflicto de intereses real** se presenta cuando el juicio, la objetividad o la independencia de una persona se ve afectada por un enfrentamiento potencial de los intereses personales del individuo y sus deberes profesionales o públicos.
- Un **conflicto de intereses potencial** se presenta cuando existe una posibilidad razonable de que en el futuro se genere un conflicto de intereses.
- Un **conflicto de intereses aparente** se presenta cuando una persona que observa una situación dada puede sacar la conclusión razonable de que existe un conflicto de intereses, incluso si esto no fuera real.

2. En el desempeño de nuestras tareas

- **Estando alerta para que, por error u omisión, no recaigan sobre una misma persona determinadas decisiones**, como es la de selección de proveedores y las autorizaciones de los pagos de éstos.
- **Poniendo especial cuidado a la hora de seleccionar o negociar con un proveedor en representación de la empresa**, evitando en todo caso que nuestros intereses y relaciones personales interfieran (o puedan o

*¿Estoy ante un conflicto de interés?
Pregúntate:*

- *¿Podrían mis intereses personales interferir con los de la empresa?*
- *¿Podría parecer de esa manera ante otros, ya sea dentro o fuera de la empresa?*
- *Si no estamos seguros, pedimos consejo al Responsable de Cumplimiento.*

¿Quién es mi “familiar” según el Código?

- *El cónyuge, padre/madre, hermano/a, abuelo/a, hijo/a, nieto/a, suegra, suegro, o pareja del mismo sexo o del sexo opuesto.*
- *Cualquier otro miembro de la familia que viva con nosotros o que de otro modo dependa financieramente de nosotros (directa o indirectamente)*
- *Incluso cuando negociemos con miembros de la familia más allá de esta definición, debemos tener cuidado de asegurarnos de que nuestra relación no interfiera ni parezca interferir con nuestra capacidad para actuar en beneficio de la empresa*



parezcan interferir) con nuestra capacidad para tomar decisiones en el mejor interés de la empresa.

3. Relaciones personales en el lugar de trabajo

- SMARTEL **permite el empleo tanto de personas de la misma familia como de personas que mantienen una relación personal con otro trabajador**, siempre y cuando no exista un conflicto de intereses real, potencial o aparente.
- En tales casos, **es nuestra obligación informar de dicha situación** al departamento de Recursos Humanos. El tema será tratado **con la mayor discreción y confidencialidad**, al tiempo que se procede a realizar internamente los cambios oportunos en las funciones de cada persona involucrada, para mitigar cualquier posible conflicto.

4. Por inversiones en otras empresas relacionadas con SMARTEL

- Debemos **evitar tomar parte en inversiones u operaciones que puedan afectar** o parezcan afectar, a **nuestra toma de decisiones** en representación de la empresa.
- Si tenemos capacidad para negociar con una empresa como parte de nuestro trabajo, no podemos tener otro interés en la operación distinto del de la empresa. Si tenemos alguna relación con la otra parte, debemos solicitar la **aprobación previa por escrito** del Comité de Compliance. Si somos directivos o consejeros, la intervención en dicha operación deberá ser aprobada, además, por el Órgano de Administración.

Asegúrate de contar con las autorizaciones necesarias:

- *En el Código, políticas o procedimientos pueden exigirse dichas **aprobaciones escritas**. Asegúrate de contar con ellas o de sus posibles renovaciones para evitar cualquier problema de interpretación o un conflicto laboral futuro.*
- ***Sigue siempre los procedimientos** de selección, contratación y pagos y sus autorizaciones. Si hay que hacer excepciones, busca la autorización escrita necesaria.*
- ***Comunica siempre tus dudas o tu posible conflicto de interés**. Si es sólo aparente o potencial, o no tiene impacto suficiente, puedes obtener una autorización que se revisará periódicamente.*

Algunas inversiones comunes, no afectadas por el Código

*Estas restricciones a las operaciones donde un trabajador tenga inversiones no se aplican a los **fondos de inversión comunes, a la tenencia de acciones en empresas cotizadas o a inversiones similares** en las que el trabajador no tiene control directo sobre dichas inversiones.*

5. Por desempeño simultáneo de trabajos en otras empresas

- Como regla general, **es posible tener un empleo fuera de la empresa**, incluso como director o administrador, **siempre que el mismo no interfiera con nuestra capacidad de realizar nuestro trabajo**. Basta con informar previamente, cumplir con las medidas que se establezcan para asegurar que no interfiere en nuestro trabajo, y recibir la autorización oportuna que podrá ser renovada periódicamente.
- También será necesario informar de cualquier otra actividad de asistencia a **eventos, seminarios, congresos, jornadas, presentaciones o cursos educativos, cuando ésta sea remunerada**, sea en representación de la empresa o a título individual. Antes de aceptar los honorarios, el reembolso de gastos o cualquier tipo de pago, debemos obtener la autorización previa del Responsable de Cumplimiento.
- Si la actividad complementaria fuera la de **director o administrador, además deberá contar con la aprobación del Órgano de Administración**.

6. Por relaciones con familiares y amigos

- Es posible que contemos con **amistades o familiares que sean trabajadores de clientes o proveedores de la empresa, o que tengan participaciones en su capital**. Si somos nosotros los responsables de negociar y contratar con dicho cliente o proveedor, o nuestra amistad o familiar es quien representa directamente a la otra empresa, debemos asegurar de que nuestra relación no afecte ni parezca afectar nuestra capacidad para actuar en beneficio de la empresa.
- Las relaciones personales en el trabajo **no deben influir en nuestra capacidad para actuar en el mejor interés de la empresa y no deben afectar a ninguna relación laboral**. Las decisiones laborales deben basarse en las calificaciones, el desempeño, las habilidades y la experiencia.
- Si tenemos dudas sobre si esta relación puede crear un problema, debemos **informar por medio de las Líneas de Comunicación**, para que con la intervención oportuna se garantice la transparencia en las relaciones comerciales, y en su caso se autorice o establezca la manera de proceder.

Ejemplos prácticos de conflictos de interés:

- *Desempeñar otras actividades laborales secundarias que restrinjan nuestra capacidad de cumplir con nuestros deberes en SMARTEL.*
- *Aceptar un puesto de administrador o director en la organización de un tercero sin informarlo ni haber sido autorizado previamente.*
- *Ser el responsable de seleccionar y contratar a un proveedor de compras, y además ser quien ejecuta la transacción del pago.*
- *Tener un interés financiero significativo, directo o indirecto, en una empresa externa que mantiene o busca establecer una relación comercial con SMARTEL o es uno de sus competidores.*
- *Desempeñar nuestra función bajo la supervisión directa o indirecta de un miembro de la familia o de alguien con quien tenemos una relación personal similar.*
- *Ejercer influencia en un trabajador en beneficio o perjuicio de un miembro de la familia o de alguien con quien tenemos una relación personal similar.*

