

SMARTELECOM S. A. DE C. V.

Correo electrónico: ventas@smartelem.com.mx

Sitio web: www.smartelem.com.mx

POLÍTICA DE INTEGRIDAD

The image shows the exterior of a modern building with a white facade. The word "SMART" is prominently displayed in large, blue, stylized letters on the upper part of the building. Below this, there is a large blue banner hanging over an entrance, featuring the SMART logo and the word "SMART" in white. The banner also includes the word "Telecomunicaciones" and a small circular logo. The building has several windows and a clean, professional appearance.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVO Y AMBITO DE APLICACIÓN	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN	3
ORGANIGRAMAS	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
PROCESO GENERAL DE LA EMPRESA	
CÓDIGO DE CONDUCTA.....	12
VALORES	
CONDUCTAS PROHIBIDAS Y OBLIGATORIAS	
MEDIOS DE DIFUSIÓN	
SISTEMAS AECUADOS Y EFICACES DE CONTROL, VIGILANCIA Y AUDITORIA	22
RESPONSABLE DE LA PÓLITICA	
PROCEDIMIENTOS	
SISTEMA DE DENUNCIA.....	24
LÍNEA DE DENUNCIA	
SANCIONES Y CONSECUENCIAS	
SISTEMA DE PROCESOS ADECUADOS DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN.....	27
CAPACITACIÓN	
OBJETIVO Y TEMARIO	
PÓLITICAS DE RECURSOS HUMANOS TENDIENTES A EVITAR LA INCORPORACIÓN DE PERSONAS QUE PUEDEN PONER EN RIESGO LA INTEGRIDAD DE LA COORPORACIÓN	28
PROCESO DE RECLUTAMIENTO	
CLAÚSULAS O POLÍTICAS DE NO DISCRIMINACIÓN E INGRESO DE PERSONAL INADECUADO	
MECANISMOS QUE ASEGUEN EN TODO MOMENTO LA TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD DE SUS INTERESES.....	29
INFORMACIÓN PÚBLICA Y MEDIOS	

OBJETIVO Y AMBITO DE APLICACIÓN

Smartelecom establece en su Política de Integridad las reglas y responsabilidades a las que todo empleado debe adherirse, mismas que permiten prevenir y detectar los siguientes actos: soborno, corrupción, regalos e invitaciones, patrocinios y donaciones, fraude, lavado de dinero, conflicto de interés, investigación de terceros y denuncias o reportes, de actos contrarios a la ética.

El presente documento va dirigido a todos desde dueños, directivos y colaboradores de esta. El incumplimiento de la Política de Integridad puede dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias, que podrán variar en función de la gravedad de la situación, mismas que podrían ir desde la cancelación de permisos del empleado, aplazamiento de promoción, suspensión sin sueldo, rescisión de contrato laboral y/o denuncia ante las autoridades correspondientes.

Absolutamente todos somos responsables de resguardar el cumplimiento del código de conducta y el resto de las Políticas de Cumplimiento y entre ellas Política de Integridad.



Este documento plasma la organización de la empresa Smartelecom, la cual establece los niveles jerárquicos, y especifica la división de funciones, la interrelación y coordinación que debe existir entre las diferentes unidades organizacionales y los entes externos; a efecto de lograr el cumplimiento de los objetivos. Constituyen también el marco administrativo de referencia para determinar los niveles de decisiones.

La necesidad de revisar y actualizar los manuales de organización surge al modificarse la estructura organizativa y por ende las tareas al interior de la empresa.

ANTECEDENTES

Smartelecom, se funda en 2009 es una organización integradora de soluciones profesionales para las áreas de telecomunicación y seguridad web, basados en la ciudad de Puebla.

Somos una empresa consolidada, dispuesta a dar soluciones integrales para nuestros clientes en el sector público y privado. Dichas soluciones están orientadas a automatizar cualquier infraestructura con necesidades de proporcionar la información requerida en tiempo y forma real y disponer de interfaz con infraestructura especializada. Combinando todo lo antes mencionado con capacitaciones certificadas para darle fortaleza a las soluciones propuestas, basados en el portafolio de servicios profesionales, producto de marca reconocidos y por supuesto la experiencia en el mercado de la integración de proyectos exitosos que cumple con los requerimientos de cada cliente.

OBJETIVO

El objetivo de este código de conducta y confidencialidad es brindar un servicio profesional y de calidad que garantice la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Impulsar a un equipo de trabajo los valores éticos de honestidad, respeto, eficiencia, eficacia, solidaridad, lealtad, respeto y dignidad en la presentación de sus servicios profesionales.

MISIÓN

Gestionar soluciones tecnológicas y operativas, para la implementación de proyectos integrales, que permitan la autorización de sistemas de información y el soporte a sus procesos operativos.

