



BABEL

Código ético y conducta  
**GRUPO BABEL**

Octubre 2022

Uso Público

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
1.1	Principios	3
1.1.1	Introducción	3
<b>2</b>	<b>Ámbito de aplicación</b>	<b>5</b>
2.1	Cumplimiento de la legislación aplicable	5
<b>3</b>	<b>Valores corporativos</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Directrices de política</b>	<b>7</b>
4.1	Con respecto al entorno laboral	7
4.1.1	Derechos Laborales	8
4.1.2	Empleo y relaciones laborales	8
4.1.3	Derechos Humanos	9
4.1.4	Respeto a los compañeros	9
4.1.5	Igualdad de oportunidades	10
4.1.6	Creatividad e innovación	10
4.1.7	Mantenimiento de un entorno agradable y seguro	10
4.2	Práctica diaria de negocio.	11
4.2.1	Cuestiones tributarias	11
4.2.2	Confidencialidad	11
4.2.3	Uso adecuado del material de Babel	12
4.2.4	Conflicto de intereses	12
4.2.5	Soborno, cohecho y corrupción	12
4.2.6	Cumplimiento de la normativa de prevención del blanqueo de capitales	13
4.2.7	Imagen de la empresa	13
4.2.8	Dar o recibir regalos y/o comisiones	13
4.2.9	Participación en consejos de administración de otras empresas	14
4.2.10	Reportar conductas inapropiadas, no éticas o ilegales	14
4.2.11	Con respecto a los clientes	14
4.2.12	Compromiso con la calidad	15
4.3	Con respecto a los proveedores	16
4.3.1	Prácticas de negocio honestas	16
4.3.2	Uso prudente de la información del negocio	16
4.4	Con respecto a los accionistas	16
4.4.1	Transparencia de la información	16
4.5	Con respecto al medio ambiente	17
4.6	Con respecto a las comunidades donde hacemos negocio	18
4.7	Con respecto a la Administración Pública	18
4.8	Con respecto a los colaboradores y otras empresas	18
4.9	Con respecto a nuestros partners	19
<b>5</b>	<b>Gestión de este código ético y conducta</b>	<b>20</b>

# 1 Introducción

## 1.1 Principios

### 1.1.1 Introducción

Somos Babel, un equipo internacional de más de 2.000 profesionales altamente especializados en tecnología de vanguardia cuya misión es acompañar a grandes clientes en sus retos y procesos de negocio digitales. Unimos a nuestras capacidades tecnológicas un profundo conocimiento sectorial que, combinado con una gran agilidad en la toma de decisiones, consigue que aspiremos a ser una de las principales compañías tecnológicas en nuestras geografías.

Babel crea soluciones tecnológicas que emocionen y marquen la senda del cambio. Ofreciendo servicios relacionados con las tecnologías de la información y procesos de negocio digitales en grandes clientes. Babel se obliga a:

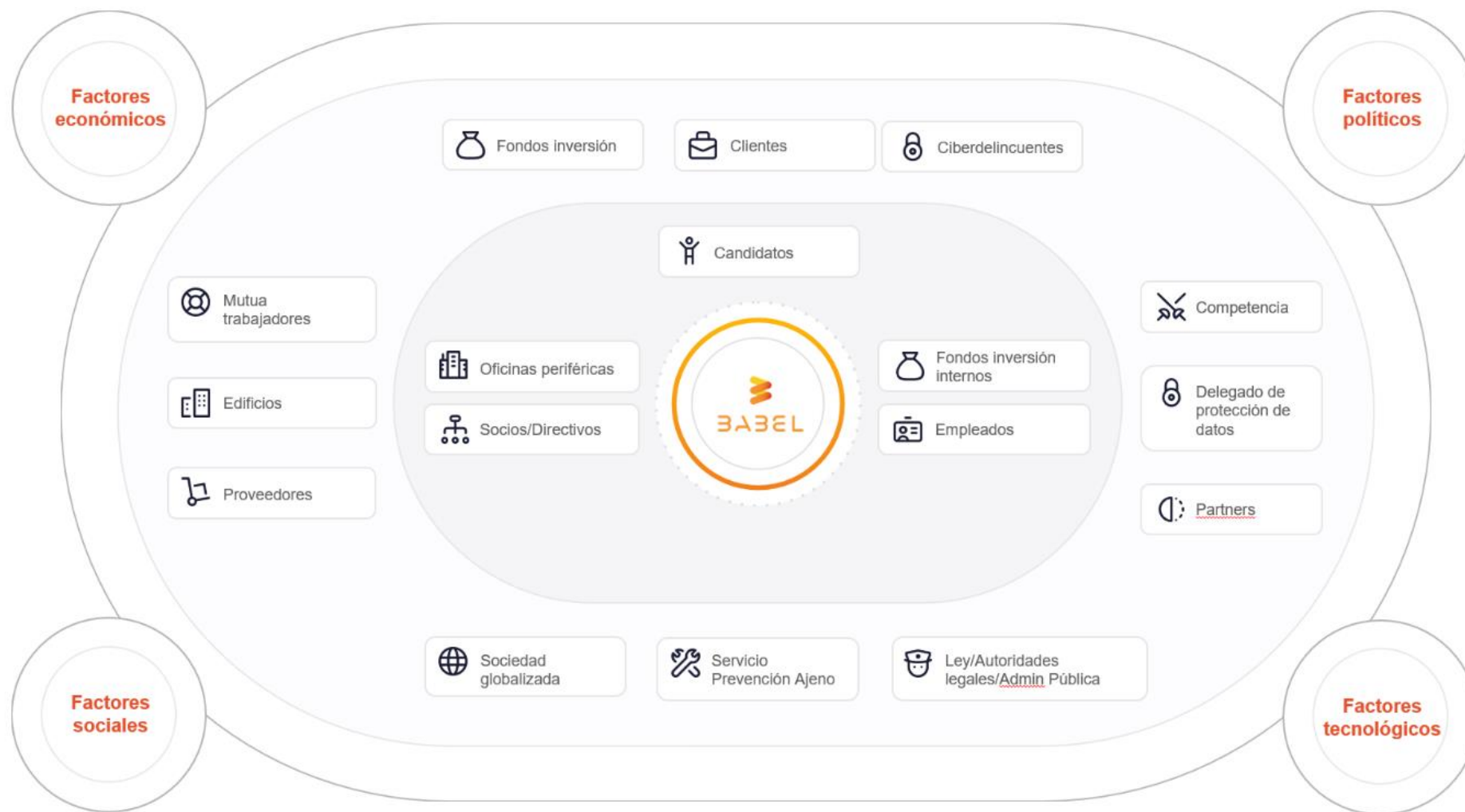
- Ser una empresa de referencia en las geografías en que opera.
- Ofrecer servicios de alto valor añadido a los clientes.
- Mantener un crecimiento rentable y sostenible.
- Ofrecer carrera profesional a sus empleados.
- Mantener un modelo cultural diferencial: solidaridad, comunicación, transparencia, respeto, etc., que tienen su punto diferencial en el acceso a la propiedad y la distribución de un bono solidario sobre los beneficios.

En Babel queremos poder causar un impacto positivo y continuo en nuestro entorno realizando nuestro trabajo mediante buenas prácticas en lo económico, ecológico y social.

La integridad, el cumplimiento de leyes y normas, los valores corporativos y su compromiso con el desarrollo sostenible, son importantes factores que Babel considera para la toma de decisiones y realización de acciones.

En este marco se ve la conveniencia de establecer normas internas de conducta que incentiven el comportamiento ético de sus empleados y cooperen a la prevención de la corrupción en todas sus formas.

A continuación, se muestra el mapa de partes interesadas de Babel:



## 2 Ámbito de aplicación

El cumplimiento y la responsabilidad de este código es igual para todos sin ningún tipo de excepción. Todas aquellas personas que ejerzan funciones de Dirección, Gerencia o supervisión deberán dar ejemplo del cumplimiento del mismo.

Todas las personas que trabajan en Babel o para Babel deben tener conocimiento del mismo, así está publicado con el fin de que se conozca y sea puesto en práctica por todos los implicados.

El código ético y conducta de Babel, en adelante el código, se aplicará de la siguiente forma:

- Deberá ser cumplido por todos los empleados vinculados a Babel o a sus filiales controladas en las que ostente la condición de socio mayoritario.
- En aquellas sociedades en las que Babel participe, pero no controle, se propondrá a los órganos de dirección correspondientes la aprobación del código con contenido idéntico o similar.
- A las empresas proveedoras que trabajen para Babel se les dará a conocer el contenido del código para que se sientan partícipes del mismo.