7. Como consecuencia de aceptar regalos, comidas, entretenimientos y otro tipo de atenciones

- **No está prohibido ofrecer o aceptar regalos, comidas o entretenimiento ocasionales que no hayan sido solicitados.** Siempre que sean de un valor modesto y razonable, cumplan con la ley, nuestro Código y sus políticas, y con los procedimientos y límites establecidos. **Se estudiará la posibilidad de donar el artículo a una sociedad benéfica o distribuir o sortear el artículo entre los trabajadores.**
- Debemos tener **especial cuidado** al ofrecer cualquier tipo de atenciones **a funcionarios de gobierno o personas o entidades cercanas**, para evitar su consideración como soborno (Apartado VII).
- **No utilizamos los fondos o medios recibidos para atender nuestros gastos y dietas para ofrecer dichos regalos, comidas o entretenimiento a terceros. Ni utilizamos a terceros para tal fin.** Todos los actos de hospitalidad deben registrarse en su totalidad y con exactitud en los libros contables de la empresa, identificando con claridad el destinatario, la organización, la fecha y los importes de los mismos.
- Ten en cuenta que, si estas **atenciones son recurrentes y se mantienen en el tiempo con una misma persona o entidad**, y pese a que en cada ocasión no superen los límites establecidos, podríamos encontrarnos ante una infracción del Código.
- La **aceptación, ofrecimiento o intercambio** de atenciones como regalos, comidas o entretenimientos que **superen las limitaciones** por importe que anualmente se comuniquen por la empresa, **debe ser aprobada por escrito por el Responsable de Compliance.**
- Si se nos ofrece un regalo, comida u otro tipo de atenciones que superen los límites antes indicados, debemos **rechazarlos cortésmente, explicando las normas de la empresa.**

Si la devolución de un regalo pudiera ofender a quien lo entregó o las circunstancias en las que se entregó impiden su devolución, podrá aceptarse el regalo previa notificación al Responsable de Compliance, con quien **se estudiará la posibilidad de donar el artículo a una sociedad benéfica o distribuir o sortear el artículo entre los trabajadores**

Que no debemos ofrecer ni aceptar:

- *Dinero en efectivo o un equivalente, tales como tarjetas de regalo, certificados, cupones, vales, préstamos, acciones, entradas a espectáculos o eventos, ect.*
- *Atenciones lujosas o extravagantes.*
- *Atenciones ofensivas o de mal gusto que infrinjan de cualquier otra forma el compromiso con el respeto mutuo.*
- *Atenciones que infringen alguna ley, reglamentación o regla, o violan alguna norma o política de la organización.*
- *Atenciones que pueden interpretarse como una manera de influir en un proceso activo de suministro o afectar a una decisión comercial pendiente.*
- *Pueden interpretarse como un soborno o una comisión indebida.*
- *Forman parte de un acuerdo, ya sea formal o implícito, para realizar o recibir algo a cambio.*
- *Pueden interpretarse en forma razonable como tratamiento preferencial, real o aparente, o como que generan una obligación por parte de la persona que lo recibe.*
- *Pueden influir en la persona que lo recibe o en la empresa donde trabaja dicha persona en cualquier negociación comercial.*



IV. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En SMARTEL, sentimos que tenemos una responsabilidad con nuestro entorno, tanto por la seguridad y calidad de nuestros servicios, como por la manera en que podemos contribuir al bienestar de la sociedad.

- Nuestros objetivos de negocio y con la **sociedad únicamente pueden lograrse con el apoyo y participación incondicional de nuestros trabajadores y el liderazgo eficaz de nuestros directivos**, y con el respeto y cumplimiento a las leyes, normas y procedimientos adoptados para lograrlos.

1. Compromiso con la calidad y seguridad de nuestros servicios

Queremos ser la empresa de referencia que proporciona servicios especializados en el sector de las Telecomunicaciones e Ingeniería

- En Smartel estamos comprometidos a **satisfacer de manera continuada y sostenida las necesidades y expectativas** de sus clientes y demás grupos de interés, así como a salvaguardar la integridad física de las personas, y de nuestras instalaciones.

2. Compromiso con el medio ambiente

Nos comprometemos a proteger el medio ambiente y a realizar nuestras actividades empresariales de manera responsable y sostenible para con éste.

- Consideramos la protección del medio ambiente como un **factor importante a largo plazo para la mejora empresarial y para reducir el impacto ambiental de nuestra actividad**.
- **Priorizamos nuestras inversiones y recursos** en aquellos proyectos que tengan en cuenta su impacto tanto en la cadena de valor como en nuestro entorno, buscando ahorros en los recursos naturales y

Qué se espera de nosotros

- **Que desarrollemos y apliquemos las políticas y procedimientos** establecidos para garantizar nuestro compromiso con la calidad, con el medioambiente y con la salud y seguridad en el trabajo.
- **Que participemos activamente** para minorar riesgos, mejorar los controles y alcanzar la excelencia en nuestros servicios.



reducción en la producción de residuos (reutilizándolos y reciclándolos siempre que sea posible) **con el fin de lograr un crecimiento sostenible y responsable.**

- **Solicitamos la colaboración de nuestros proveedores en el cumplimiento de la política de medio ambiente de la organización y de aquellas a las que nos comprometemos con nuestros clientes**

3. Donaciones y patrocinios

SMARTEL se compromete a fortalecer los beneficios sostenibles para las comunidades locales en las que vivimos y trabajamos en todo el mundo.

- **Colaboramos activamente** con iniciativas sociales público y privadas coincidentes con nuestros intereses y valores y trabajamos con personas que comparten nuestro entusiasmo por ello.
- Seleccionamos cuidadosamente las instituciones seleccionadas por compartir nuestros valores, cuentan con una **reputación de honradez e integridad, así como con una buena administración de sus recursos.**
- **Realizamos** aportaciones voluntarias en forma de **donaciones o patrocinios, sin esperar ninguna contraprestación y de forma transparente,** y siempre dentro del marco legal respectivo y según las normas internas existentes.
- **Los patrocinios** consisten en apoyar a personas, compañías y organizaciones a través de aportaciones económicas o en especie, con la finalidad de promocionar y publicitar nuestra marca y nuestros productos y servicios.
- **Las donaciones** son entregas voluntarias (dinerarias o en especie) realizadas por la empresa a favor de terceros, por las que en ocasiones se obtienen beneficios fiscales.

Pautas a seguir en cuanto a donaciones y patrocinios

- En el marco de los patrocinios y donaciones **pueden darse situaciones susceptibles de ser consideradas como prácticas corruptas,** revisa el Apartado VII del Código para evitar tales situaciones.
- **No está permitida la persecución y obtención de fines ilegítimos** para Smartel a través de los patrocinios o de las donaciones.
- Toda acción debe cumplir los **principios y valores** de SMARTEL, y **cumplir con la finalidad definida.**
- Los patrocinios y las donaciones **no pueden dañar la imagen de la empresa.**
- Los patrocinios y las donaciones deben llevarse a cabo de forma **transparente,** estar **autorizadas** por el órgano competente y quedar **debidamente documentados y registrados** contablemente
- Los pagos **no pueden realizarse a cuentas personales.**
- En caso de duda, utiliza **las Líneas de Comunicación.**
- ¿Cómo actuar si un funcionario público o cargo político me indica que si hago una **donación para su fundación privada se acelerarán considerablemente los trámites del proyecto?** *Rechazando la propuesta.*
- **Documentando el incidente y comunicándolo** a través de cualquiera de las **Líneas de Comunicación,**
- **Observando** si en lo sucesivo el hecho de haber rechazado la propuesta **incide directamente en la relación con la administración en particular** a la hora de ejecutar el proyecto.

V. LAS PERSONAS EN EL TRABAJO

Ofrecemos unas condiciones justas y dignas de trabajo, y apoyamos el desarrollo profesional y personal de todos nuestros trabajadores.

- El valor fundamental que determina la relación de Smartel con sus integrantes es el **trato justo, digno y preferente a las personas sobre cualquier otra cuestión.**
- Nuestro compromiso es establecer relaciones entre las personas que están regidas por el respeto mutuo, la tolerancia, la cordialidad y la solidaridad, generando **entornos de trabajo seguros, donde primen la diversidad e igualdad de oportunidades, el desarrollo profesional y la recompensa al compromiso con los objetivos y valores de la empresa.**

1. Derechos humanos

*Creemos que todos los seres humanos deben ser tratados con **dignidad, justicia y respeto.***

- Estamos comprometidos con la protección de los derechos humanos, y por eso **no nos involucramos en actividades ni con empresas que fomenten los abusos a los derechos humanos o que apoyen la trata de personas o el uso de mano de obra forzada o infantil.**
- **No deseamos entablar vínculos comerciales con ninguna persona o empresa que no se adhiera a nuestros principios en materia de derechos humanos** o que se haya visto **involucrada** en cualquier caso de abuso a los derechos humanos o de mano de obra infantil.