VISIÓN

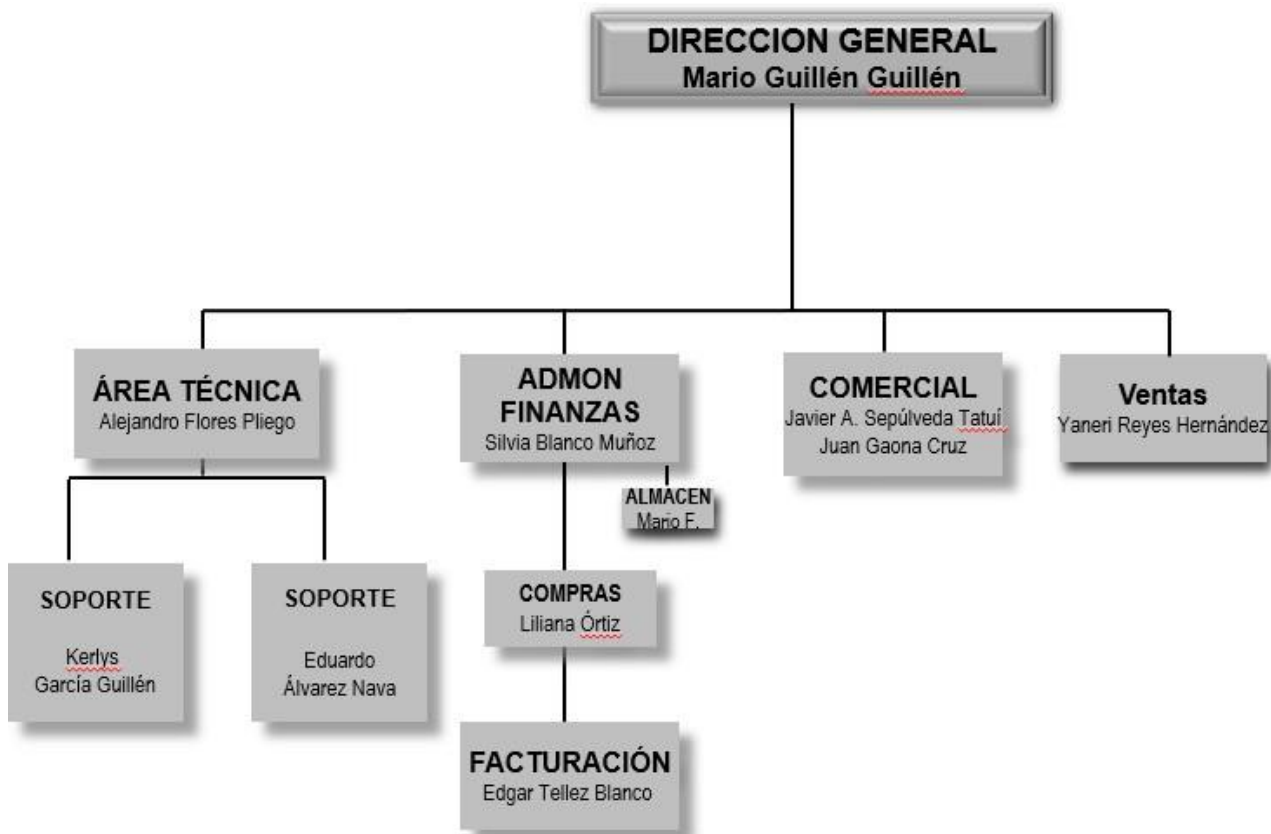
Promover la creación de ciudades y comunicaciones más seguras, basado en tecnologías de información y comunicación.

NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

El marco conceptual que inspira lo que somos y queremos ser como empresa se creó en base a confianza, esfuerzo y perseverancia radicando en el compromiso con nuestros servicios; debido a que nuestro éxito este ligado a la responsabilidad de cumplir económica y socialmente.

Como parte del grupo contribuimos con nuestro servicio a que la movilidad sea eficiente, segura; con nuestro código les proporcionamos a nuestros colaboradores una guía que resumen los principios básicos de nuestra actuación, apoyándonos a enfrentar las disyuntivas legales y éticas en el trabajo diario. El código de conducta aplica para todos nuestros miembros de esta empresa, siendo cada uno responsable de su cumplimiento de este.

ORGANIGRAMA



FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Ejercer la dirección y el control estratégico para Smartelecom, de acuerdo con las políticas de la empresa.

LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA NOS COMPROMETOS A:

Contribuir permanentemente a la creación de una cultura de respeto, honestidad y profesionalismo.

Ser exigentes con nosotros mismos para mejorar nuestro desempeño, cuidar nuestra salud y llevar a cabo el auto desarrollo.

Hacer uso apropiado y adecuado de la propiedad y de los recursos de la empresa y solo usuarios para fines con autorización expresa.

Informar a la empresa de posibles conflictos entre nuestros intereses particulares y los intereses de la empresa.

Las relaciones comerciales de la empresa sean utilizadas para beneficio propio o ajeno, en perjuicio de la empresa.

Ocultar información relevante para el desempeño de ellos colaboradores, colegas y jefes.

LA EMPRESA ANTE SUS COLABORADORES SE COMPROMETE A:

Elegir, contratar o promover a su personal sobre la base de sus conocimientos y habilidades.

Ofrecer un entorno de trabajo seguro y proteger a su integridad física, mejorando continuamente el entorno laboral a través de medida de prevención y salud.

Garantizar la confidencialidad de sus datos personales y transparencia de su uso.

Otorgarles una retroalimentación sobre la percepción que la organización obtiene de su trabajo.

Colaborar en un marco de apertura y confianza con los representantes de los trabajadores, buscando dialogo constructivo y un equilibrio de los intereses.

CLIENTES

Desarrollar un servicio profesional armonizado la veracidad con el arte de despertar y promover el deseo de nosotros mismos.

Construir acciones y decisiones de compromiso y honestidad con cada uno de nuestros clientes.

Respetar la dignidad del personal y de cada uno de nuestros clientes, así como sus recursos, su tiempo y sus puntos de vista sin realizar distinciones o discriminación por razón de origen, sexo, creencia o condición social.

Informar con veracidad y oportunidad nuestros clientes sobre cualquier aspecto relevante, relativo a nuestros productos y servicios.

PROVEEDORES

Seleccionamos a nuestros proveedores bajo criterios claros y objetivos. Establecer con nuestros proveedores relaciones transparentes, basadas en criterios de justicia, respeto y eficiencia que nos permita generar confianza mutua.

Compartir con nuestros proveedores de manera oportuna información relevante que afecte nuestra relación, de acuerdo con los lineamientos determinados para tales fines.

DIRECCIÓN Y OTRAS ACTIVIDADES EXTERNAS

Como empresa Smartelecom está orgulloso de contar con personal totalmente capacitado, demostrado a través de su trabajo y sin dejar atrás algunas actividades externas.

A cada uno de nuestros clientes se les brinda un excelente servicio, con la finalidad de que siempre se sientan cómodos o bien como en casa. Es por eso por lo que, en caso de que se haga totalmente lo contrario, usted como cliente tiene la libertad de comentarlo con uno de los accionistas o bien el director general de la empresa.

RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO

Cada uno de nuestros colaboradores tiene la responsabilidad de informarse y apegarse a las leyes y reglamentos pertinentes a su ámbito laboral, así como a las regulaciones internas orientando sus acciones hacia los valores de la empresa y código de conducta y confidencialidad.

El jefe fomentara en sus colaboraciones la conducta confirme a las reglas, a través de la información periódica y la explicación de las obligaciones y marco de decisión aplicables a su área de trabajo.

DIRECCIÓN GENERAL

Asegura el cumplimiento de la misión de la empresa y planes mediante la eficiente planificación, programación, organización, dirección, control de las operaciones; maximizando los recursos financieros, técnicos y humanos que dispone la empresa.

Funciones que le corresponden:

1. Formular el marco estratégico empresarial.
2. Disponer los sistemas de información necesarios para la toma de decisiones estratégicas.
3. Diagnosticar el cumplimiento de los objetivos y planes empresariales de corto, mediano y largo plazo, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, y tomar las acciones correctivas pertinentes.
4. Evaluar el cumplimiento de los acuerdos y las acciones correctivas correspondientes.
5. Regular en la empresa la investigación, el desarrollo y la expansión de las áreas de negocios.
6. Impulsar el fortalecimiento de la imagen externa de la empresa.