### 2.1 Cumplimiento de la legislación aplicable

El cumplimiento normativo es presupuesto necesario del presente código. Todos los empleados de Babel deben cumplir la legislación vigente en cada uno de los países en los que Babel desarrolla sus actividades. La aplicación de este código en ningún caso debe suponer el incumplimiento de alguna disposición legal vigente en dichos países.

Asimismo, todos los empleados de Babel deben cumplir las normas y procedimientos de la compañía, así como las instrucciones que pudieran aprobarse en su desarrollo.

Babel se compromete a poner los medios necesarios para que sus empleados conozcan y comprendan la normativa interna y externa necesaria para el ejercicio de sus responsabilidades.

En el caso de personas que prestan servicios a través de otra empresa, esta debe garantizar de forma expresa la observancia de este código por su personal.

## 3 Valores corporativos

En Babel actuamos con honestidad cumpliendo los parámetros establecidos por la ley.

La **calidad**, el **rigor** y la **excelencia** son una seña de identidad de esta compañía y todos los que la conforman. La relación con nuestros profesionales se basa en el **compromiso**, es de largo recorrido y con exclusividad.

Una de nuestras prioridades es generar un entorno donde todos nuestros profesionales se sientan atendidos y tengan estabilidad laboral. Cualquier empleado de la compañía puede y debe opinar de todo aquello que considere, siempre utilizando un tono correcto y respetuoso, así como los canales adecuados.

Las relaciones entre los profesionales que trabajan en Babel las basamos en la **confianza mutua**, el **buen trato**, la **honestidad** y la **comunicación**.

Nuestro equipo ejecutivo tiene vocación por la gestión y el cuidado de las personas de la organización, relacionándose con ellas siempre con un trato de igualdad en un formato agradable y con intención de colaborar. Todos los ejecutivos deben predicar desde el ejemplo.

Por todo ello, los profesionales de Babel se identifican por su honestidad, solidaridad, trabajo en equipo, humildad, austeridad, asertividad, respeto, comunicación, meritocracia, compromiso y esfuerzo. Los logros colectivos deben prevalecer siempre frente a los objetivos individuales.

## 4 Directrices de política

### 4.1 Con respecto al entorno laboral

Las personas de Babel son seleccionadas con criterios de cualificación demostrable, se consideran leales y de confianza y se pretende su satisfacción y su desarrollo personal y profesional. Babel fomenta la participación de todos para lograr un objetivo común, compartiendo la información y los conocimientos.

De la visión de la compañía se derivan compromisos con la plantilla tales como:

- Crear condiciones laborales promotoras de su crecimiento personal, profesional e integridad física.
- Desde sus inicios, Babel tiene un compromiso con sus empleados, buscando la permanencia laboral, la calidad de vida y la defensa de sus derechos laborales.
- Asimismo, Babel persigue atraer y retener el talento que mejor se adapte en la búsqueda de la excelencia empresarial.
- Babel busca permanentemente que las personas que trabajan en la organización mantengan los valores individuales de: honestidad, responsabilidad, colaboración y competencia. Estos valores siempre deberán estar en consonancia con los valores corporativos del apartado 3

En este contexto, respecto a las personas:

- Diferenciar las funciones de la compañía: Babel ofrece información completa sobre los asuntos correspondientes a cada puesto. Esto permite a los empleados conocer y entender mejor los requisitos, las limitaciones y las relaciones entre unos y otros elementos del mismo puesto con el resto de la empresa.
- Desarrollo del conocimiento (estrategia de talento): La compañía reconoce como un factor diferencial del éxito el equipo humano, apostando por enfocar a cada persona en proyectos donde su aportación signifique el 100% de eficiencia.
- Asignación de un tutor a las nuevas incorporaciones: El objetivo es conseguir que las nuevas incorporaciones obtengan una mayor integración y preparación, y por tanto alcancen un mayor grado de productividad a corto plazo.
- Formación con un enfoque más personal: Se considera muy importante en el desarrollo de la compañía. De un lado busca satisfacer las necesidades de formación que tienen los empleados para el desempeño de sus actividades y de otro mejorar la competitividad de la empresa en el mercado.
- Modelo retributivo: Babel adopta un sistema de remuneración que quiere generar un ambiente de desafíos y valorizar y reconocer a las personas por sus desempeños y aportes diferenciados.

El empleado, por su parte, debe adoptar el modelo de conducta interno de la compañía:

1. Cumplimiento de las normas.
2. Protección y uso adecuado de los activos corporativos.
3. Mantenimiento de un entorno de salud y seguridad.

