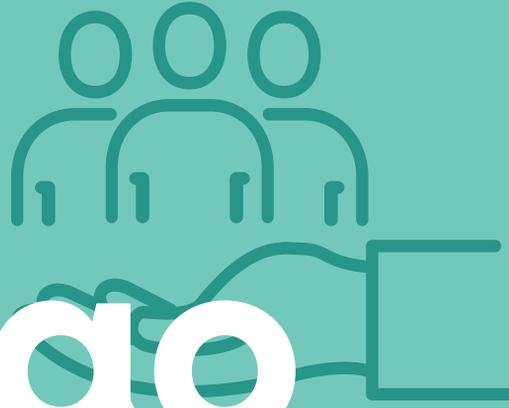


# Código ético interno





**«Para Ceetrus,  
una empresa ética  
significa encarnar sus  
comportamientos a diario,  
actuar con respeto y  
demostrar integridad».**

# índice

## La ética auténtica

<b>Mensaje del Leader</b> .....	5
<b>Nuestro comportamiento a diario</b> .....	6
<b>La ética es un tema serio</b> .....	8
<b>La ética al instante</b> .....	10

## La ética en la práctica

<b>En nuestra empresa</b> .....	16
<b>En la gestión de nuestros negocios</b> .....	20
<b>Como actor responsable</b> .....	32

# la ética nos incumbe a todos



Mensaje  
del Leader

Nuestro  
comportamiento  
a diario

La ética es un  
tema serio

La ética al  
instante

# mensaje del Leader

Con gran orgullo, os hago llegar este código ético interno. Es el resultado de nuestra historia y marca otro avance hacia nuestra Visión 2030. Ceetrus crea espacios sostenibles, inteligentes y animados con el propósito de crear lazos para mejorar la vida diaria.

Para lograrlo, y porque la manera de llevar a cabo un proyecto es tan importante como el objetivo que se desea alcanzar, situamos nuestras relaciones con los demás en el centro de nuestra acción. Velar por el bienestar de cada uno, empezando por el de los colaboradores, estar a la escucha de las necesidades, respetarse tanto uno mismo como a los demás y cumplir las leyes forman parte de los compromisos de Ceetrus.

«With citizens, for citizens», actuamos juntos en beneficio de los habitantes y los territorios. Nuestros proyectos se insertan sistemáticamente en una gestión de construcción conjunta: de manera interna, pero también con nuestros socios y ciudadanos. En una lógica de interdependencia, el éxito de cada uno enriquecerá el triunfo colectivo, al tiempo que se genera una confianza compartida.

Nuestro proyecto empresarial requiere un compromiso más fuerte y una mayor concienciación de nuestra responsabilidad social. Necesita un comportamiento íntegro en cuanto a la gestión de nuestros negocios y una consideración sincera de la ética a diario. A través de esta guía, nos alineamos con un enfoque de progreso afianzando en él nuestros principios, comportamientos, responsabilidades y deseo de mejora constante.

Este código ético es vuestro: informa y facilita la toma de conciencia, recuerda las pautas que se deben seguir en cada uno de nuestros oficios y actividades. Se aplica a todos, en todo el mundo y a todos los niveles de la empresa sin excepción. Leerlo atentamente, vivirlo y transmitirlo. Cumplirlo y hacer que lo cumplan los demás. Para alcanzar el éxito de forma duradera, debemos ser exigentes con nuestro comportamiento diario.



**Benoît Lheureux,**

Leader Ceetrus,

encargado de la Dirección General

# nuestro comportamiento a diario

## **we #co**

Construir de manera conjunta con las comunidades para inventar la ciudad y los usos del futuro. Crear de manera conjunta con los usuarios, en colaboración con actores con sentido, actores líderes en su ámbito. Diseñar cada proyecto en el contexto de su ecosistema, desde que se expresa la necesidad hasta la búsqueda de soluciones creativas.

## **we #innovate**

Motivar a todo el mundo a ir más lejos, a actuar e innovar para situarnos lo más cerca posible de las necesidades de las personas y los territorios. Las soluciones de Ceetrus se inspiran en los individuos y combinan nuestra cultura digital con un enfoque personal.

## **we #care**

Cuidar el planeta y a quienes viven en él prestando una atención particular a todas las acciones de la empresa. Integrar cada proyecto de manera sostenible en su región permitiendo que todos actúen como ciudadanos.

## **we are #committed**

Atraer la participación de todas las partes interesadas. Apoyar los proyectos sociales y solidarios dando una mano a los empresarios que aceptan los desafíos locales y globales.

## **La ética es un tema serio**

**Para alcanzar  
el éxito de  
forma duradera,  
debemos ser  
exigentes  
en nuestro  
comportamiento  
diario.**

**¿Alguna duda?  
¿Alguna consulta?  
¡Lo informo!**

Envía tu consulta de  
manera confidencial a  
través de la plataforma  
dedicada:

[speakup.ceetrus.org](https://speakup.ceetrus.org)



## ¿por qué?

Cuestionarse sobre la ética es responder a la pregunta «¿cómo debo actuar a diario?»»; es reflexionar sin limitaciones sobre lo que es aceptable o preferible ante una situación dada; además, significa ceñirse a nuestras pautas, las leyes y también a las reglamentaciones locales o internacionales que estipulan sanciones financieras y penales para la empresa. La ética aplicada a la empresa consiste en buscar siempre la decisión más justa para actuar a diario. Este código está destinado a ser aplicado por y para todos. Su incumplimiento expone a sanciones disciplinarias que pueden llegar hasta el despido e, incluso, hasta acciones legales.