ADMINISTRACIÓN

Formula a nivel de proyectos el desarrollo según el plan estratégico de la empresa para determinar la viabilidad técnica, financiera, económica, ambiental, social; así como elaborar el análisis de riesgo, y participar en los procesos de evaluación.

Promover mejoras para optimizar el sistema nacional de viáticos.

Funciones que corresponden:

1. Elaborar diagnósticos técnicos de la infraestructura existente.
2. Elaborar las estimaciones de demanda de combustibles de largo plazo.
3. Formular proyectos de investigación a nivel perfil.
4. Desarrollar la ingeniería preliminar que incluye la ingeniería conceptual o básica para la formulación del proyecto.
5. Participar en la evaluación de los proyectos de inversión.
6. Incorporar controles en el proceso de formulación, evaluación y aprobación de los proyectos, para garantizar la gestión de riesgo al Ambiente, la Salud y la Seguridad.

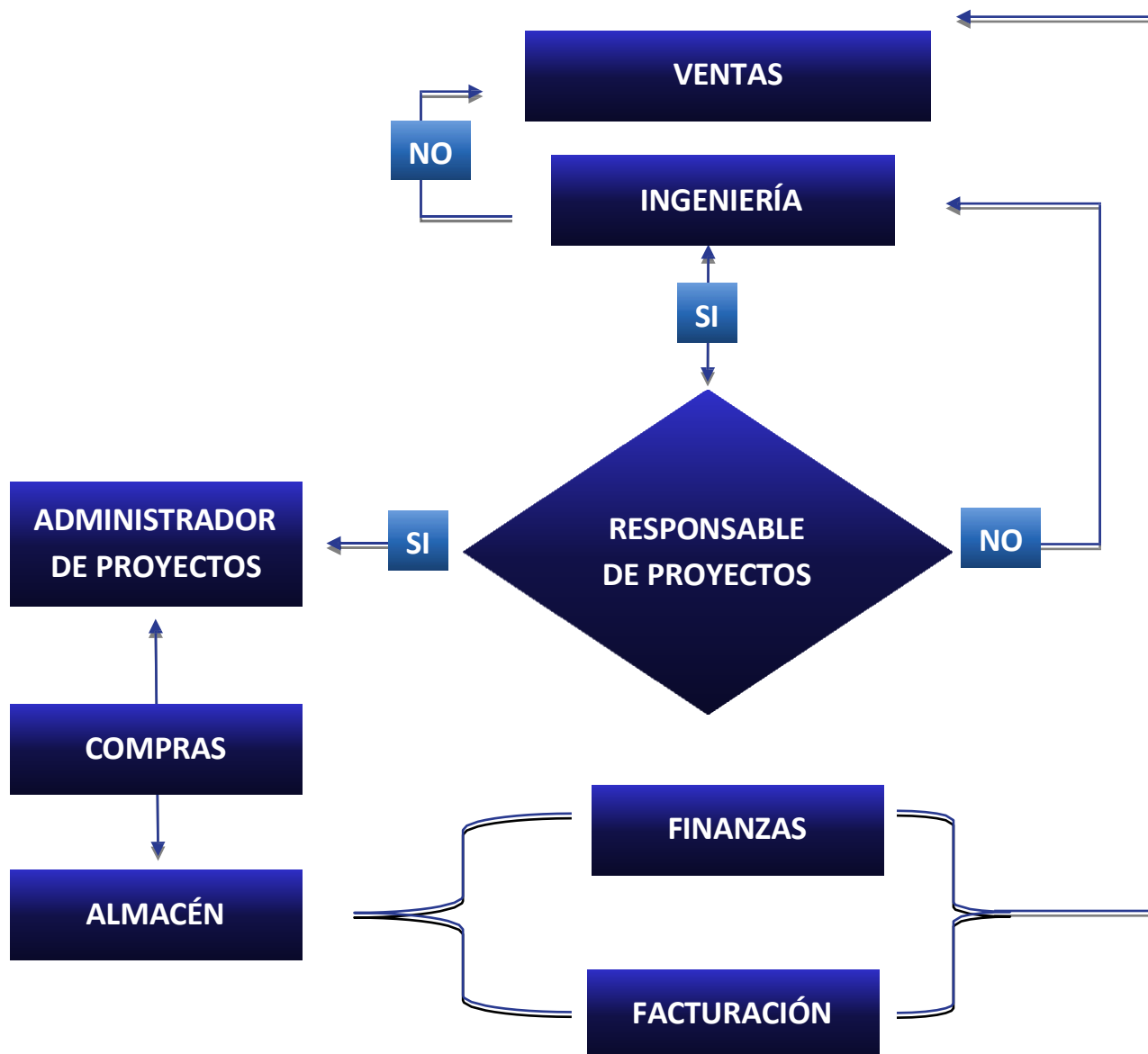
DIRECCIÓN DE INGENIERIA

Asegurar la innovación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) que soportan los procesos del negocio, fortaleciendo las ventajas competitivas empresariales.

Funciones que le corresponden:

- 1) Estimular el uso creativo y la innovación de las TIC para satisfacer las necesidades de la empresa.
- 2) Mantener actualizadas las TIC acorde con las necesidades de la empresa y las demandas del entorno, promoviendo el uso racional de los recursos existentes.
- 3) Coordinar la planificación estratégica del TIC, a efecto de alinearla con la planificación empresarial y encauzar el desarrollo tecnológico y las inversiones según las necesidades del negocio.
- 4) Establecer y comunicar los estándares de tecnologías basados en mejores prácticas que permiten integrar y utilizar la información empresarial.
- 5) Definir un modelo de integración de la información que sirva como referencia para el desarrollo de soluciones informáticas y apoyo a la toma de decisiones.
- 6) Proveer las soluciones empresariales en TIC que contribuyan a la mejora continua de los procesos de negocio.
- 7) Facilitar la gestión del cambio y la alfabetización en torno a la implementación y el uso de nuevas soluciones y servicios de TIC.
- 8) Garantizar la disponibilidad y accesibilidad a las aplicaciones y servicios informáticos, de conformidad con la normatividad vigente.
- 9) Coordinar la gestión técnica de las unidades de apoyo informático ubicadas en las gerencias y ventas.