- Si encontrara dificultades durante la ejecución del proyecto debido al rechazo de la propuesta, deberá **valorar con mi superior cómo actuar y, en cualquier caso, denunciarlo** al superior jerárquico del funcionario en cuestión

SMARTEL y las personas

- SMARTEL se compromete a **luchar por la protección y preservación de los derechos humanos** en todas sus operaciones y a **asegurar que la empresa no sea cómplice de ningún acto de abuso a los derechos humanos.**
- Con nuestra filosofía, queremos que no sólo seamos responsables y eficientes en el trabajo, sino que **desarrollemos también cierta pasión al realizarlo** y un disfrute durante el camino recorrido.
- **Queremos proporcionar un entorno seguro a las personas, donde se garantice el respeto y la libertad de todas ellas sin importar sus distintos orígenes étnicos, culturas, religiones, convicciones políticas, edades, géneros, discapacidades y orientaciones sexuales.**
- **No toleramos comportamientos o acciones que den lugar a discriminación, acoso o violencia de cualquier tipo.**

2. Respeto mutuo

En SMARTEL, mostramos respeto por todas las personas y no toleramos ninguna situación de discriminación, acoso, intimidación o violencia.

Discriminación.

- Se da cuando una **persona o grupo de personas son tratadas de manera diferente o negativa** debido a sus rasgos personales, creencias o cualquier otro motivo prohibido por la ley, incluidos nacionalidad u origen étnico, cultura, religión, convicción y acción política, asociativa o sindical, edad, discapacidad física o mental, género u orientación sexual.
- **La empresa no emplea, tolera ni apoya ningún tipo de discriminación** respecto a contratación, condiciones de trabajo, remuneración, acceso a formación, promoción, decisiones o procedimientos de jubilación o rescisión de contratos.

Acoso e intimidación.

- El acoso, ya sea sexual, psicológico o de otro tipo, ocurre cuando un **comportamiento hacia otra persona es chocante u ofensivo, afecta la dignidad de la persona o su bienestar psicológico o físico, y genera un ambiente de trabajo negativo**. Esto incluye la intimidación.
- **La empresa no emplea, tolera ni apoya ningún tipo de discriminación**, se manifieste como una conducta, comentarios, acciones o gestos repetidos, hostiles o no deseados, o un incidente único y grave que genera un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para una persona, o como cualquier otra forma de intimidación.

Violencia.

- Es el uso de fuerza física que causa o podría causar lesiones físicas, o cualquier acción o acciones, comportamientos o comentarios que pudieran percibirse de manera razonable como **una amenaza a la seguridad o integridad física de una persona**. **La empresa no emplea, tolera ni apoya ningún tipo de violencia**, se manifieste ésta como una agresión física, verbal, mediante amenazas o cualquier otra forma de intimidación.
- Si una persona es víctima de discriminación, acoso o violencia en el lugar de trabajo, o presencia una situación de ese tipo hacia otro individuo,

Comportamientos prohibidos

- Comentarios degradantes, bromas, afirmaciones o amenazas de **contenido agresivo, insultante o humillante**, o relacionados con **la forma de vestir, orientación sexual, raza, cultura o religión**.
- Utilizar un **lenguaje abusivo, amenazador o grosero**.
- Asignar objetivos, proyectos o tareas con **plazos imposibles de cumplir** en el tiempo facilitado.
- **Difamar o deshonrar a una persona** frente a sus compañeros u otros jefes con rumores maliciosos, que menoscaben su reputación, imagen o profesionalidad.
- **Retener injustificadamente información crucial para la ejecución de un trabajo o manipularla** para inducir a error y acusar después de incompetencia o ineptitud profesional a una persona.
- **Bloquear el desarrollo de una carrera profesional** entorpeciendo de cualquier modo su promoción interna o desarrollo formativo.
- **Impedir** la toma de decisión o iniciativa personal que correspondan a **las responsabilidades de otra persona**.
- Ejecutar de forma reiterada y grave las anteriores conductas con el fin de **provocar una baja voluntaria**.
- **Inducir o incitar a otros a participar en cualquiera de las conductas prohibidas anteriores**.



deberemos informar de ello inmediatamente por medio de las líneas de Comunicación disponibles para valorar la información y el traslado

en caso necesario de la situación a las autoridades pertinentes.

3. Salud y seguridad

La seguridad de las personas es de suma importancia en todos y cada uno de nuestros proyectos. Todos somos responsables de garantizarla.

- SMARTEL garantiza que las **leyes vigentes relativas a la salud y seguridad** en el lugar de trabajo son un **estándar mínimo** en todas las áreas en las que la empresa opera.
- **Garantizamos la identificación y minimización de riesgos de seguridad** para brindar un entorno de trabajo seguro y protegido para nuestros empleados, estableciendo y aplicando los mecanismos oportunos para ello.
- **Creamos un entorno de trabajo libre de lesiones** proporcionando a las personas formación suficiente y las medidas y herramientas necesarias para ello.
- Contamos con **procedimientos de seguridad y salud en el trabajo** (basados en OHSAS 18001:2007) cuya finalidad es la mejora continua y en los que también resulta esencial la colaboración con nuestros trabajadores y con las empresas colaboradoras.
- **Exigimos a nuestros proveedores y empresas colaboradoras** que respeten nuestros principios sobre seguridad y salud en el trabajo y derechos humanos.

4. Drogas y alcohol

Las personas cuya capacidad de trabajar se vea afectada por el uso de drogas o alcohol perjudican su propio desempeño laboral, el entorno de trabajo y la salud y seguridad de los demás.

- Los trabajadores no deben verse afectados por el uso de drogas o alcohol mientras desempeñan sus funciones laborales. Además, **se prohíbe estrictamente el consumo, la venta, la compra o la posesión de drogas ilegales en el trabajo.**

Comportamientos prohibidos

- **Está prohibido el consumo de sustancias** que pudieran afectar al debido cumplimiento de nuestras obligaciones profesionales o pueda poner en peligro la salud y seguridad de los demás.
- **Incumplir los procedimientos internos** en materia de salud, seguridad e higiene en el trabajo.
- **No facilitar los medios necesarios** para que los trabajadores desempeñen su actividad con las medidas de seguridad e higiene adecuadas.
- **No utilizar los medios de seguridad e higiene facilitados.**
- **Ejecutar un trabajo sin la supervisión o vigilancia o incumpliendo las obligaciones de supervisión** de la persona responsable de la seguridad de la misma.
- **Desobedecer cualquier orden dada por la autoridad administrativa** que pueda poner en peligro grave la salud, la vida o seguridad física de los trabajadores.
- **No exigir a las subcontratas la documentación** obligatoria de conformidad en materia de seguridad, salud e higiene en el trabajo, ni supervisor su cumplimiento.
- **Obstaculizar cualquier tipo de actividad inspectora**



- **Excepto si lo autoriza un miembro del Comité de Dirección y siempre en virtud de las leyes locales aplicables, se prohíbe consumir, vender, comprar o servir bebidas alcohólicas y/o tabaco en toda instalación de SMARTEL, o en las de terceros donde deban prestar el servicio en nombre de la empresa.**

VI. PRÁCTICAS COMERCIALES ADECUADAS

Somos altamente competitivos en todos nuestros mercados, de manera totalmente respetuosa con las normas aplicables.