## ¿para quién?

Cualquiera sea vuestro oficio o país, como colaboradores o si debéis dirigir un equipo, este código existe para ayudaros. Además, completa tanto las leyes como las reglamentaciones, los procedimientos, notas internas y reglamentos interiores, textos de referencia que debemos cumplir en cualquier circunstancia. Asimismo, esta guía no exhaustiva puede actualizarse de acuerdo a las modificaciones reglamentarias y los textos internos que rigen nuestra actividad.

## ¿eres colaborador?

Familiarizaos con todo el código y comprometeos a respetarlo todos los días. Os ayudará a cumplir las leyes y reglamentaciones relativas a vuestra función; a interrogarse sobre el comportamiento que se debe adoptar en algunas situaciones delicadas. A anticipar los riesgos relacionados con vuestra función y responsabilidades. En resumen, a actuar con integridad afianzando vuestras decisiones a diario. Ante la más mínima duda, no dudéis en consultar con vuestro superior, el Departamento de Recursos Humanos, el Departamento Jurídico, el Departamento de Conformidad o el Comité ético de vuestro país. Además, no olvidéis alertar informando sobre cualquier actividad que transgreda este código mediante el dispositivo previsto para ello. La ética está en manos de todos.

## ¿diriges un equipo?

Especialmente porque ejeres responsabilidades gerenciales, este código ético debe convertirse en tu libro de cabecera. Para que todas tus decisiones sean ejemplares. Para desarrollar una cultura de la ética dentro de tus equipos. Para procurar que todos hayan sido formados en los procedimientos, como en la reglamentación, y pongan en práctica las reglas. Para que pueda tratarse cualquier tema ético, incluso, cuando sea complejo o delicado. Por último, para que los objetivos de tus colaboradores sean a la vez exigentes y realizables.

# La ética al instante

## ¿Cuándo alertar?

Os cuestionáis sobre un comportamiento, os interrogáis sobre el comportamiento que se debe adoptar ante una situación delicada...

¿Es legal?

¿Cumple con los principios éticos y profesionales?

¿Se basa en un juicio profesional, responsable y perenne?

¿Podrías justificarlo ante alguien de la empresa? ¿Ante alguien del exterior?

¿Y os sentirías cómodo si se diera a conocer en la empresa? ¿Y en el exterior?

¿Sabrías cómo reaccionar?

Si habéis respondido que «no» a al menos una de estas preguntas o si no os sentís seguro, no dudéis: a vosotros os corresponde cuestionar o informar de buena fe cualquier situación que os parezca contraria a este código.

**¿Alguna duda?  
¿Alguna consulta?  
¿Lo informo!**

Envía tu consulta de manera confidencial a través de la plataforma dedicada: [speakup.ceetrus.org](https://speakup.ceetrus.org)



## ¿Cómo dar la alerta?

¡Habla de ello! Con tu superior, el Departamento Jurídico, el Departamento de Conformidad Corporativa, el Departamento de Recursos humanos o, de manera confidencial, en la plataforma de alerta dedicada.

Ceetrus ha implementado un dispositivo de alerta para tratar todas las notificaciones de dudas, interrogaciones o infracciones al código ético o bien obtener ayuda sobre su implementación.

No reemplaza los intercambios directos que puedes solicitar (directivo, director de RR.HH., etc.). Representa un recurso cuando la situación así lo exige.

**Tu identidad  
se tratará  
de manera  
estrictamente  
confidencial.**

## ¡Da la alerta, estás protegido!

Como emisor de una alerta profesional, estás protegido por la ley. Tu identidad no se revelará, ninguna sanción ni demanda puede realizarse contra ti en tu calidad de denunciante.

Tu identidad se tratará de manera estrictamente confidencial.

Se divulgará únicamente si lo autorizas o si lo exige la ley. Si fuera el caso, esto se limita únicamente a las personas cercanas a la investigación.

No puede llevarse a cabo ninguna sanción, represalia o medida de despido contra ti por el sólo hecho de haber realizado una denuncia.

Cualquier persona que te amenace con represalias se arriesga a sanciones disciplinarias que pueden llegar hasta el despido.

Sin embargo, si usas el dispositivo de alerta deliberadamente de manera abusiva, te expones a sanciones disciplinarias e, incluso, a acciones judiciales.





**¿Alguna duda?  
¿Alguna consulta?  
¡Lo informo!**

Envía tu consulta de manera confidencial a través de la plataforma dedicada:  
[speakup.ceetrus.org](https://speakup.ceetrus.org)

## Una alerta te concierne: ¿a qué te expones?

La alerta la recibe directamente la Dirección de Conformidad Corporativa en formato encriptado que protege la confidencialidad del denunciante.

Únicamente las personas realmente indispensables para la implementación del procedimiento participan en la verificación de los hechos que se informan en la alerta. De acuerdo a la legislación local, se te hace llegar la información.

Dos meses después de recibir la alerta, cualquier documento se destruye a falta de no hallar elementos concluyentes.

Para mayor información, el reglamento interior indica los derechos y sanciones.

---

**>> Sorprendí una conversación entre un socio y el agente comercial encargado del sector. Se trataba de un sobre, pero no estoy seguro de haber entendido todo. Voy a conversarlo con mis colegas para saber lo que piensan.**

Esa no es la reacción correcta. La buena práctica consiste en hablar con tu superior o enviar un mensaje al número de alerta.

# la ética en la práctica



En nuestra  
empresa

En la gestión de  
nuestros negocios

Como actor  
responsable



**¿Alguna duda?**

**¿Tienes alguna  
consulta sobre la  
ética?**

¡Habla de ello! Contacta con tu superior, el Director de RR.HH., el Departamento Jurídico, el Departamento de Conformidad o usa la plataforma de alerta ética que garantiza tu confidencialidad y te protege como denunciante.

**[speakup.ceetrus.org](http://speakup.ceetrus.org)**

# en nuestra empresa

## Respetamos los derechos y la dignidad de todos

### Protección de todos

Disminuimos la exposición a los riesgos gracias a medidas adaptadas.