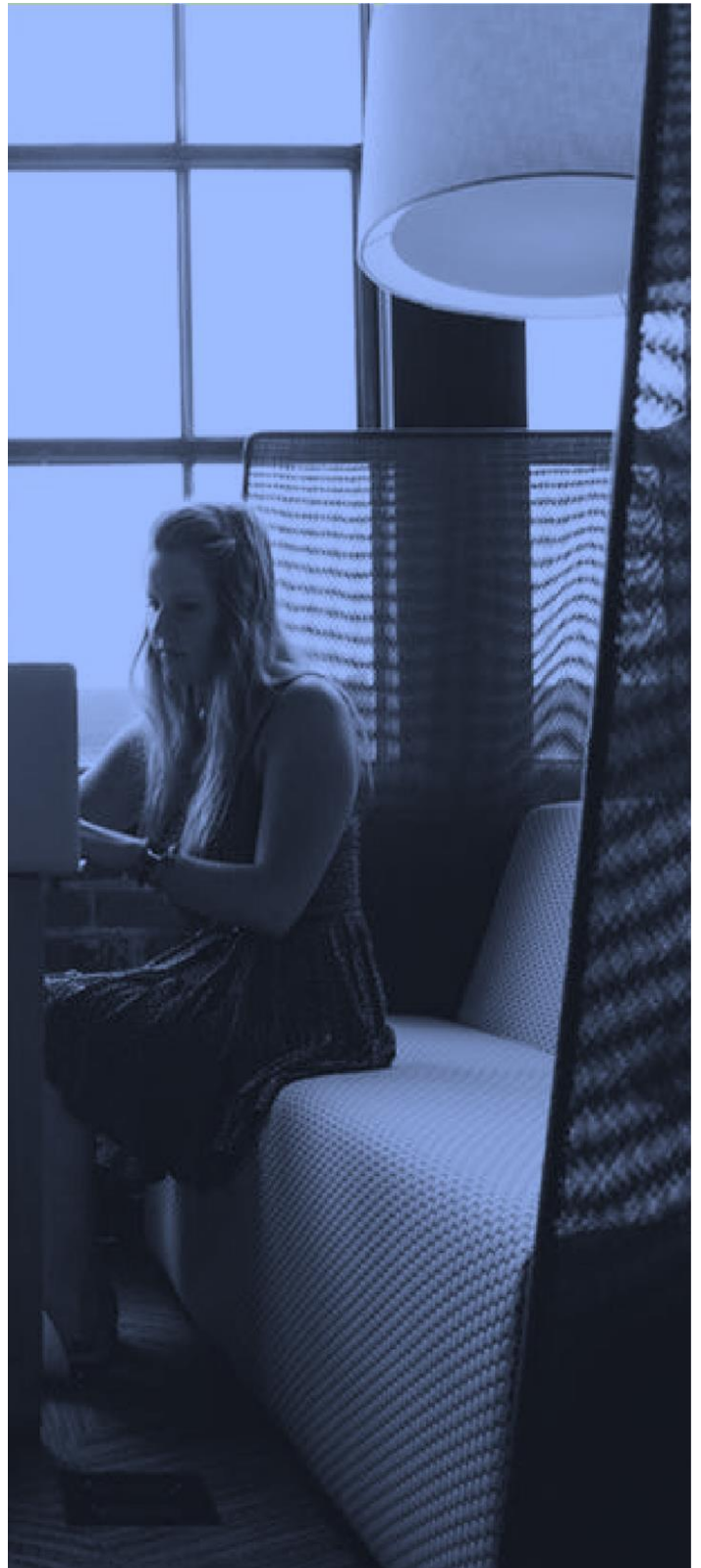
PROCESO GENERAL



“La única ética posible es hacer lo que uno quiere hacer.”

William S. Borroughs

El código de conducta y confidencialidad de Smartelecom expresa el compromiso ético de quienes forman parte de la empresa conscientes de que los comportamientos se basan en los principios y valores de esta. Poniendo en práctica los objetivos, misión visión y valores estratégicos de la misma; en conductas que pueden ser observadas en la vida personal de sus colaboradores, el documento se presenta con el compromiso de ser difundido para que el personal, lo conozca y lo adopte para contribuir al fortalecimiento y convicción de que haremos nuestros los principios establecidos.



INTRODUCCIÓN

Smartelecom es una empresa consolidada, dispuesta a dar soluciones integrales para nuestros clientes en el sector público y privado. Dichas soluciones están orientadas a automatizar cualquier infraestructura con necesidades de proporcionar la información requerida en tiempo y forma real y disponer de interfaz con infraestructura especializada. Combinando todo lo antes mencionado con capacitaciones certificadas para darle fortaleza a las soluciones propuestas, basados en el portafolio de servicios profesionales, producto de marca reconocidos y por supuesto la experiencia en el mercado de la integración de proyectos exitosos que cumple con los requerimientos de cada cliente.

OBJETIVO

El objetivo de este código de conducta y confidencialidad es brindar un servicio profesional y de calidad que garantice la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes. Impulsar a un equipo de trabajo los valores éticos de honestidad, respeto, eficiencia, eficacia, solidaridad, lealtad, respeto y dignidad en la presentación de sus servicios profesionales.

MISIÓN Y VISIÓN

Gestionar soluciones tecnológicas y operativas, para la implementación de proyectos integrales, que permitan la autorización de sistemas de información y el soporte a sus procesos operativos. Promover la creación de ciudades y comunicaciones más seguras, basado en tecnologías de información y comunicación.

NUESTRO COMPROMISO ÉTICO

El marco conceptual que inspira lo que somos y queremos ser como empresa se creó en base a confianza, esfuerzo y perseverancia radicando en el compromiso con nuestros servicios; debido a que nuestro éxito este ligado a la responsabilidad de cumplir económica y socialmente.

Como parte del grupo contribuimos con nuestro servicio a que la movilidad sea eficiente, segura; con nuestro código les proporcionamos a nuestros colaboradores una guía que resumen los principios básicos de nuestra actuación, apoyándonos a enfrentar las disyuntivas legales y éticas en el trabajo diario. El código de conducta aplica para todos nuestros miembros de esta empresa, siendo cada uno responsable de su cumplimiento de este.

VALORES



CONDUCTAS PROHIBIDAS Y OBLIGATORIAS

1. SOBORNO Y CORRUPCIÓN

Smartelecom, tiene 0 tolerancia contra el soborno y la corrupción. No solo se debe a que esto es ilegal y a que existen penalizaciones bastante graves tanto para los individuos como para las empresas, además que estos dañan el desarrollo económico y social de los países. Smartelecom no solo busca un éxito empresarial si no también social a través de nuestras actividades.