1. Normas sobre defensa de la competencia

- Las **normas de defensa de la competencia** han sido **diseñadas para apoyar una competencia libre y abierta en el mercado.**
- Los **comportamientos prohibidos incluyen, a modo de ejemplos,** cualquier tipo de acuerdo (no necesariamente escrito) con competidores para:
 - fijar o controlar precios, plazos o condiciones;
 - restringir la competencia o las relaciones con los proveedores y los clientes;
 - dividir o distribuir clientes, mercados o territorios entre SMARTEL y sus competidores;
 - no presentarse a licitación, retirar una oferta de licitación o presentar una oferta de licitación ficticia a la que evidentemente no se le adjudicará el proyecto.

2. Negociaciones con clientes, proveedores y empresas colaboradoras

- Siempre **negociaremos honradamente con los clientes, proveedores y empresas colaboradoras** y los trataremos con honestidad y respeto, presentando nuestros servicios de manera clara y directa.
- **No participamos en prácticas desleales, engañosas o confusas,** ni ofrecemos, prometemos o brindamos nada a un cliente, proveedor o empresa colaboradora a cambio de obtener una ventaja inapropiada para la empresa.
- Cada persona responsable de la relación con un proveedor, cliente o empresa colaboradora se asegura de **trasladar el presente Código de Conducta para asegurar su cumplimiento** como elemento contractual.

Pautas de comportamiento

- **No debemos involucrarnos en ninguna actividad que pueda percibirse de manera razonable como incapaz de competir, abusiva o injusta.**
- **No debemos intentar obtener información sobre la competencia por medio de prácticas ilegales** (espionaje industrial, sobornos, robo, espionaje electrónico, etc.)
- **Debemos evitar realizar declaraciones falsas o engañosas** sobre nuestros competidores o sus servicios

¿Cuáles son las fuentes permitidas de información?

- Presentaciones disponibles al público de organismos gubernamentales
- Discursos públicos de los ejecutivos de la empresa.
- Informes anuales.
- Noticias, artículos y publicaciones de periódicos del sector.

En caso de duda, siempre consultamos con el Responsable de Compliance.

EJEMPLOS PRÁCTICOS

Asisto a una reunión con un cliente con otro trabajador de la empresa y el otro trabajador realiza lo que considero que es una declaración intencionalmente falsa de nuestras habilidades. ¿Qué debería hacer?

- *Corrijo el error durante la reunión, si es posible.*

3. Relaciones con competidores

- **SMARTEL compite lealmente** y cumple con las leyes de competencia sobre una base legal y ética.
- **Respetamos en todo caso la información no pública de otras empresas**, así como los compromisos de confidencialidad de terceros.
- **Debemos extremar nuestro cuidado cuando coincidamos con competidores** en negociaciones o eventos sectoriales, o cuando se presente ocasión de obtener información sobre ellos (por ejemplo, de proveedores o clientes comunes). Estas relaciones tan delicadas están altamente reguladas por ley de manera muy compleja. Si la conversación se desvía ante temas comerciales (precios, mercados geográficos, información de clientes, etc.), interrumpa la misma y exija que se cambie de asunto. Si la conversación persiste, salga de la reunión solicitando previamente que conste en acta el motivo.
- Por la complejidad de la materia, **debemos consultar siempre con el Responsable de Cumplimiento** de la empresa, para comprender las leyes y políticas de competencia específicas que se aplican.

- *Si eso no es posible, planteo el problema con el otro trabajador, su mando u otro personal responsable de la empresa después de la reunión y me aseguro de corregir cualquier percepción errónea que tenga el cliente.*
- *Si el otro trabajador mintió intencionalmente a un cliente, el trabajador cometió una infracción*

Quando me preparo para proponer un negocio a un cliente, el cliente me ofrece una presentación que contiene la propuesta de nuestro competidor

- *Primero, consulte al cliente si no está prohibido compartirlo por un acuerdo de confidencialidad. Si no tiene obligación de proteger la información, puede aceptarla.*
- *Si está clasificada como “confidencial” o “patentada”, consulte con el Responsable de Cumplimiento antes de revelar o utilizar la información*

Acabamos de contratar a un trabajador que trabajó muy recientemente para uno de nuestros competidores. ¿Puedo pedirle al trabajador información sobre nuestro competidor?

- *Nunca pregunte a un ex trabajador de un competidor sobre información que la persona no está obligada legalmente a revelar. Esto incluiría cualquiera de los secretos comerciales de nuestro competidor y probablemente otra información confidencial también.*

VII. NORMAS ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN

SMARTEL se compromete a realizar sus actividades comerciales con integridad y prohíbe rigurosamente la corrupción y los sobornos en todas sus formas

1. Negociaciones con funcionarios de administraciones y gobiernos

- No debemos, **de manera directa o indirecta**, aceptar, ofrecer, prometer, otorgar o autorizar la entrega de un soborno, comisión indebida, **pago o todo otro elemento** que pueda interpretarse como tal (regalos, entretenimiento, empleo, contratos o beneficios de todo tipo) **a un tercero (o alguien afín al mismo) a fin de influir en sus actos o decisiones, o de evitar que actúe, con la intención de obtener un trato favorable, contratos o una ventaja indebida.**
- Todos somos responsables de **informarnos sobre cómo reconocer las actividades de corrupción** y asegurar que no nos veamos involucrados en ese tipo de situaciones, ya sea en forma directa o indirecta.
- Las transacciones con los gobiernos y sus funcionarios están cubiertas por normas legales. **Debemos consultar con el Responsable de Cumplimiento para estar seguro de conocer, comprender y observar estas normas en cada situación**, y evitar cualquier posible consideración de soborno por regalos, obsequios u otras atenciones ofrecidas.
- Debemos obtener la **aprobación previa del Responsable de Cumplimiento** antes de proporcionar algo de valor a un funcionario público. Y debemos asegurarnos de que dichos **pagos estén registrados debidamente** en la cuenta correspondiente de la empresa.

2. La corrupción entre particulares

- Es importante saber que para proteger un funcionamiento justo de los mercados y garantizar una competencia justa y honesta de las empresas, **se penaliza también aquellos actos encaminados a corromper a las personas de las empresas** (sea administrador, directivo, trabajador o colaborador asociado o contratista) de forma similar a lo que se hace con los funcionarios públicos. **SMARTEL prohíbe cualquier conducta que pueda ser interpretada como tal corrupción entre particulares.**
- En este caso, se trata de obtener **una ventaja injustificada para favorecer a la empresa frente a otros** por la actuación de una persona en nombre de la empresa (sin importar su cargo), incumpliendo sus obligaciones profesionales y las directrices de la empresa.

Debes saber sobre los sobornos:

- *Que el pago puede consistir en **cualquier elemento de valor para quien lo recibe**, entre otros, dinero, un bien de difícil adquisición para el destinatario, una transacción comercial sin justificación legítima para la empresa, una oferta de empleo, o cubrir gastos de educación, entre otros.*
- *Que puede estar **destinado tanto a funcionario como a un tercero.***
- *Que no existe un mínimo económico para que sea considerado como soborno, sino que se interpreta según la finalidad pretendida con el pago.*
- *Que puede ser **directo** (mediante la acción de la empresa o sus trabajadores) **o indirecto, utilizando a un tercero** (fundación, proveedor, agente, intermediario, subcontrata) para estos fines, y se considera igualmente soborno.*
- *Que hay que **extremar el cuidado con los regalos y hospitalidades, incluso donaciones a beneficencia,** especialmente si hay funcionarios públicos o familiares involucrados.*
- *Que debemos exigir el **mismo comportamiento a nuestros colaboradores y subcontratas.***

- **Revisamos y aplicamos con rigor las normas sobre atenciones y hospitalidades** del apartado IV, que pretende evitar estas situaciones.