Estamos atentos a la salud y seguridad de cada uno, como a la de quienes los rodean o sus colaboradores.

No traemos a nuestro lugar de trabajo ningún objeto ni sustancia que se considere peligrosa o sobre todo ilícita.

---

**>> Uno de mis colegas está muy estresado últimamente. He intentado conversar con él, pero se encierra en sí mismo. Ayer, le cogió un malestar en la oficina. ¿Qué más puedo hacer?**

Al estar atento a tu colega y hablándole, has sido fiel al comportamiento CARE que se sitúa en el centro de nuestra Visión. Sin embargo, para poder intervenir, también es necesario que su superior y el Departamento de Recursos Humanos estén al tanto. Si piensas que no es el caso, transmite la información a una persona de Recursos Humanos.

**Respaldamos  
las operaciones  
que se llevan  
a cabo  
respetando a  
las personas.**



**¿Alguna duda?  
¿Alguna consulta?  
¡Lo informo!**

Envía tu consulta de manera confidencial a través de la plataforma dedicada: [speakup.ceetrus.org](https://speakup.ceetrus.org)

## Acoso y violencia en el trabajo

No permitimos ninguna forma de intimidación o acoso, físico o mora, por ninguna razón que fuere.

En el lugar de trabajo, no permitimos ninguna amenaza de parte de o hacia un colaborador o cualquier persona exterior.

No permitimos ni el lenguaje, ni las observaciones irrespetuosas, sean groserías,

Tanto con nuestros clientes, colaboradores, accionistas, socios privados y públicos o la competencia, damos preferencia a la cortesía y fomentamos las acciones llevadas a cabo respetando a las personas y empresas.

---

**>> Mi superior me ha invitado varias veces al cine y he rechazado la invitación. Tengo la impresión de que esto deteriora nuestra relación laboral y su manera de evaluarme.**

Este comportamiento es inadecuado, va en contra de nuestro código ético.

No admitimos ninguna forma de hostigamiento.

Debes informar de ello al Departamento de Recursos Humanos o usar la plataforma de alerta.

**>> Con frecuencia, mi colega hace comentarios acerca de mi peso, mi acento, mi estilo de vestir... a pesar de mi evidente molestia.**

Este comportamiento es inadecuado, va en contra de nuestro código ético. Si no logras expresarle tu incomodidad, convérsalo directamente con tu superior y/o el Departamento de Recursos Humanos.

Además, puedes llamar al número de alerta.

**>> Mi superior puede comportarse de manera muy intimidante. Sé que es para motivarnos a hacer un trabajo de calidad, pero a veces me siento incómodo/a.  
¿Qué puedo hacer?**

La función de tu superior es motivar al equipo. Por ese motivo, es completamente normal que evalúe el desempeño de todos y sea exigente.

Sin embargo, siempre debe trataros con respeto. Si su actitud te hace sentir incómodo/a, intenta conversar con él.

Si la situación continúa, puedes dirigirte al Departamento de Recursos humanos o usar la plataforma de alerta ética.

# Respetamos los derechos y la dignidad de todos

## **Igualdad de trato**

Rechazamos cualquier forma de discriminación en la contratación, como en materia de remuneración o promoción.

Fomentamos la pluralidad y buscamos la diversidad en nuestras contrataciones, así como en la gestión de las carreras.

No aceptamos ninguna discriminación sea moral, política, religiosa, sexual, por edad o discapacidad.

---

**>> Dentro de una búsqueda de desarrollo profesional de varios meses, descubrí que no se me propuso una oferta interna de empleo, pero pienso que tengo el perfil que se busca. Mi superior aprecia mucho mi trabajo, sin embargo, me pregunto si no lo hizo a propósito para mantenerme en su equipo.**

Si esto se confirma, dicho comportamiento no es aceptable.

En efecto, Ceetrus se compromete en favor de la igualdad de trato y fomenta la promoción interna.

Nuestro Proyecto Humano apoya a todos a ser empresarios y actores de su futuro. Este tipo de comportamiento es un impedimento para su realización.

**>> Mi superior no contrató a un candidato que me parecía que satisfacía todas nuestras expectativas. En vista de sus comentarios frecuentes, sospecho que se debe a la nacionalidad del candidato y sus orígenes étnicos. ¿Qué debo hacer ?**

Cualquier tipo de discriminación basada en la color de la piel, la nacionalidad o el origen étnico es inaceptable. Niega el respeto que todos merecemos.

Infórmalo a través del número de alerta.

**>> El departamento de Recursos humanos me propone integrar a una persona discapacitada en mi equipo. Sé que la diversidad es importante en Ceetrus, pero temo que esta persona se ausente a menudo, lo que a mi parecer puede perturbar el trabajo del equipo y generar envidia.**

Se trata de prejuicios.

La experiencia demuestra que la presencia de personas discapacitadas no ocasiona ninguna diferencia en las relaciones laborales.

Para los candidatos discapacitados y los demás, la contratación debe basarse en las capacidades y el deseo de asumir la misión. Posteriormente, se debe comprobar la compatibilidad con el puesto de trabajo, para poder realizar posibles adaptaciones si fuera necesario.

# Protegemos los activos de nuestra empresa

## Respeto de la privacidad

Tratamos a todos los colaboradores con dignidad y respeto de su privacidad.

Garantizamos a todos la protección de sus datos personales. Únicamente el Departamento de Recursos humanos tiene acceso a los datos del personal dentro del marco de su trabajo.

Respetamos la legislación y las reglas internas que se aplican a la recopilación, el almacenamiento y el uso de los datos personales informatizados.