El soborno y la corrupción pueden adoptar una gran variedad de forma es por ello por mínimo que sea el pago sea en especie o monetario los integrantes de esta empresa están obligados a informar de manera inmediata a su jefe inmediato y recursos humanos, sobre cualquiera solicitud de soborno o pago de facilitación.

2. REGALOS E INVITACIONES A TERCEROS

Es muy importante mantener una buena relación comercial con nuestros terceros y durante el transcurso de cualquier negociación, proyecto y/o acuerdo de relación empresarial pueden darse ocasiones para intercambiar regalos o invitaciones. Sin embargo, es fundamental que cualquier tipo de regalo o invitación ofrecido, proporcionado o recibido por un empleado sea legítimo, razonable y proporcional y no pueda interpretarse como soborno o incentivo. Hemos decidió proporcionar un conjunto de principios, confiando en el buen sentido y comportamiento razonable y responsable de los empleados mismos que deberán cumplir con expectativas y se usaran controles y auditorias para controlar el cumplimiento, en seguida indicamos cuales no se pueden y cuales se deben:

No se pueden dar ni recibir regalos ni invitaciones:

- Si se trata de dinero en efectivo o medios equivalentes (ej., descuentos, tarjetas de regalo, acciones, préstamos, dietas o servicios); o
- durante una licitación o negociación contractual; o fuera de los periodos de licitación o negociación contractual si es posible que se lleven a cabo licitaciones o negociaciones con la parte respectiva en el futuro cercano o si han finalizado recientemente.

Los regalos y las invitaciones deben y están permitidos por las leyes y reglamentos aplicables;

- Ser de un costo conforme a la ubicación geográfica;
- Haber sido aprobados previamente por escrito por el superior directo del empleado si:
- Se trata de un regalo superior al valor promedio (ej., una botella de vino o un libro con un costo superior al precio medio);
- la invitación no forma parte de las relaciones empresariales normales (ej., comidas de trabajo e invitaciones modestas a eventos empresariales). Tenga en cuenta que los empleados, como cuestión de principio, no tienen permitido que los proveedores paguen sus viajes o alojamientos. La empresa no paga los viajes de los clientes o el alojamiento sin la aprobación previa por escrito del superior directo, partiendo de un propósito empresarial específico, legítimo y documentado;
- el regalo o la invitación es para un funcionario de gobierno. Dado que esto se asocia normalmente con un alto riesgo, el superior directo del empleado solo aprobará el regalo o alojamiento si cumple con la normativa local y sólo si no está relacionado con la concesión de alguna licencia, permiso o contrato (o equivalente); y entonces posteriormente, en ese supuesto se le confirmaría al funcionario de gobierno.
- es raramente proporcionado o recibido por el mismo destinatario;
- se proporciona o recibe abiertamente sin que exista la sospecha de que haya un propósito indebido o sin esperar ni solicitar nada a cambio; y
- es del tipo que de los que no se avergonzaría si se lo dijera a su familia o amigos o si saliera en las noticias.

3. PATROCINIO Y DONACIONES

El patrocinio puede constituir un importante canal de promoción para nuestra empresa, mientras que las donaciones son uno de los diversos métodos mediante los que apoyamos a las comunidades en las que trabajamos. Sin embargo, el patrocinio y las donaciones también presentan el riesgo de que se utilicen para fines corruptos para obtener influencias empresariales indebidas. Smartelecom no tolera ni permite este tipo de comportamiento. También es importante recordar que no hacemos donaciones empresariales a partidos políticos.

4. COLABORACIÓN CON FUNCIONARIOS GUBERNAMENTALES

Como parte de las operaciones empresariales habituales, se pueden organizar y llevar a cabo reuniones con funcionarios gubernamentales para hablar sobre temas relacionados con la actividad empresarial de Smartelecom.

Para asegurar que estas reuniones se lleven a cabo de manera adecuada y para minimizar cualquier acto incorrecto o corrupción real o percibida, deben realizarse de forma abierta y transparente. Cualquier invitación que se ofrezca debe estar vinculada al propósito de la reunión y solo debe ser nominal y acorde con los usos y costumbres, así como estar aceptada de acuerdo con las normas establecidas dentro de la empresa. Siempre que sea posible, las reuniones deben tener lugar en oficinas gubernamentales oficiales.

Para asegurar la transparencia y el control de los contactos con funcionarios del gobierno, se debe conservar toda la documentación pertinente, incluidas las autorizaciones y aprobaciones internas y externas requeridas.

Además de la orientación específica que se describe en esta y otras secciones de este documento, todos aquellos contactos en los que esté previsto que se produzca una transferencia de valor deben ser previamente

aprobadas por el jefe de departamento y director de esta. La documentación conservada debe detallar el objetivo de contacto mantenido, la fecha, los participantes (indicando el cargo o función desempeñada por cada uno de ellos) y el valor monetario transferido.

5. CABILDEO

La colaboración con grupos de políticas públicas y grupos de promoción constituye un elemento fundamental de nuestro trabajo y es importante elegir a los grupos y asociaciones adecuados. Aunque no existe una definición universalmente aceptada de lo que se consideran actividades de cabildeo, se reconocen generalmente como una parte legítima y necesaria de nuestros procesos democráticos en los que los individuos, asociaciones y entidades corporativas quieren influir de manera razonable en las decisiones que puedan afectarles de algún modo. Tales grupos son generalmente actores externos no gubernamentales u organizaciones sin ánimo de lucro, como asociaciones comerciales, organizaciones sindicales, grupos de interés o los grupos de reflexión.

En algunos países, las actividades de cabildeo están reguladas por la ley o por ciertos procesos de «buenas prácticas» establecidos. Además, aplica determinados criterios, junto con su Política de integridad y su Código de conducta, que deben aplicarse en la selección de nuestros socios en actividades de cabildeo y a la hora de garantizar la transparencia de todos los contactos que mantenga nuestra empresa.

Se deben considerar los siguientes criterios antes de comprometerse con algún grupo (o individuo) que trabaje en el ámbito de la promoción o las políticas públicas:

¿La misión del grupo está alineada con la misión de Smartelecom, con nuestros valores éticos y nuestras normas de integridad?

¿Tiene el grupo una buena reputación y se le considera una organización con credibilidad?