3. Posibles consecuencias derivadas de los sobornos

- El soborno es una práctica prohibida. Muchos países, como los Estados Unidos y el Reino Unido, han aprobado leyes que penalizan severamente el soborno de los funcionarios gubernamentales con **multas individuales y corporativas y hasta penas de prisión**.
- La empresa y/o sus trabajadores pueden ser tomados como responsables de **sobornos pagados por un agente o consultor externo que actúe en nombre de la empresa (pagos indebidos de terceros)**.

Posibles pagos indebidos de terceros:

- *Debemos mostrar especial cuidado cuando **evaluemos o seleccionemos a un tercero potencial colaborador** (agente o consultor, proveedor o contratista, principalmente) que pudiera interactuar con el gobierno u otra empresa en nombre de SMARTEL. No debemos contratarle si existe motivo para creer que puede intentar un soborno, sobre todo a un funcionario público.*
- *Debemos asegurarnos de que todos los agentes y consultores, proveedores y contratistas **acepten cumplir con el Código de Conducta de la empresa**, y sus disposiciones anti-soborno.*
- *Sin embargo, en el caso de que no tengamos otra alternativa que realizar un pago para protegernos contra un peligro inminente y grave a nuestra salud, seguridad o integridad, **informe inmediatamente al Responsable de Cumplimiento** para analizar su verdadera naturaleza y su tratamiento.*



4. Actividad política

- SMARTEL respeta la libertad de ideología de todas las personas. Los **trabajadores podrán participar en actividades políticas personales a título individual, siempre y cuando no** hagan uso del tiempo, fondos, propiedades, recursos o activos de la empresa, ni soliciten contribuciones políticas de otros trabajadores **durante sus funciones laborales**, salvo que cuenten con una autorización expresa del Responsable de Compliance.
- SMARTEL **no realiza, ni directa ni indirectamente, ningún tipo de contribución política** en nombre de candidatos, partidos políticos, organizaciones o cualquier otra entidad política en todos los niveles del gobierno, y prohíbe cualquier acto de este tipo realizado en su nombre.

¿Qué son los pagos de facilitación?

Son sumas pequeñas pagadas a funcionarios públicos extranjeros para agilizar acciones o servicios, tales como obtener una licencia ordinaria o un servicio telefónico, y están prohibidos.

Un aumento inusual de una comisión por parte de un agente o consultor:

- *Podría encubrir la intención de encubrir un soborno.*
- *Debemos informar de nuestras sospechas al Responsable de Cumplimiento de inmediato.*
- *No debe realizarse ningún pago hasta que la empresa haya investigado sus inquietudes.*

Actividad política

- **No realices comentario alguno sobre posición política en nombre de la empresa a menos que haya sido aprobado expresamente con anterioridad.**
- **No utilices tu posición en la empresa para tratar de influir en las personas para que hagan donativos de carácter político o apoyen a un partido o político concreto, ni uses sus activos y medios para este fin, sin autorización previa o expresa.**

VIII. EXACTITUD Y VERACIDAD DE LOS REGISTROS

Los registros exactos, completos y confiables son esenciales para nuestra empresa, ya que son la base de la toma de decisiones y de la planificación estratégica, y permiten ofrecer una información completa y veraz a todos nuestros grupos de interés.

- Todos los registros de la empresa **deben estar completos, ser exactos y confiables, y prepararse conforme a las leyes** y reglamentos aplicables, así como a las **políticas y a los procedimientos** operativos estándar de la empresa.
- Todos los **contratos y pagos realizados** en nombre de la empresa se realizan **con la autorización previa** oportuna.
- **No utilizamos fondos u otros activos de SMARTEL para ningún tipo de fin ilícito o indebido ni asientos falsos o engañosos ni cuentas bancarias no registradas**, ya sea en relación con ventas, compras u otra actividad, ni acuerdos financieros indebidos o inusuales con un tercero, como por ejemplo la sobrefacturación y la subfacturación.
- Buscamos siempre la **opción más rentable** cuando gastamos dinero de la empresa.
- Realizamos todas las transacciones al nivel de responsabilidad requerido por **nuestras políticas y procedimientos operativos estándar**, y de conformidad con las leyes, reglas, normas y reglamentos aplicables.
- **Registramos y clasificamos las transacciones de manera precisa**, en el período contable pertinente y en la cuenta y departamento correspondiente.
- **No retrasamos ni aceleramos el registro de ingresos o gastos** para cumplir con las metas presupuestarias.
- Nos aseguramos de que todos **los documentos, declaraciones y/o informes que se envían a las autoridades regulatorias estén completos**, sean razonables, precisos, oportunos y comprensibles
- Nos aseguramos de que, a nuestro leal saber y entender, todos los **documentos emitidos y firmados por nosotros sean exactos y verdaderos**. No falsificamos documentos.
- **No distorsionamos la verdadera naturaleza de una transacción, ni ocultamos activos, pasivos y otras informaciones** financieras a la persona o empresa que efectivamente proporciona los bienes o servicios.
- Restringimos el acceso a información delicada o confidencial para garantizar que no se divulgue, modifique, mal emplee o destruya, ya sea de forma accidental o intencional.



- **Informamos inmediatamente al Responsable de Compliance, o al Director Financiero,** sobre cualquier fondo o activo no registrado y asientos contables sospechosos, falsos o ficticios en nuestros libros y registros, o de cualquier otra irregularidad.

Errores de buena fe

- *Debemos procurar ser exactos cuando preparemos información para la empresa, pero, ocasionalmente, pueden producirse errores sin intención.*
- *Se entenderán como infracciones sólo aquellos esfuerzos intencionales para falsear o registrar incorrectamente las transacciones o de otro modo falsificar un registro comercial de la empresa.*

Comportamientos básicos

- *Utilizar los fondos recibidos de manera lícita y sin abuso de ningún tipo (ni siquiera en dietas y gastos reembolsables).*
- *Cumplir rigurosamente con las pautas y procedimientos de la empresa.*
- *Ser siempre **honestos, exactos y precisos** en el registro de la información (datos financieros, facturas, nóminas, currículum vitae, registros horarios, gastos, comprobantes, etc.)*

IX. PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y DE FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El blanqueo de capitales es el método por el cual el dinero obtenido o generado por una actividad ilegal se encubre, infiltrándolo en el circuito legal de las finanzas y los negocios para ocultar su origen.

- El blanqueo de capitales es un **problema mundial** con consecuencias económicas y sociales devastadoras, aunque aún existen diferencias legislativas entre las distintas jurisdicciones. Debemos **actuar rápidamente** para evitar que SMARTEL se vea envuelta o relacionada en actividades de blanqueo de capitales u otras actividades delictivas. Para ello:
 - Debemos aplicar el nivel apropiado de **debida diligencia antes de iniciar una relación comercial** con un cliente, proveedor de servicios, subcontrata, socio comercial u otro tercero.
 - Debemos intentar **reconocer y supervisar las señales de alerta** potenciales que podrían ayudarnos a detectar actividades atípicas y sospechosas para ponerlas en comunicación de las autoridades competentes.
 - Es nuestra obligación **informar inmediatamente de toda actividad sospechosa** que pueda estar relacionada con blanqueo de capitales u otros actos delictivos siguiendo las distintas Líneas de comunicación existentes.
- **No participamos en los esfuerzos de otra persona para evadir impuestos o para blanquear capitales.**
 - Por este motivo, los pagos deben efectuarse generalmente sólo a la persona o empresa que efectivamente proporciona los bienes o servicios.
 - Los pagos deben efectuarse en el país de origen del proveedor, donde opera o donde se vendieron los bienes o prestaron los servicios, a menos que el proveedor haya asignado legítimamente el pago o vendido sus cuentas a cobrar a otra entidad.
 - Las excepciones deben ser aprobadas por el **Responsable de Compliance**.