---

**>> Uno de mis socios comerciales me propone que le venda nuestros ficheros de colaboradores para ofrecerles descuentos excepcionales en sus tiendas. ¿Esto va en contra de nuestros principios éticos?**

No sólo es contrario a la legislación, sino que también es contrario a la ética corporativa. Puedes difundir nuestro código ético para socios que explica nuestra visión sobre estos temas.

# Velamos por la integridad del patrimonio de nuestra empresa.

## Protección

Velamos por la integridad del patrimonio de nuestra empresa.

Lo protegemos de cualquier deterioro, pérdida o robo, daño o negligencia y lo cuidamos del derroche.

## Utilización

Empleamos las herramientas y los medios informáticos de acuerdo con el reglamento de seguridad informática.

Podemos usar algunas herramientas profesionales para fines personales dentro del límite de lo razonable.

Cuando usamos los medios de comunicación de manera personal, siempre permanecemos prudentes, para evitar que nuestros mensajes sean interceptados y comprometan la responsabilidad de la empresa.

No descargamos ningún dato personal ni consultamos ningún sitio cuyo contenido pueda perjudicar la imagen de Ceetrus.

No descargamos ningún software ni aplicación sin haber sido autorizado por el Departamento de Sistemas de información.

# En la gestión de nuestros negocios

## Cumplimos la ley al pie de la letra

### **Reglamentos y legislaciones**

Conocemos las leyes y reglamentos aplicables a nuestra actividad y los cumplimos estrictamente.

Consultamos con el Departamento Jurídico ante la más mínima duda sobre la regularidad de una situación o su impacto en la reputación de la empresa.

En caso de duda, lo informamos a través de la plataforma de alerta ética.

Respetamos al pie de la letra todas las obligaciones de este control.

Cooperamos con todos los órganos de supervisión y auditoría, sean internos sean externos.

Corregimos rápidamente todo defecto o fallo.

## Cumplimos la legislación sobre la competencia

### **Mercado y competencia**

Respetamos las reglas de la libre competencia y condenamos cualquier acuerdo entre entidades de la competencia, así como cualquier abuso de posición dominante. Respetamos las reglas específicas de los mercados públicos y las relaciones con las colectividades.

No intercambiamos ninguna información sensible con la competencia. Gestionamos y comercializamos nuestros programas según el precio y las condiciones del mercado.

---

**>> Planeamos aumentar en un 5 % el alquiler de un inquilino y modificar su contrato. ¿Puedo llamar a alguien de la competencia que también alquila a este mismo inquilino para ponernos de acuerdo sobre el alza y modificar los contratos de común acuerdo?**

No. Debes negociar con cada inquilino de manera independiente y evitar cualquier acuerdo, incluso tácito, con nuestra competencia. Al infringir esta ley sobre la competencia, te expones a sanciones penales tú mismo y la empresa.

**>> Durante la feria del Mapic, un colega empleado por una importante empresa de gestión inmobiliaria de la competencia me informa que en adelante rechaza alquilar una superficie a una pequeña enseña en todos sus centros. Voy a practicar la misma política con esta enseña.**

No, no puedes eliminar a un actor del mercado sin una razón válida y no se puede aceptar una discriminación injustificada.



**¿Alguna duda?  
¿Alguna consulta?  
¡Lo informo!**  
Envía tu consulta de manera confidencial a través de la plataforma dedicada: [speakup.ceetrus.org](https://speakup.ceetrus.org)

## Oportunidades y recursos

No sacamos ningún provecho personal del hecho de estar al tanto de un proyecto u oportunidad profesional, incluso después de haber dejado la empresa, se trate de comprar un terreno contiguo a una operación, adquirir una participación incluso minoritaria ante un socio, adquirir un bien bajo mandato, etc.

Nos comprometemos a mantener confidenciales los datos comerciales que transmitan nuestros socios y guardarlos en condiciones óptimas de seguridad.

## Propiedad intelectual

Protegemos con sumo cuidado todos los documentos o la información relativa a la propiedad intelectual, industrial o artística de Ceetrus y su saber hacer. Se trata de una protección a la vez física y jurídica.

Respetamos al pie de la letra todas las medidas de seguridad: contraseña para el encriptado de datos electrónicos, lugares de almacenamiento cerrado con llave para los documentos confidenciales en papel.

Estamos atentos al tratamiento de correos electrónicos y postales. Evitamos cualquier conversación confidencial en lugares públicos y cualquier conexión a redes Internet sensibles (Hotspots públicos, sitios web no seguros, teléfono y/u ordenador no actualizado). Ante la más mínima duda, alertamos a INFOSERVICE.

Nunca nos apropiamos de una información que se considere confidencial. Nunca traicionamos ni transgredimos o copiamos patentes, copyrights, marcas registradas o secretos comerciales.

No realizamos ninguna copia ilegal de softwares que use la empresa. No los usamos sin autorización.

---

**>> Tengo acceso al volumen de negocios de los comerciantes de una galería comercial. Tengo derecho a comunicar estos datos a un tercero ajeno a la empresa?**

Está terminantemente prohibido entregar esta información confidencial a terceros. La confianza de nuestros socios está en juego. Si este comportamiento se comprueba, puede conllevar sanciones severas.

# Preservamos la imagen de nuestra empresa

## Comunicación

Evitamos denigrar la imagen institucional de Ceetrus, su reputación y la de sus productos, sea por medios orales o escritos, en redes sociales o los medios de comunicación, etc.

En caso de incumplimiento, tratamos de forma transparente nuestras reclamaciones para abordar juntos los puntos de mejora de la Empresa

En las redes sociales, me expreso con prudencia y sólo de manera personal.

En caso de una crisis que involucre a Ceetrus, no comunicamos ninguna información sin haber hablado de ello previamente con la Dirección de Comunicación.