¿Se considera que el trabajo que lleva a cabo este grupo es de alta calidad?

¿Tenemos claros los beneficios y el valor de la colaboración propuesta y es similar a nuestros acuerdos de pertenencia a otros grupos?

¿Se rige el grupo por normas éticas y de integridad propias, y tiene un marco de gobierno creíble?

¿Quiénes son los demás miembros del grupo? ¿Nos sentimos cómodos con ellos?

Todas las actividades y grupos/individuos de cabildeo que colaboren por Smartecom deben comunicarse y ser aprobados previamente por el responsable del área de relaciones con gobierno. El responsable del área de relaciones con gobierno debe mantener un registro de todos los compromisos a nivel grupal.

6. LAVADO DE DINERO

El lavado de dinero constituye un delito en la mayoría de los países y en algunos casos, el hecho de no informar de la sospecha de lavado de dinero también puede constituir un delito. En Smartecom rechazamos cualquier intento de utilizar nuestra empresa para el lavado de dinero y solo trabajamos con clientes, terceros y socios que sean legales.

Debemos asegurarnos de que contamos con un documento oficial de identificación de los terceros pertinentes antes de iniciar nuestra relación empresarial con ellos; asimismo, debemos tratar de determinar quién es el titular real del tercero.

7. CONFLICTO DE INTERÉS

Puede producirse un conflicto de interés cuando los intereses personales, sociales, económicos o políticos de un empleado puedan influir (o parezcan influir) en la lealtad del empleado o su capacidad para llevar a cabo sus funciones de manera objetiva.

Todas las decisiones empresariales que se adopten deben estar basadas en criterios claros, objetivos y transparentes. Cada vez que nos encontremos en una situación potencialmente conflictiva debemos preguntarnos a nosotros mismos: «¿confiaría en el juicio de alguien en mi posición que tuviera el mismo posible conflicto de interés? Lo más importante es que declaremos los posibles conflictos y que se gestionen correctamente con el fin de mitigarlos.

8. INVESTIGACIÓN DE ANTECEDENTES DE TERCEROS

Todas las empresas necesitan colaborar con terceros para llevar a cabo sus actividades. Sin embargo, la colaboración con un socio corrupto o no ético expondría a esta a riesgos significativos de cumplimiento, financieros y de reputación. Por lo tanto, es fundamental que sepamos con quién estamos tratando, que estemos seguros de que nuestros asociados comparten los mismos principios de negocio que nosotros y que los términos contractuales y de remuneración sean adecuados para protegernos.

Para supervisar y controlar nuestros riesgos de manera apropiada, nuestro objetivo es llevar a cabo el control antes de iniciar una colaboración con terceros relevantes y, posteriormente, repetir dicho control al cabo de un máximo de tres años.

Controles prácticos adicionales

Además de comprobar que los posibles terceros con los que trabajamos comparten nuestros principios empresariales, también debemos asegurarnos de llevar a cabo los controles prácticos apropiados para prevenir conductas que no sean éticas. Estos incluyen:

- ✚ Exigir a los terceros con los que vayamos a trabajar que firmen nuestro Código de conducta para Socios de negocio;
- ✚ Reafirmar de que los terceros con los que vayamos a trabajar hayan firmado un acuerdo con nosotros con arreglo a los requisitos de las autoridades competentes, en el que se

9. FRAUDE

Los empleados deben informar de cualquier sospecha de fraude o conducta financiera indebida inmediatamente, ya sea a los representantes de finanzas local, recursos humanos, departamento legal o de calidad. Si las opciones anteriores no resultan apropiadas, también pueden realizar su denuncia/queja a través de las dependencias correspondientes.

MEDIOS DE DIFUSIÓN

Smartelecom da a conocer sus políticas de Integridad al momento de contratar a sus personas, así como al momento de hacer negocio con terceros y/o clientes otros medio de difusión que ocupamos son nuestro portal de internet (www.smartelecom.com.mx), sobre correos, así como copia de esta a cada uno de nuestros empleados para que se tenga presente en cada momento y se lleve a cabo con la mejor y mayor responsabilidad para todos.

RESPONSABLE DE CONTROLAR, VIGILAR Y AUDITAR

La C. Silvia Blanco Muñoz es la persona encargada del controlar, vigilar y asegurar que se cumpla de manera efectiva y eficiente el proceso de las políticas dentro y fuera de Smartelecom, comunica de manera oportuna los objetivos y alcance las mismas y dispone de guías y manuales que se proporcionan para hacer consciente a todo el personal dentro de la empresa, así como se envía información de manera electrónica y se hace pública dicha información en nuestro portal web.

PROCEDIMIENTOS

El Oficial de Cumplimiento es responsable de establecer un sistema adecuado y eficaz de control y vigilancia que examine de manera constante y periódica el cumplimiento de los estándares de integridad en la organización.

Su objetivo es garantizar el diseño, implementación, verificación y actualización de políticas, procesos, lineamientos y controles que propicien el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable tanto a Smartelecom como a sus colaboradores en relación con sus actividades corporativas y de negocios.

Entre sus funciones se encuentran:

- a) Fomentar en los Colaboradores una cultura de cumplimiento a la normatividad interna y externa aplicable, enfatizando a todos los niveles del personal la importancia de su implementación y cumplimiento, así como de la integridad en su conducta profesional, evitando prácticas que puedan generar incentivos u oportunidades para la realización de actividades inapropiadas, delictivas, deshonestas, engañosas, indebidas, ilegales o que atenten en contra de los principios y valores corporativos.
- b) Definición de las actividades y mecanismos internos de prevención y detección de incumplimientos, incluyendo, las medidas de evaluación para cada área, y los controles de seguimiento respecto de eventuales

incumplimientos a la normatividad interna y externa aplicables a Smartelecom. Las actividades de prevención deben asegurar que las áreas con posibles conflictos de interés se encuentren identificadas para efectos de ejecutar las medidas que resulten necesarias y efectivas para prevenir y sancionar las conductas que comprometan la imparcialidad de los colaboradores en el desempeño ético, eficiente y objetivo de sus funciones. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones normativas externas e internas aplicables, a través, de manera enunciativa más no limitativa, del análisis de los cambios y actualizaciones regulatorias que les apliquen, atención de oficios y demás información emitida por las autoridades.

- c) Implementación de los mecanismos internos de seguimiento y remediación que permitan la comprensión de la situación reportada, proveyendo los resultados y recomendaciones derivados de la función de cumplimiento con el propósito de garantizar la aplicación de las medidas correctivas, preventivas y de mejora que correspondan.