Algunas medidas de control básicas

- **No aceptar pagos en efectivo**, pagos en metálico que resulten inusuales, los realizados mediante cheques al portador o aquellos efectuados en divisas distintas de la previamente acordada.
- Se deberán **evitar los pagos realizados a o por terceros no mencionados** en sus contratos, o **a cuentas que no resulten las habituales** entre las partes y revisar con especial atención aquellos pagos **no previstos** en los acuerdos o contratos correspondientes.
- Se prestará atención a los pagos realizados a personas, compañías, entidades o cuentas abiertas en **paraísos fiscales** y a aquellos pagos realizados **a entidades en las que no sea posible identificar al socio, propietario o beneficiario último**.

Comportamientos prohibidos

- *Aceptar pagos o transferencias en los que no quede constancia del origen de los fondos.*
- *Realizar operaciones en las que no conste identificado el cliente o proveedor*

X. PROTECCIÓN Y USO ADECUADO DE LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA

Todos tenemos la responsabilidad personal y legal de proteger los activos de la empresa y de asegurarnos de que no se dañen, malgasten o utilicen de manera indebida.

- Los **activos** incluyen propiedad física e intelectual, tiempo, información y datos exclusivos y personales, y oportunidades y recursos empresariales. **Está prohibido utilizar los activos de SMARTEL con fines ilegales, poco éticos o indebidos**, o con la intención de obtener ventajas o ganancias personales o para terceros.
- Siempre debemos **cumplir con las leyes, requisitos internos, políticas y procedimientos** operativos estándar aplicables en relación con el uso de los activos de SMARTEL.
- El **robo de los bienes de la empresa** ya sea el robo físico (como la retirada no autorizada de un producto, equipo o información de la empresa) o por ingresos logrados mediante información falsa intencional (de horas o gastos reembolsables), puede dar lugar al despido y a un proceso penal.

1. Recursos electrónicos

SMARTEL proporciona los recursos electrónicos necesarios para llevar a cabo sus actividades empresariales. Son propiedad exclusiva de la empresa y deben usarse de manera responsable, apropiada y ética.

- Los **recursos electrónicos** incluyen, entre otros, correo electrónico, sistemas de información y equipos electrónicos, software, Internet y acceso a la red. Todas las comunicaciones electrónicas relacionadas con la actividad laboral se deben realizar a través de la dirección de correo electrónico corporativa.
- **SMARTEL tiene la responsabilidad de supervisar el buen uso de estos recursos** por lo que se reserva el derecho de controlar y revisar el contenido que se envía, almacena y procesa en los mismos, siempre con las oportunas garantías legales. Y si dicho contenido pudiera ser constitutivo de delito, podría ser objeto de traslado a las fuerzas responsables del orden público.

¿Qué son activos de la empresa?

- Dinero y/o productos de la empresa
- Tiempo en el trabajo y producto del trabajo de los trabajadores
- Sistemas y programas informáticos y fotocopiadoras
- Teléfonos y cualquier dispositivo de comunicación inalámbrica
- Vehículos de la empresa
- Información confidencial/patentada y marcas comerciales
- Y en general, todo aquello perteneciente a la empresa y que está en tu lugar de trabajo o es necesario para el desarrollo de tus funciones

Usamos el sentido común:

- **Una llamada por teléfono o un correo electrónico personal ocasional desde nuestro lugar de trabajo es aceptable.** Las llamadas o correos electrónicos personales excesivos son un uso indebido de los bienes, sobre todo cuando casi todos disponemos ya de smartphones personales para ello.
- **La política de la empresa puede permitir el uso personal adicional de determinados bienes**, por ejemplo, un vehículo de la empresa o un dispositivo de comunicación inalámbrica. Es necesario obtener **siempre la autorización previa**, para evitar problemas.



Limitaciones de uso de los recursos electrónicos:

- Para usos prohibidos por la ley, como la descarga ilegal de material protegido por las leyes de propiedad intelectual;
- Utilizarlo para promover o incitar al acoso;
- Utilizarlo de modo que pudiera percibirse como racista, difamatorio, discriminatorio, violento, atroz, sexista o pornográfico, o
- Utilizarlo de modo que pudiera perjudicar a la reputación de Smartel.

COMPORTAMIENTOS PROHIBIDOS

- *Utilizar ordenadores, equipos e impresoras de la empresa, así como también tiempo en el trabajo, para diseñar e imprimir invitaciones para una boda, como favor para otra persona.*
- *Solicitud insistente de un mando a un asistente administrativo para que se ocupe de sus asuntos personales durante sus horas de trabajo en la empresa (por ejemplo, retirar ropa de la tintorería, comprar presentes personales). Es un uso indebido del tiempo de trabajo del asistente, que es un bien de la empresa.*
- *Aprovecharse de ventajas o promociones para clientes para nuestro provecho personal (por ejemplo, entradas a espectáculos, vales de comidas de empresa).*

2. Propiedad intelectual

Los derechos de autor, marcas registradas, diseños, nombres, logotipos, invenciones y patentes, mejoras, fotografías, videos, descubrimientos y cualquier otra forma de propiedad intelectual (como protocolos, procedimientos, procesos técnicos, métodos de investigación, etc.) creados o modificados durante el transcurso de nuestras funciones o actividades comerciales en SMARTEL son propiedad exclusiva de la empresa.

- **Debemos proteger la propiedad intelectual de SMARTEL, también la desarrollada fuera de la relación con SMARTEL, que pertenece a la empresa si su desarrollo surge del uso de información confidencial adquirida durante el transcurso de nuestras funciones y actividades en la empresa.**
- **SMARTEL prohíbe estrictamente el uso no autorizado, robo o apropiación ilícita de propiedad intelectual perteneciente a terceros**, incluida la información, programas, archivos o aplicaciones que descargamos de Internet.
- **Sobre los derechos de SMARTEL:**
 - Garantizamos la protección mediante el registro de las nuevas ideas.
 - No revelamos las nuevas ideas ni proyectos a personas o medios externos antes de que se hayan protegido los derechos oportunos, y nos aseguramos de recibir la autorización previa necesaria.
- **Sobre los derechos de terceros:**
 - Nos aseguramos de que no se utilizan sin la previa licencia o autorización de su titular.
 - Rechazamos cualquier información, programas, archivos o aplicaciones o cualquier otro derecho de terceros obtenidos de manera ilícita.

Pautas generales

- *Los equipos de la empresa sólo contendrán los programas, archivos y accesos permitidos y necesarios para la actividad laboral. La instalación de cualquier otro programa requerirá de autorización previa.*
- *Está prohibida la descarga, instalación y utilización ilegal y sin la oportuna licencia en los equipos de la empresa de todo tipo de información, programas, archivos y/o aplicaciones.*
- *Si se detectaran contenidos ilegales e incluso penales, se advierte de que además de la apertura del procedimiento sancionador correspondiente, podría ser trasladado a las autoridades correspondientes.*

¿Qué es el espionaje industrial?

Es la investigación, muchas veces ilegal, de los competidores para obtener una ventaja comercial. El objetivo de la investigación podría ser hacerse con un secreto comercial -como los pasos de fabricación de un producto- o simplemente conseguir información que pueda resultar valiosa: desde los planos de un nuevo diseño hasta propuestas técnico-económicas a clientes

3. Confidencialidad y seguridad de la información

Debemos proteger toda la información no pública y confidencial de la empresa o de terceros a la que tengamos acceso por razón de nuestro trabajo, respetando las leyes en materia de privacidad.