4. Promover un ambiente laboral apacible, basado en el respeto recíproco frente a diferencias personales.
5. Confidencialidad de la información.
6. Principio de no concurrencia: evitar conflictos de intereses.
7. Buen uso de las instalaciones y material.
8. Cuidado de la imagen de la compañía.

### 4.1.1 Derechos Laborales

En Babel los salarios son justos y competitivos, dando a sus empleados un continuo crecimiento profesional independientemente del sexo, raza, religión y condición sexual.

Nos esforzamos para que nuestros empleados no solo tengan un crecimiento profesional sino también personal.

En ningún momento toleramos el trabajo forzoso, ni otras formas de explotación. Babel se basa fundamentalmente en la transparencia, potenciando el diálogo constructivo entre la compañía y los empleados: Babel lo forman todos los empleados y existe gracias al trabajo, esfuerzo y compromiso de todos ellos.

### 4.1.2 Empleo y relaciones laborales

En el apartado de empleo y relaciones laborales nuestro compromiso se basa en los siguientes puntos:

- Respetar el derecho de los trabajadores empleados a constituir sindicatos y organizaciones representativas de su elección o a afiliarse a ellos.
- Respetar el derecho de los trabajadores empleados por la empresa multinacional a encomendar a los sindicatos y organizaciones representativas de su elección que los representen en las negociaciones colectivas y a iniciar, bien sea individualmente o a través de asociaciones de empresarios, negociaciones constructivas con dichos representantes con el objeto de llegar a acuerdos sobre condiciones de empleo.
- Contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil.
- Contribuir a la eliminación de toda clase de trabajo forzoso u obligatorio y tomar medidas adecuadas para impedir cualquier trabajo forzoso u obligatorio en nuestras actividades.
- Comunicar a los trabajadores y a sus representantes la información que les permita hacerse una idea exacta y correcta de la actividad y de los resultados de Babel o, del conjunto de la empresa.
- Cuando operemos en países en desarrollo en los que es posible que no existan empleadores con condiciones similares, ofrecer los mejores salarios, prestaciones y condiciones de trabajo posibles en el marco de las políticas públicas. Aunque estos han de estar adaptados a la situación económica de la empresa, deberían ser al menos suficientes para satisfacer las necesidades esenciales de los trabajadores y sus familias.
- Adoptar las medidas adecuadas para garantizar, en nuestras actividades, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo.



Cuando Babel prevea cambios en sus actividades que puedan tener efectos significativos sobre los medios de subsistencia de sus trabajadores, en el caso concretamente del cierre de una entidad que implique ceses o despidos colectivos, se notificarán dichos cambios con una antelación razonable a los representantes de sus trabajadores y, en su caso, a las autoridades públicas competentes y colaborar con los representantes de los trabajadores y con las autoridades públicas competentes para atenuar, en la mayor medida posible, los efectos adversos..

### 4.1.3 Derechos Humanos

Con respecto a los derechos humanos nuestro compromiso se basa en:

- Respetar los derechos humanos, lo cual significa que velamos por no vulnerar los derechos de los demás y hacer frente a los impactos negativos sobre los derechos humanos en los que nos veamos implicados.
- En el marco de nuestras actividades propias, evitar causar impactos negativos sobre los derechos humanos o contribuir a que se generen y resolver dichos impactos si los hubiera.
- Esforzarnos por prevenir y atenuar los impactos negativos sobre los derechos humanos directamente vinculados con nuestras actividades, bienes o servicios en virtud de una relación comercial con otra entidad.
- Elaborar y comunicar esta política que formula nuestro compromiso con respeto a los derechos humanos.
- Establecer mecanismos legítimos o cooperar mediante estos mecanismos para poner remedio a los impactos negativos sobre los derechos humanos cuando se descubra que hemos causado dichos impactos o que hemos contribuido a generarlos.

### 4.1.4 Respeto a los compañeros

La relación con los compañeros debe basarse en la concienciación e implicación de todos en temas de ética, calidad, higiene, seguridad, psicología, ergonomía, medio ambiente y responsabilidad social.

Bajo esta perspectiva:

- No se permite ningún tipo de discriminación por motivos de sexo, raza, religión, discapacidad o cualquier otro tipo de diversidad.
- No se consiente el acoso, de ningún tipo, por parte de ninguna de las personas de la organización, independientemente de su posición.
- El trato con los iguales, superiores, o personal a cargo, y entre ellos, está basado en el más absoluto respeto y consideración.
- Se procura un ambiente distendido y de compañerismo que genere la integración de todo el personal, basado en una comunicación sincera, amable y fluida.
- Se debe ser receptivo a las preocupaciones de los demás, prestando especial atención a las situaciones de discriminación o acoso sexual, profesional o moral.