---

**>> Fui testigo de un incidente en una de nuestras instalaciones. Un periodista me pide que le cuente lo que vi. Sé que algunos elementos pueden desvalorizar a la empresa, pero también tengo en mente algunos puntos muy positivos que pueden ayudarnos... ¿Qué puedo decir?**

A menudo, es complicado comunicar sobre este tipo de temas. Incluso si confiamos en tu juicio, llama al Departamento de comunicación que te asesorará. Mientras tanto, haz valer tu deber de confidencialidad. Para profundizar más, apunta los datos del periodista y tansmítelos cuanto antes al Departamento de comunicación.

# Respetamos las normas de confidencialidad

## Divulgación

Respetamos nuestro deber de discreción y tratamos cualquier información confidencial de manera adecuada.

No divulgamos ninguna información confidencial, tanto en el ámbito público, como el privado.

No hablamos ni comentamos los asuntos internos de Ceetrus en sitios web ni las redes sociales.

Antes de compartir cualquier información sensible con un tercero, comprobamos que haya firmado un acuerdo de confidencialidad disponible ante los equipos judiciales.

Sabemos perfectamente lo que este tipo de acuerdo implica para nosotros y lo cumplimos. De lo contrario, exponemos a la empresa a potenciales solicitudes de indemnización.

---

**>> He encontrado un documento confidencial en la impresora. Este documento atañe a mi departamento, ¿puedo hablar de esto con mis colegas?**

Es tentador, si embargo, como se trata de un documento confidencial, no puedes comentarlo con tus colegas. En cualquier caso, es sólo cuestión de tiempo antes de que se divulgue la información.

**>> Estoy muy orgulloso de que Ceetrus haya ganado un proyecto cerca de mi ciudad natal, quisiera comentarlo en Facebook, ¿puedo hacerlo?**

Querer convertirse en embajador de la empresa es digno de admiración. Sin embargo, primero, asegúrate de que Ceetrus desea comunicar acerca de este proyecto de desarrollo. En este punto, aún puede ser confidencial.

## **Uso de información privilegiada**

Nunca aprovechamos nuestra posición en la empresa para sacar partido, ni de manera directa ni indirecta, o para beneficio de un allegado.

Ninguna de nuestras decisiones es influenciada por intereses personales. En caso de riesgo de conflicto de intereses, la decisión final le corresponde al directivo, al Departamento Jurídico o al de Conformidad. Estos interlocutores podrán informarte sobre las medidas que deben tomarse.

Además, puedes hacer preguntas y plantear tus dudas en el número de alerta.

---

**>> Mi inquilino me hace llegar su volumen de negocios y noto que tiene dificultades. Es el caso de todos los centros donde está presente. Lo informo a mi familia para que venda las acciones que tiene en esta empresa.**

No. Sacar provecho de información profesional puede constituir un abuso de información privilegiada, lo que es penado por la ley, incluso si no te beneficia personalmente.

**En las redes sociales,  
me expreso con prudencia  
y sólo  
de manera personal.**

# Eliminamos cualquier riesgo de conflicto de intereses

## ¿Qué es el conflicto de intereses?

Se entiende por conflicto de intereses cualquier interés personal en contradicción potencial o real con el de la empresa. De este modo, una de vuestras actividades exteriores puede originar un conflicto de intereses si:

Os impide realizar tu función con integridad y en beneficio de la empresa.

Influye en vuestro juicio en detrimento de Ceetrus.

Os conduce a conceder ventajas importantes a un inquilino, consultor, socio, copropietario, empresario, colega, cliente, proveedor, competidor, etc.

Os conduce a usar información procedente de vuestro trabajo.

**El conflicto de intereses te impide llevar a cabo tu función con integridad.**

## Prevención

Evitamos cualquier situación que pueda o pudiera ponernos en una situación de conflicto de intereses real o potencial con Ceetrus.

Respetamos los intereses de la empresa procurando que nuestras decisiones no sean influenciadas por allegados.

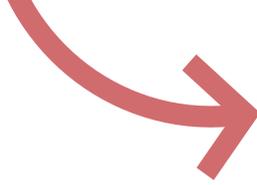
En caso de un potencial conflicto de intereses con la empresa, avisamos a nuestro superior o al número de alerta a través del dispositivo específico, por correo electrónico o postal.

Procuramos no ejercer ninguna actividad y no hacer ningún comentario que pueda poner a la empresa en una situación de conflicto de intereses.

Ceetrus fomenta el compromiso ciudadano y alienta a participar a sus colaboradores en proyectos comunitarios. Ejercemos esta facultad sin ocupar ningún puesto ni comprometernos en ninguna actividad personal que pueda provocar una situación de conflicto de intereses...

Nunca empleamos los fondos, bienes o servicios de la empresa dentro del contexto de un compromiso externo.

Ceetrus respalda los intercambios, la comunicación y la apertura hacia los demás y el mundo. Sin embargo, conservar un espíritu independiente supone que no nos comprometemos financieramente o con mandatos de cualquier tipo ante un cliente, proveedor o un competidor de Ceetrus.



**¿Alguna duda?  
¿Alguna consulta?  
¡Lo informo!  
Envía tu consulta  
de manera confidencial  
a través de la plataforma  
dedicada:  
[speakup.ceetrus.org](https://speakup.ceetrus.org)**

**>> Mi hermano dirige un magnífico espacio de seminarios. Muchas empresas recurren a él para sus reuniones. Ese espacio corresponde exactamente a nuestro pliego de condiciones. ¿Debo evitar recurrir a él, incluso si su precio es competitivo y sus servicios son de calidad?**

Puedes informar a tu superior sobre la existencia de este espacio, sin embargo, evita participar posteriormente en la decisión, ya que estás claramente en situación de conflicto de intereses. Asimismo, puedes invitarlo a presentarse a una licitación. En general, cada vez que uno de tus allegados trabaja para uno de nuestros proveedores o socios comerciales, debes informarlo a tu superior. Esto evitará que nos hallemos en una situación compleja.