Datos personales:

- **Todos debemos ser cuidadosos y discretos respecto de la información personal.** SMARTEL se asegurará de que se obtengan los consentimientos necesarios para los tratamientos realizados con dichos datos de carácter personal.
- **Toda información personal** recogida por SMARTEL en el marco de sus actividades comerciales **se utilizará únicamente de la manera y para los fines para los que se recabó**, salvo excepciones previstas por la ley o por requerimiento de una autoridad competente.
- **Entre nuestras obligaciones, están las siguientes:**
 - Mantener actualizados los datos personales de los ficheros (accesos, bajas/altas, etc.).
 - Notificar la existencia de un fichero con datos personales y su contenido al Responsable de Cumplimiento, para su registro y supervisión.
 - Cumplir con las medidas de seguridad y control aplicables a los ficheros a los que tengamos acceso, previniendo cualquier acceso no autorizado.
 - Cumplir estrictamente con las directrices de tratamiento confidencial de la información.

Información confidencial:

- Tenemos el **deber de proteger la información confidencial de SMARTEL**, de la misma manera que debemos respetar la **de terceros**.
- Debemos **prevenir la divulgación o el acceso indebido** o no autorizado a dicha información confidencial **perteneciente a la empresa o a terceros**, señalando en nuestros correos y documentos dicho carácter confidencial.
- Asimismo, nunca debemos aceptar o acceder a información confidencial de clientes, competidores, socios comerciales y otros, con el fin de obtener una ventaja indebida. En cualquier caso, si la hemos obtenido de forma lícita, antes de utilizarla, debemos consultar.

CASOS PRÁCTICOS

Recibo por accidente un correo electrónico con un archivo que contiene los salarios de algunos trabajadores. ¿Puedo compartirlo con otras personas en mi trabajo?

- *No, no tenemos motivo comercial para tener esta información. Debemos eliminar el correo electrónico y señalar el error al remitente. La divulgación de información a otros empleados constituye una infracción del Código*

Un investigador/trabajador de la empresa, emocionado por el lanzamiento inminente de un nuevo producto/servicio en el que ha trabajado, comparte detalles sobre el producto con familiares y amigos.

- *El investigador está divulgando indebidamente información no pública.*

Copiar, apropiarse o destruir toda información confidencial de Smartel una vez finalizada la relación laboral con la empresa es ilegal.

- *A pesar de que podamos considerar que durante el desempeño de nuestras funciones en la empresa contribuimos a la creación de dicho trabajo, este trabajo es propiedad exclusiva de SMARTEL y no debemos usarlo para otros fines o para el beneficio de otro empleador.*

- **Conservaremos o destruiremos los registros** de la empresa de conformidad con las políticas de existentes en la empresa.
- **No revelaremos información no pública a nadie fuera de la empresa**, incluidos familiares y amigos, excepto cuando se requiera con fines comerciales. Incluso en ese caso, actuaremos con prudencia, y nos asesoraremos por si fuera conveniente suscribir un acuerdo de confidencialidad para evitar el uso indebido de la información o para identificar en nuestros documentos y comunicaciones la confidencialidad de la misma.
- **No revelaremos información no pública a otras personas dentro de la empresa** a menos que tengan una razón comercial para saberla y se hayan autorizado estas comunicaciones.

Como salvaguardar la confidencialidad de la información:

- **Utiliza adecuadamente el correo electrónico, principal medio de prueba legal:**
 - **Está estrictamente prohibido el uso de direcciones de correo electrónico corporativas** para enviar y recibir comunicaciones relacionadas con la **actividad personal o para actividades ilícitas**, estén o no relacionadas con la actividad laboral.
 - **Está estrictamente prohibido el uso de direcciones de correo electrónico no corporativas** para enviar y recibir comunicaciones **relacionadas con la actividad laboral**.
- **Antes de cualquier envío de información:**
 - Valora la información para saber si es confidencial o de acceso restringido a determinados destinatarios.
 - En tal caso, señala el documento como tal e identifícalo en tu envío.
 - Destruye la información sensible de forma segura cuando ya no se necesite.
- **Cuando abandones tu puesto:**
 - Recoge siempre tu escritorio dejándolo sin documentos sensibles a la vista
 - Bloquea la pantalla de tu ordenador cuando lo dejes desatendido.
- **Protege tu contraseña:**
 - No la compartas con nadie ni la anotes en ningún sitio.
 - No pidas a tu ordenador que "recuerde" las contraseñas.
 - Elige contraseñas que contengan al menos ocho caracteres, mayúsculas y minúsculas, números y caracteres especiales.
- **Antes de abrir cualquier documento externo:**

Comportamientos prohibidos

- *Captación, tenencia y tratamiento de datos personales sin consentimiento o con oposición del afectado*
- *Divulgación, publicación, manipulación o cesión de datos personales no consentida (clientes, trabajadores, etc.) a los que se tuviere acceso o que fueran de cualquier modo descubiertos*
- *Creación de perfiles de usuarios basados en los datos previamente obtenidos.*
- *Incumplimiento políticas de confidencialidad*

Pautas generales

- *Los equipos de la empresa sólo contendrán los programas, archivos y accesos permitidos y necesarios para la actividad laboral. La instalación de cualquier otro programa requerirá de autorización previa.*
- *Está prohibida la descarga, instalación y utilización ilegal y sin la oportuna licencia en los equipos de la empresa de todo tipo de información, programas, archivos y/o aplicaciones.*
- *Si se detectaran contenidos ilegales e incluso penales, se advierte de que, además de la apertura del procedimiento sancionador correspondiente, podría ser trasladado a las autoridades correspondientes.*



- Ten cuidado con abrir documentos adjuntos de origen desconocido.
- No hagas clic en enlaces que te puedan llevar a sitios web no seguros.
- No utilices nuestros sistemas para ver información obscena, indecente, ofensiva, difamatoria, ilegal o inadecuada en el lugar de trabajo.
- **Sé siempre cuidadoso:**
 - Ten siempre cuidado de los portátiles y el resto de equipo de trabajo cuando no te encuentres en la oficina.
 - No te dejes los originales de ningún documento en impresoras ni fotocopadoras.

¿Qué se considera información confidencial?

- *Detalles relacionados con nuestra empresa, clientes, precios, mercados, equipo, ventas, ganancias, información financiera, cifras de informes internos y otros asuntos en relación con nuestra empresa.*
- *Información relacionada con nuestros planes estratégicos y de negocio, cambios importantes en la alta dirección, contratos, y propuestas.*
- *Información relacionada con la investigación y desarrollo.*
- *Información técnica relacionada con nuestros productos, costes, servicios y procesos.*
- *Información relacionada con nuestras estrategias de marketing y servicios.*
- *Detalles relacionados con fusiones actuales o posibles, adquisiciones o compra y venta de activos.*
- *Información relacionada con trabajadores y recursos humanos.*

¿Cuándo cesa la obligación?

- *La obligación de proteger la información no pública de la empresa se refiere, en todo momento, tanto fuera del lugar de trabajo como en el horario laboral e incluso después de finalizada la relación de trabajo.*
- *Si no tienes claro si la información que manejas puede ser confidencial para la empresa o para terceros, consulta con el **Responsable de Cumplimiento**.*



XI. COMUNICACIONES

Nos comunicamos abiertamente, con sinceridad y transparencia, tanto interna como externamente, dentro de los límites de la confidencialidad.