- d) Establecer mecanismos de información y comunicación interna, implementando líneas claras y oportunas de comunicación y reporte. Estas líneas de comunicación al interior de esta deben estimular el reporte de faltas administrativas, faltas a la normatividad interna y externa aplicable, así como cualquier problema, reclamación, inquietud, duda, comentario o sugerencia respecto a las actividades cotidianas que realizan los colaboradores en el desempeño de sus funciones, esto con el propósito de evitar que los colaboradores oculten información, así como fomentar un ambiente laboral de cumplimiento normativo y mejora corporativa continua. Para ello, los mecanismos de información y comunicación deben prever, cuando la urgencia o relevancia de la situación lo amerite, la posibilidad del reporte directo sin observar necesariamente la línea de mando. Cualquier acción que pudiera derivar en una violación a esta Política o a cualquier otra normativa interna o externa aplicable, debe ser reportada al Oficial de Cumplimiento Regulatorio quien escalará los temas de mayor riesgo a la Gerencia correspondiente o en su caso directamente a la Dirección General.

La denuncia o queja sobre una irregularidad consiste en que un empleado de Smartelecom o un tercero relacionado, informe a la compañía de la sospecha de presuntas irregularidades. Para nuestra empresa, el alcance de una denuncia de irregularidades engloba la conducta requerida según lo establecido en nuestro Código de Ética, en la presente Política de Integridad o cualquier normatividad aplicable, ya sea interna o externa.

Queremos conocer inmediatamente cualquier infracción o posible infracción de nuestros principios empresariales, cualquier conducta ilícita, malversación de fondos y actividad que suponga o pueda suponer un peligro para cualquier persona que trabaje para nuestra empresa. Siempre animando a nuestro equipo de colaboradores a que expongan cualquier tipo de preocupación.

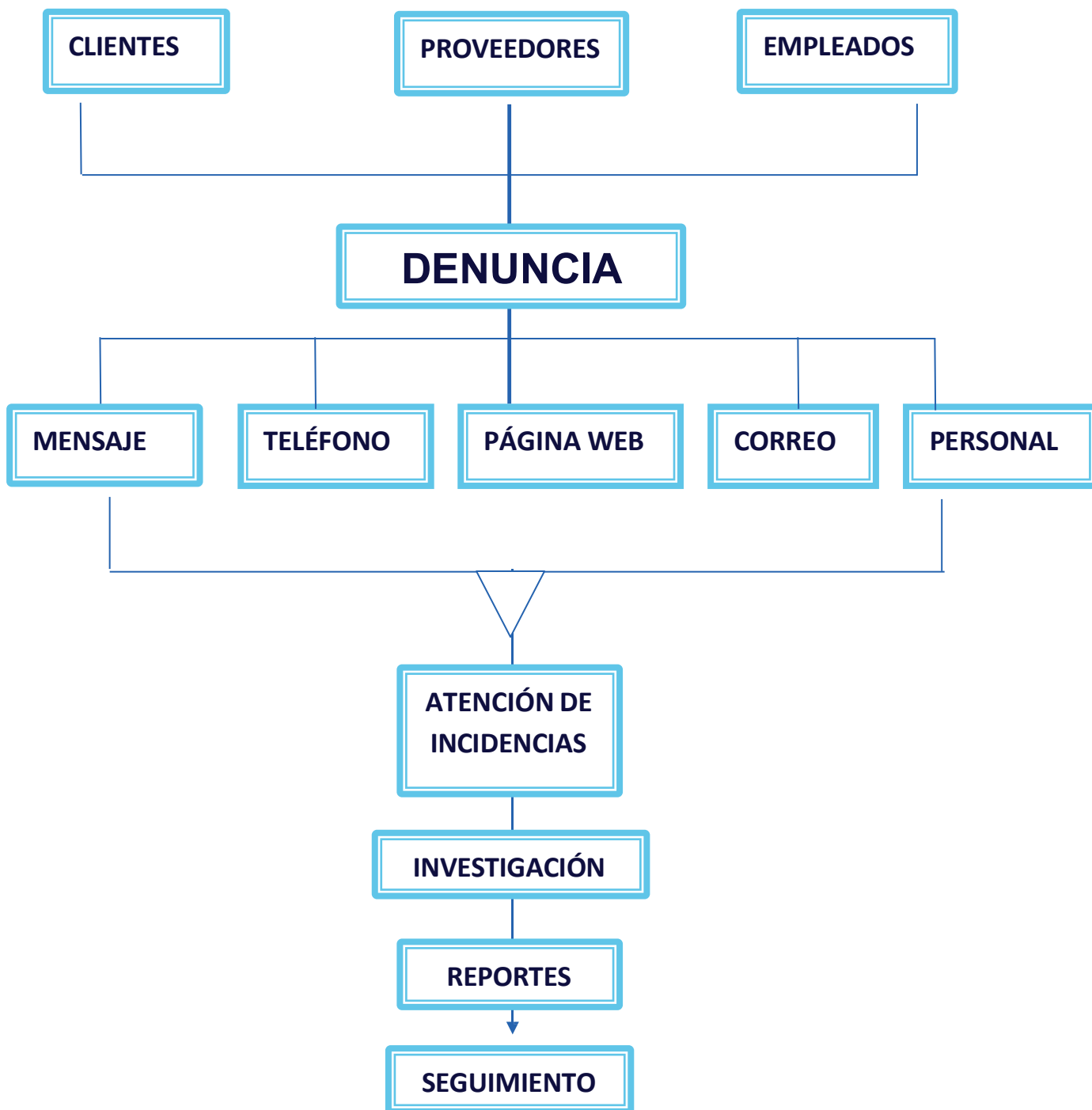
Como parte del compromiso de Provedora Integral de Empresas en establecer los mecanismos necesarios y adecuados para la confirmación de un sistema de Ética, se cuenta con un esquema multimedios de denuncia imparcial para registrar, documentar y, en su caso, investigar violaciones al Reglamento Interior de Trabajo, a la presente política, así como a la regulación aplicable. Dichos canales de denuncia se encuentran debidamente publicados dentro del Código Conducta y Confidencialidad y en los medios de comunicación corporativos para que puedan ser consultados por los colaboradores, clientes y proveedores, en cualquier momento

Dado que el presente no cubre todas las circunstancias que pueden llegar a presentarse, en caso de existir duda o sospecha de algún acto ilícito o violación al presente documento, el colaborador se acerque con el Oficial de Cumplimiento con el fin de determinar la situación y dar respuesta oportuna.