**>> Mantengo una relación sentimental con una persona de mi equipo desde hace dos meses. Fuimos discretos, pero han empezado a correr rumores. Desde luego, procuro que no haya favoritismos. ¿Qué debo hacer?**

En efecto, se trata de una situación delicada. En Ceetrus, respetamos la privacidad de nuestros colaboradores y no nos inmiscuimos en su vida sentimental. Sin embargo, nos preocupamos de sus relaciones laborales, en especial, cuando hay lazos de subordinación.

La situación que describes puede ser inapropiada debido a un conflicto de intereses. Efectivamente, para un directivo, es difícil tratar de manera objetiva a un colaborador con quien mantiene una relación amorosa. Consulta con tu responsable jerárquico o el Departamento de Recursos humanos para encontrar juntos una solución a esta situación.

**>> Uno de mis primos acaba de unirse a mi equipo. Temo que algunas personas perciban en ello un conflicto de intereses. ¿Es el caso?**

Si esta relación influye en tu objetividad, hay conflicto de intereses y debes solicitar un consejo. Consulta con tu superior o el Departamento de Recursos humanos para encontrar juntos una solución a esta situación.

# Nos cuestionamos con cada regalo

## Sea regalado o recibido

A título personal, un regalo no puede ser aceptado o entregado.

A título profesional, únicamente pueden aceptarse o entregarse regalos de poco valor.

Rechazamos cualquier regalo o ventaja que pueda comprometer nuestra libertad de juicio o pueda hacer pensar que estamos bajo influencia.

Devolvemos rápidamente todos los regalos recibidos por error o que sea inadecuado.

En caso de duda, haced la prueba: ¿os sentiríais cómodos de hablar sobre la ventaja ofrecida con vuestro superior? ¿Con vuestros colegas? ¿Con vuestros equipos? Si una de estas respuestas es no, no se puede aceptar y hay que rechazarlo.

De manera personal o profesional, nunca hacemos regalos, damos ventajas ni invitaciones que puedan influenciar a un socio, proveedor, cliente, etc. o dar la impresión de ello.

---

**>> Uno de mis inquilinos desea ampliarse alquilando un espacio adicional. Para mi cumpleaños, me envía una tarjeta regalo de un importe generoso. ¿Puedo aceptarla?**

No. Aceptar una tarjeta regalo equivale a aceptar dinero. Ahora

bien, aceptar dinero de parte de una empresa con la que trabajas constituye un caso de corrupción.

Se debe devolver la tarjeta explicando que esta práctica no corresponde a nuestra ética; independientemente de si su importe es importante o no, la respuesta es la misma: no se puede aceptar.

Propon una cita en nuestros locales y explica los problemas de este asunto.

**>> Durante la última feria Mapic, una de nuestras enseñas de prêt-à-porter regaló una velada VIP en la que cada invitado recibió una bolsa con un conjunto de prêt-à-porter y una tarjeta regalo.**

**¿Puedo aceptarla? ¿Es legal?**

Es tentador recibir un regalo de este tipo, sobre todo, si todos los participantes reciben uno. Sin embargo, no hay excepciones y recibir un regalo como ese equivale a corrupción pasiva (aceptación de una ventaja indebida) y te expone a sanciones judiciales y disciplinarias. El comportamiento correcto es rechazar la oferta.

# Ejercemos nuestra actividad sin recurrir a la corrupción.

# Luchamos contra la corrupción y devoluciones opacas

## Sean activas o pasivas

Ejercemos nuestra actividad sin recurrir a la corrupción, sea activa o pasiva, sin volvernos cómplices del tráfico de influencias o de favoritismo, sin sobornos, ni donaciones ni pagos ilegales directos o indirectos.

No aceptamos ningún pago ni cobro indebido.

Sólo hacemos descuentos, rebajas o rappels a cambio de una contrapartida comercial real mencionada en las facturas.

No trabajamos con terceros que parezcan dudosos.

---

**>> Trabajo en el extranjero y me han aconsejado contratar a un «consultor» local para que me ayude a conseguir las autorizaciones ante la administración. Este consultor me ha solicitado un anticipo importante para «acelerar los trámites». Dado que no conocemos el destino del dinero, ¿debemos preocuparnos?**

No pagues ningún importe que no esté relacionado con una factura precisa y detallada. Somos responsables y, por lo tanto, podemos ser denunciados por blanqueo de capitales o corrupción.

**>> Uno de mis colegas, responsable de explotación, le propuso a un empresario un contrato en una galería comercial. A cambio, le pide**

**que reforme gratuitamente su cuarto de baño. No me atrevo a hablar sobre eso para evitar comprometer a mi colega. Además, considero que no es mi función. ¿Puedo quedarme callado?**

Debes hablar sobre ello con tu superior o a través del número de alerta ética, incluso si no estás al tanto de todo. Además, puedes aconsejar al trabajador que cuente los hechos a través del número de alerta ética de Ceetrus, que está disponible para todos nuestros socios.

Es fundamental identificar y poner término a cualquier comportamiento inaceptable. Todos somos responsables de fomentar los comportamientos éticos e informar sobre las situaciones inadecuadas a través del número de alerta.

**>> Una empresa de seguridad ofreció sus servicios a uno de nuestros centros comerciales. Se trata de la mejor oferta que hemos recibido. Sin embargo, el gerente propone una sobrefacturación a cambio de una retrocesión al negociador. ¿Cómo se debe proceder ante esta propuesta?**

Una oferta como esta es completamente irregular y un acuerdo puede equivaler a corrupción, incluso si el negociador no la generó. Se debe rechazar e informar sobre el incidente al Departamento Jurídico, el Departamento de Conformidad o bien a través del número de alerta.