1. Comunicación interna

- **Mantenemos la confidencialidad de la información confidencial**, y no la comunicamos internamente a quien no esté autorizado a su acceso.
- **Comunicamos la información relevante a nuestros equipos con profesionalidad, rapidez y claridad.** La comunicación interna deberá ser profesional, incluso aunque sea informal. Si contamos con documentos para ello, los utilizamos para garantizar que el mensaje llega a todos por igual.
- En cualquier caso, **utilizamos información clara, exacta y en un lenguaje fácil de comprender.**

2. Comunicación externa

- **Mantenemos la confidencialidad de la información confidencial**, y no la comunicamos externamente salvo autorización expresa.
- **Actuamos con profesionalidad cuando representamos a SMARTEL**, en especial cuando tengamos identificaciones de la empresa o asistamos a eventos en su nombre.
- **Cualquier participación de un trabajador en nombre de la empresa como ponente en una conferencia, panel o cualquier otro medio de comunicación** (televisión, radio, en línea, red social, medio impreso u otro) **y su contenido debe ser previamente aprobada por el Responsable de Cumplimiento.** En el caso de que dicha participación ocurra sin haberla planificado de antemano, debemos informar después del hecho.

Pautas generales

- *Procuramos que nuestras comunicaciones sean profesionales, ágiles, claras y comprensibles.*
- *Tenemos presente cuando representamos a SMARTEL que lo que hagamos y digamos en público representará a la empresa, y salvaguardamos su imagen y reputación,*
- *No hacemos declaraciones u opiniones personales que puedan ser interpretadas como realizadas en nombre de la empresa, o lo aclaramos rápidamente.*
- *No realizamos declaraciones negativas sobre la reputación o marca de Smartel o sobre nuestros compañeros, clientes, proveedores, competidores, socios comerciales, colaboradores o subcontratas.*

Redes sociales

- *Podemos identificarnos en nuestro perfil como trabajadores de SMARTEL, siendo claros sobre nuestra posición en la empresa, actualizando en todo momento la misma para no inducir a confusión. También podemos incluir su logo y enlace web.*
- *Actuaremos en las redes sociales conforme a las pautas establecidas en este Código, y demás políticas internas.*

XII. ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y DIFUSIÓN DEL CÓDIGO

El compromiso de SMARTEL con una gestión ética de sus actividades se demuestra con la existencia de una organización adecuada para velar por su cumplimiento

1. Responsables de impulsar, supervisar y cumplir las normas

El Órgano de Administración de la empresa

- Es el máximo responsable de la estrategia de la empresa, de la supervisión de los riesgos y su gestión. Y, en consecuencia, es el responsable del impulso de una cultura efectiva de integridad y cumplimiento en la organización. Y, por tanto, de la efectividad de la Política de Integridad y Cumplimiento y del Código de Conducta de la empresa.
- Es quien **aprueba, actualiza y desarrolla** la Política de Integridad y Cumplimiento y el Código de Conducta.
- **Supervisa periódicamente** su grado de implantación y funcionamiento, y **evalúa el desempeño** de los principales niveles de la organización en la materia.

El Comité de Dirección

- Es el máximo responsable de la organización interna, y de **ejecutar las estrategias y directrices** del Órgano de Administración.
- **Vela por que la estructura de supervisión de cumplimiento generada en cada momento** pueda desempeñarse sin obstáculos y con los recursos adecuados, promoviendo, junto con el conjunto de la dirección, su implantación eficaz en la organización.

El Comité de Cumplimiento

- Es el responsable de **implantar y monitorizar el plan de cumplimiento en la empresa**, impulsando la difusión y creación de una cultura de integridad y cumplimiento en la organización, dando respuesta a toda notificación recibida en relación con posibles infracciones normativas o del Código.
- Para ello, **diseña y coordina las actuaciones** entre los distintos departamentos u unidades de negocio, impulsando la implantación de controles y la mitigación de los riesgos detectados en cada departamento

CASOS PRÁCTICOS

Recibo por accidente un correo electrónico con un archivo que contiene los salarios de algunos trabajadores. ¿Puedo compartirlo con otras personas en mi trabajo?

- *No, no tenemos motivo comercial para tener esta información. Debemos eliminar el correo electrónico y señalar el error al remitente. La divulgación de información a otros empleados constituye una infracción del Código*

Un investigador/trabajador de la empresa, emocionado por el lanzamiento inminente de un nuevo producto/servicio en el que ha trabajado, comparte detalles sobre el producto con familiares y amigos.

- *El investigador está divulgando indebidamente información no pública.*

Copiar, apropiarse o destruir toda información confidencial de Smartel una vez finalizada la relación laboral con la empresa es ilegal.

- *A pesar de que podamos considerar que durante el desempeño de nuestras funciones en la empresa contribuimos a la creación de dicho trabajo, este trabajo es propiedad exclusiva de SMARTEL y no debemos usarlo para otros fines o para el beneficio de otro empleador.*

y unidad de negocio. Y **reportará de ello periódicamente tanto al Comité de Dirección como al Órgano de Administración.**

- **Se apoya en un Responsable de Cumplimiento**, que realizará las tareas del Comité en su nombre y por delegación, gozando de autonomía e independencia en sus funciones; y en **Asesores externos** de la empresa para resolver las dudas que surjan en la interpretación y aplicación de las normas, procedimientos y controles

Los mandos y demás trabajadores

- Todos los trabajadores son responsables de observar una **conducta alineada con las leyes, los valores de la empresa y su Código de Conducta, políticas y procedimientos en el desarrollo de sus funciones y actividades**, integrando las obligaciones de cumplimiento en sus tareas ordinarias.
- **Colaboran en cuantas actuaciones se les requiera** para la identificación de riesgos, implantación de controles y monitorización de los mismos.
- **Coordinan lo necesario** para asegurar el cumplimiento de nuestros estándares de comportamiento con terceros (proveedores, clientes, socios comerciales, contratistas, etc.)
- **Asisten a las formaciones** que se estimen necesarias, manteniendo una comunicación fluida con las funciones de cumplimiento existentes.

2. Difusión del Código

- **Tanto el Comité de Cumplimiento como su Responsable, el Comité de Dirección y el Órgano de Administración, aprobarán y ejecutarán un plan de difusión del Código** que vele por que todas las personas de la organización puedan conocer y comprender su contenido, así como el impacto en sus actividades profesionales.
- La **falta de voluntad expresa de cualquier persona de SMARTEL de recibir información o de atender a las jornadas** que en su caso se convoquen para dar a conocer el contenido del Código no podrá ser razón suficiente para invocar su desconocimiento o falta de diligencia de la empresa en el cumplimiento de este compromiso.

3. Información de decisiones e investigaciones del Código

- El Comité de Cumplimiento y su Responsable **informarán periódicamente de todas las investigaciones** pendientes por infracción del Código y de las decisiones finales del mismo, incluidas las medidas disciplinarias tomadas, al Comité de Dirección y al Órgano de Administración.



- Asimismo, **podrá elaborar informaciones** agregadas, eliminando las características de identificación personal, para su difusión dentro de la organización

4. Firma y acuse de recibo

- Todas las personas de SMARTEL deben **firmar** un formulario de reconocimiento que confirma que han leído el Código de Conducta y aceptan cumplir sus disposiciones.
- No leer el Código o no firmar el formulario de reconocimiento **no es excusa para que un trabajador cometa infracción** alguna sobre las disposiciones del Código.

5. Vigencia del Código de Conducta

- El Código de Conducta, que será revisado y actualizado periódicamente, entrará en vigor desde su aprobación por el Órgano de Administración de SMARTEL y será aplicable desde su comunicación general dentro de la organización.