Todo reporte e información, sobre las violaciones e infracciones al presente código que le sean comunicadas al Oficial de Cumplimiento se manejarán con la mayor discreción y confidencialidad. Sin embargo, si el deseo del denunciante el permanecer completamente anónimo se ponen a su disposición los medios siguientes:

- Teléfono: (222) 231. 4682
- Correo: ventas@smartelecom.com.mx

PROCESO DE ATENCIÓN



SANCIONES

Las infracciones a las normas contenidas en las Políticas de Integridad de Smartelecom resultarán en medidas disciplinarias que variarán, dependiendo de las circunstancias y gravedad de cada caso, desde una amonestación verbal hasta la terminación de la relación laboral o comercial con el infractor, con base en lo señalado en el Código de Ética, y el Reglamento Interior de Trabajo, y de ser necesario lo establecido en las leyes aplicables correspondientes.

Smartelecom está implementado un programa de capacitación (inducción) para todos los colaboradores de nuevo ingreso. Dicho programa además de abarcar temas como condiciones generales de contratación y procesos específicos del área a laborar, también incluye los temas relacionados a conflictos de interés, obsequios, manejo y resguardo de información, obligaciones como empleados y las políticas y reglamentos aplicables referentes a cuestiones de ética y cumplimiento. Este programa puede ser consultado en la intranet corporativa.

Del mismo modo, contará con herramientas a través de las cuales, se difundan, socialicen y expliquen a los colaboradores, las políticas, normas, procedimientos y códigos que les son aplicables. Estas herramientas serán accesibles para todos los colaboradores, salvo algunas excepciones por cuestiones de confidencialidad

OBJETIVO

Diseñar un modelo de entrenamiento para el área de operación de la Empresa en estudio, basado en un análisis de benchmarking, con el fin de estructurar y estandarizar el entrenamiento que reciben los operadores para disminuir los riesgos asociados a la operación del sistema.

TEMARIO

1. Mejorar los sistemas y métodos de trabajo
2. Mejorar el proceso de comunicación en la empresa
3. Reducir los rechazos y desperdicios en los servicios
4. Disminuir ausencias y rotación de personal
5. Reducir costos por mantenimiento de las maquinarias, equipos, etc.
6. Reducir el tiempo de aprendizaje
7. Aminorar la carga de trabajo de los jefes
8. Reducir los costos para trabajos extraordinarios
9. Reducir los accidentes de trabajo.

POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS TENDIENTES A EVITAR LA INCORPORACIÓN DE PERSONAS QUE PUEDAN PONER EN RIESGO A LA INTEGRIDAD DE LA CORPORACIÓN

El proceso de Recursos Humanos referente al reclutamiento y selección de nuevos colaboradores tiene como objetivo principal el evitar la incorporación de personas que puedan generar un riesgo al cumplimiento de las políticas, lineamientos, valores y normatividad interna y externa aplicable a nuestra empresa.

PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE LA EMPRESA.

El proceso de reclutamiento inicia desde diferentes vertientes, buscamos dar oportunidad a talentos con o sin experiencia para poder formar profesionistas de excelentes valores éticos y técnicos; el reclutamiento comienza con una entrevista realizada por parte de nuestro personal capacitado el cual analiza las fortalezas y debilidades del interesado, esto con el fin de verificar para que tipo de puesto es apto y si cumple con los requisitos que busca la empresa.

Posterior a la entrevista si el interesado cumple con lo solicitado se le brindan semanas de prueba para verificar la dinámica de su trabajo en campo, todo bajo supervisión de un técnico especialista que lo acompaña durante todo el proceso.

CLAUSULAS O POLÍTICAS DE NO DISCRIMINACIÓN.

Como lo marca nuestro Código de Ética y Conducta, en ningún momento debe tolerar la discriminación de persona alguna motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, la condición de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

MEDIDAS PARA PREVENIR INCUMPLIMIENTOS

Se le brinda al personal capacitación periódica sobre la política de integridad y reglamento interno con el fin de asegurar su conocimiento y correcta aplicación.

El incumplimiento de dichos puntos podrá dar lugar a medidas disciplinarias conforme al reglamento interno, en el entendido de faltas administrativas o la posible rescisión de su contrato dependiendo de la gravedad del incumplimiento.

La empresa actualizará y revisará periódicamente a la política de integridad y sus mecanismos de control para fortalecer el cumplimiento y ética empresarial.

MECANISMOS QUE ASEGUREN EN TODO MOMENTO LA TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD DE SUS INTERESES.

Smartelecom deberá establecer mecanismos que aseguren en todo momento la transparencia y la publicidad de sus intereses corporativos, para lo cual cumple con los requerimientos de divulgación de información.

De igual manera, reafirmamos nuestro compromiso para cooperar con las autoridades pertinentes, que tengan a su cargo la investigación de sobornos y actos de corrupción, así como la conducción de acciones penales, en caso de ser requeridos por la autoridad. Asimismo, la compañía se esfuerza en la implementación de mecanismos de autorregulación para fortalecer los estándares y prácticas antisoborno y manejo de conflictos de interés en el sector de salud. Del mismo modo, estamos comprometidos con el cumplimiento de las leyes aplicables en contra del lavado de dinero, corrupción y financiamiento al terrorismo.

TIPO DE INFORMACIÓN QUE SE PUBLICA.

Sin embargo, no podremos publicar información vulnerable o documentos que contengan información sobre nuestras operaciones o secretos institucionales, debido a que forman parte de lo que consideramos como ventajas competitivas ante nuestros competidores, o cualquier otro tercer que pueda obtener algún beneficio personal con el uso de nuestra información. Del mismo modo consideramos como información confidencial, todos aquellos documentos que la personal entrega al área de Recursos Humanos para la integración de su expediente laboral. Dichos lineamientos se encuentran expresados en nuestro aviso de privacidad, el cual puede ser consultado desde nuestra página de internet.

MEDIOS PARA HACER PÚBLICOS NUESTROS INTERESES.

La presente Política, así como nuestro Código de Conducta y Confidencialidad, deben de ser difundidas a través de los medios corporativos, incluido nuestro sitio web www.smartelecom.com.mx, con el objetivo de que pueda ser consultada por todos los colaboradores de la compañía. Como seguimiento a las actividades llevamos a cabo para fomentar la ética, transparencia y la integridad, se han adoptado diversas actividades de acuerdo con las legislaciones tanto nacionales como internacionales