## Luchamos contra el blanqueo de capitales

### **Integridad de nuestras transacciones y relaciones**

Todos nuestros socios ejercen actividades comerciales legítimas, cuyos fondos proceden de fuentes legales.

Rehusamos establecer relaciones con entidades de las cuales desconocemos la verdadera identidad.

Seleccionamos a nuestros socios de acuerdo a bases sólidas, con justificantes de respaldo, luego de haber comprobado tanto su actividad como su entorno y motivación.

En caso de sospechar actividades de blanqueamiento de capitales, alertamos al Departamento Jurídico, al Departamento de Conformidad o al número de alerta.

---

**>> Uno de nuestros clientes desea saber si puede pagarnos a partir de cuentas distintas por cheque y en efectivo. ¿Es aceptable? ¿Qué debo hacer?**

Se debe estar particularmente atento a este tipo de transacciones. Puede tratarse de una técnica de blanqueo de capitales que permite transformar en transacciones legales fondos que provienen del tráfico de drogas, la prostitución, la corrupción, etc. En especial, deben alertar: los pagos en monedas distintas a las que se indican en la factura; los pagos en efectivo o realizados por una persona que no figura en el contrato; los pagos a partir o hacia cuentas diferentes a las habituales, así como pagos excedentes. En caso de dudas, habla sobre esto con tu superior, el Departamento Jurídico, el Departamento de Conformidad o a través del número de alerta.

## Respetamos las leyes relativas a embargos y otras sanciones o restricciones económicas

---

**>> Estoy al tanto de que mi subcontratista se abastece en un país bajo embargo internacional. ¿Puedo continuar con el contrato?**

No, debes recurrir a tu superior, al Departamento Jurídico, al comité ético o usar el dispositivo de alerta.

**Seleccionamos a nuestros socios sobre bases sólidas.**

Velamos por la exactitud de nuestras cuentas y auditorías.

## Ley y reglamentación

Nuestros libros y registros contables cumplen con las normas contables de Ceetrus, las leyes y reglamentaciones en materia de contabilidad de cada país.

Mantenemos estados financieros completos, precisos, actualizados y comprensibles.

La información financiera que comunicamos de forma interna o externa es exacta y conservamos los documentos originales.

---

**>> Creo que cometimos un error en una declaración fiscal hace algunos años. Error que condujo a una disminución de nuestro tipo impositivo. ¿Qué debo hacer ?**

Pagamos nuestros impuestos de conformidad con la ley de cada país y mantenemos relaciones de confianza con las autoridades fiscales. Habla de ello con el director financiero, el Departamento Jurídico, el Departamento de Conformidad o al número de alerta para verificar si se trata efectivamente de un error. Posteriormente, a ellos les corresponde ver cómo tratarlo con las autoridades y qué medidas implementar para evitar que se reproduzca un error de este tipo.

Transmitimos únicamente información fiable y auténtica

Nos comprometemos a entregar datos exactos, tan precisos como sea posible, y a no transmitir documentos falsificados o voluntariamente incompletos en cualquiera ámbito.



**¿Alguna duda ?  
¿Alguna consulta? ¡Lo informo!**

**Envía tu consulta de manera confidencial a través de la plataforma dedicada: [speakup.ceetrus.org](https://speakup.ceetrus.org)**

Mantenemos relaciones sanas con nuestros clientes

## **Respeto**

Respetamos estrictamente los derechos de nuestros clientes y protegemos sus intereses.

Nos comprometemos únicamente en lo que podemos cumplir.

Comunicamos únicamente información fidedigna y auténtica acerca de nuestros productos y servicios.

---

**>> Uno de nuestros inquilinos desarrolló un programa de fidelidad muy elaborado. Sólo me basta con conseguir sus datos para poder utilizarlos y, de este modo, conocer a nuestros clientes de la zona. ¿Tengo derecho a hacerlo?**

No, los datos personales están protegidos y no podemos utilizar la información de terceros sin su consentimiento expreso. No sólo es contrario a la ley, sino que también va en contra de nuestra ética.

Mantenemos relaciones sanas con nuestros accionistas

## **Fiabilidad**

Entregamos información de calidad y auténtica a nuestros accionistas.

Nuestros informes se redactan de manera exigente y con honradez.

Nuestra información es fiable y transparente.

---

**>> Mi colega del departamento de control de gestión trabaja sobre una presentación de los resultados financieros destinada a los periodistas y empleados. Planea minimizar la disminución del valor de dos de nuestras galerías para evitar que baje también el valor de nuestras acciones. ¿Es legal?**

De conformidad con la ley, si hemos perdido valor en estas dos galerías, debemos declararlo. Hacer lo contrario no es ni honesto ni profesional. ¡Debemos hacerlo mejor el próximo año!

**Transmitimos a nuestros socios información fiable y precisa, nunca tendenciosa, para no inducirlos a error.**

# Mantenemos relaciones sanas con todos nuestros socios

## Objetividad y desempeño

Tratamos a nuestros socios con equidad sin importar el país.

Los seleccionamos de acuerdo a criterios objetivos: precio de mercado, calidad, entrega, servicio y notoriedad.

Los evaluamos según su desempeño objetivo, así como sus exigencias éticas y medioambientales.

Somos explícitos y transparentes con todos nuestros socios comerciales sobre los bienes y servicios que les pedimos y la distribución de gastos a su cargo.

Representamos a la empresa y respetamos sus intereses y necesidades en todas las relaciones con nuestros socios comerciales.

Transmitimos a estos últimos información fiable y precisa, nunca tendenciosa, para no inducirlo a error o producir un beneficio personal.

Nos aseguramos de que nuestros proveedores no se encuentren en una situación de dependencia económica excesiva con respecto a nosotros.

otros clientes. Si es dinámico, esto no debe representar un problema para él. Por el contrario, si al final del contrato aún no ha encontrado otros clientes, será necesario diversificar vuestros proveedores.

Debéis estudiar su candidatura como cualquiera otra: sobre una base sólida y solicitándole justificantes que prueben su legitimidad y competencias. Lo ideal es realizar la selección a través de una licitación.

**>> Dirijo las actividades de varias instalaciones y quisiera ampliar una de mis galerías comerciales. El presupuesto que propone el contratista es alto. Lo justifica diciendo que debe convencer a «personas importantes» sobre el interés de mi proyecto. ¿Cómo debo reaccionar?**

Rechaza la operación y recuerda a tu interlocutor que esta práctica infringe completamente la ley, así como nuestros principios éticos. Entrégale la Guía ética de los socios que establece nuestros principios éticos y aborda nuestra posición de tolerancia cero ante la corrupción. Debes alertar a tu superior acerca de esta propuesta o llamar al número de alerta.

---

**>> He encontrado un excelente proveedor, pero acaba de iniciar su actividad. Ceetrus es su único cliente por el momento. ¿Puedo recurrir a sus servicios ?**

Sí. No existe ningún motivo por el que no se le pueda ayudar a empezar con su empresa, pero se debe firmar un contrato temporal y alentarle a buscar

# como actor responsable

## Preservamos el medio ambiente

### **Compromiso sostenible**

A diario, velamos por limitar el impacto ambiental de nuestras decisiones y actividades.

Tomamos en cuenta los objetivos medioambientales de Ceetrus en el ejercicio de nuestra profesión y transmitimos las buenas prácticas, tanto en materia de explotación como de organización de las instalaciones.

Contaminación, derramamiento o emisión inusual al agua o al aire: ante el más mínimo riesgo medioambiental, alertamos a la Dirección y los equipos encargados del RSC.

Contribuimos a las iniciativas medioambientales y las que promueve Ceetrus consumiendo menos papel y electricidad, limitando la cantidad de desplazamientos o viajes inútiles y procurando que los materiales se reciclen o desechen.

---

#### **>> En la medida en que cumplo la ley, por qué, además, debo ceñirme a los compromisos medioambientales de Ceetrus a riesgo de ser menos competitivo?**

El compromiso de Ceetrus con el medio ambiente va más allá del simple cumplimiento de las disposiciones legales. Nuestros comportamientos Innovative & Care nos motivan a buscar cada vez más innovación, a ser creativos, incluso, en cuanto a competitividad, al tiempo que respetamos nuestros compromisos.

## Contribuimos al bien común

### **Actividades comunitarias**

Participamos de manera proactiva en los eventos promocionados por o con nuestra comunidad dentro del contexto de nuestra política de responsabilidad social.

Cooperamos en las actividades caritativas y acciones de mecenazgo que efectivamente sirven a una causa de interés público y contribuyen a la acción ciudadana que establece la empresa.

# Este código está destinado a ser aplicado por y para todos.

## Actividades políticas

Somos libres en cuanto a las actividades que realizamos fuera de la empresa y el horario laboral, tanto en el ámbito político, cultural, religioso, humanitario, como deportivo.

Desplegamos nuestra actividad sin interactuar, interferir, condicionar o influenciar ningún movimiento político o religioso. Por ello, adoptamos y mantenemos una estricta neutralidad.

---

**>> Con motivo de un desayuno, conversé con mi equipo sobre las recientes elecciones y el aumento de algunos grupos extremos. Mis comentarios al parecer no agradaron y, por más que intenté convencerlos, siento que el tema es difícil.**

**¿Puedo reorientar a mis equipos?**

Ceetrus respeta el derecho de todos a comprometerse, pero en el lugar de trabajo todos deben permanecer neutros y debe prohibirse cualquier forma de proselitismo.

# Respetamos las normas del lobby

## Influencia

Cumplimos con las obligaciones legales y contractuales aplicables a las relaciones con los gobiernos y organismos reguladores.

Las relaciones que mantenemos a diario no intentan influenciar de manera indebida a los funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones.

---

**>> Voy a intentar influenciar al alcalde de mi ciudad, para que se vote una enmienda que permita aumentar el número de plantas autorizadas en un lote. ¿Debo inscribirme en el registro de lobbistas (o representantes de interés)?**

Ese tipo de actividad está relacionada con el lobby en la mayoría de las zonas donde estamos implantados. Esto implica respetar algunas obligaciones.

Por ello, debes consultar con el Departamento Jurídico antes de participar en cualquier tipo de reunión.

Esto te permitirá saber si estás obligado a hacerlo y preparar tu inscripción en el registro de lobbista (o representantes de interés) si fuera necesario.



**¿Alguna duda?  
¿Alguna consulta? ¡Lo informo!**

Envía tu consulta de manera confidencial a través de la plataforma dedicada:  
[speakup.ceetrus.org](https://speakup.ceetrus.org)

**No deseamos influenciar de manera indebida a los funcionarios públicos.**



**¿Alguna duda?**

**¿Tienes alguna  
consulta sobre la ética?**

¡Habla de ello! Contacta con tu superior, el director de RR.HH., el Departamento Jurídico, el Departamento de Conformidad o usa la plataforma de alerta ética que garantiza tu confidencialidad y te protege como denunciante.

**[speakup.ceetrus.org](https://speakup.ceetrus.org)**

**Esta guía es vuestra.**

**Porque todos nos hemos encontrado en una situación delicada y nos hemos preguntado si hemos tomado la buena decisión o no, este código ético os dará las claves para una respuesta precisa.**

**Trata algunos principios que son evidentes, pero que siempre es conveniente recordar. Para adoptar los comportamientos correctos y cumplir nuestros compromisos diarios, este código os ayudará y no os dejará solos frente a una disyuntiva.**

**Tenéis en vuestras manos una guía de referencia para usar todos los días.**

**Febrero  
de 2019**