En definitiva, unos valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades fomentan la implicación de las personas.

### 4.1.5 Igualdad de oportunidades

Forma parte esencial de la compañía contratar personal con capacidades diferentes para nuestros proyectos.

Uno de los valores fundamentales que Babel impulsa como propios son la igualdad y respeto donde se ratifica la igualdad de oportunidades, se respeta la singularidad y cultura de las personas atendiendo las necesidades individuales de las personas que trabajan en Babel.

En la línea de esta política, Babel considera que las promociones profesionales entre empleados con o sin capacidades diferentes deben ser las mismas, cuidando así a estos y brindando iguales posibilidades y oportunidades tanto a unos como a otros.

Babel se compromete al establecimiento y desarrollo de políticas que integren la Igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra política corporativa y de personas, de acuerdo con la definición de dicho principio que establecen las leyes vigentes para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

### 4.1.6 Creatividad e innovación

En Babel alentamos a que los empleados utilicen su iniciativa, creatividad y sentido común para satisfacer a los clientes e innovar para mejorar el negocio, respetando sus opiniones e ideas.

### 4.1.7 Mantenimiento de un entorno agradable y seguro

Babel facilita los medios para que las personas que la integran puedan desarrollar su actividad en un entorno agradable y seguro.

Toda persona de Babel debe cumplir las medidas preventivas en materia de seguridad y salud en el trabajo y sus recomendaciones, utilizando los medios de protección individuales y colectivos que la empresa ponga a su disposición.

Los empleados cuentan con los recursos necesarios para el desempeño de su actividad profesional. Toda la plantilla debe utilizar dichos recursos de forma responsable y apropiada en el entorno de su actividad. Asimismo, debe protegerlos y preservarlos de cualquier uso inadecuado del que pudieran derivarse perjuicios para los intereses de la empresa.

Toda la información relacionada con los proyectos en curso y utilizada durante la jornada, debe quedar perfectamente recogida y guardada al final de la misma, de forma que no sea visible o apreciable por personal ajeno al proyecto.

El puesto de trabajo, así como las zonas comunes, se mantendrán recogidos y limpios.

Es responsabilidad de todos asegurarse, al término de la jornada laboral, que equipamientos y luces quedan totalmente apagados.

Se deberá evitar dejar teléfonos móviles u otros objetos de valor en el puesto de trabajo cuando el empleado se ausente.

Cada empleado debe comprobar que ventanas y puertas queden cerradas para evitar falsas alarmas de robo.

## 4.2 Práctica diaria de negocio.

### 4.2.1 Cuestiones tributarias

Es importante que Babel contribuya a las finanzas públicas de los países anfitriones cumpliendo puntualmente con nuestras obligaciones tributarias. Concretamente, Babel cumplirá con la letra y con el espíritu de las leyes y regulaciones tributarias de los países en los que opera. Cumplir con el espíritu de la ley significa entender y respetar la intención del legislador. Esta interpretación no significa que debamos pagar un impuesto superior al importe previsto por la ley. La disciplina tributaria implica, específicamente, la comunicación puntual a las autoridades competentes de la información pertinente o necesaria para el cálculo correcto de los impuestos que debamos pagar por nuestras actividades y la adaptación de nuestras prácticas en materia de precios de transferencia conforme al principio de plena competencia.

Babel deberá considerar el gobierno fiscal y la disciplina tributaria como elementos importantes de sus mecanismos de control y de sus sistemas de gestión de riesgos en sentido amplio. En particular, los consejos de administración de Babel deberán adoptar estrategias de gestión del riesgo tributario que permitan identificar y evaluar plenamente los riesgos financieros, reglamentarios y de reputación asociados con la tributación.

### 4.2.2 Confidencialidad

Solo las personas expresamente autorizadas pueden acceder a la información interna de la empresa, sea que esta se encuentre en medios físicos, magnéticos, electrónicos u ópticos, para los fines y durante los períodos especificados en la autorización.

El personal debe mantener la confidencialidad respecto a toda información a la que acceda en el desempeño de sus funciones en la empresa, aunque esta no haya sido calificada como reservada o no se refiera específicamente a la empresa sino a sus clientes, competidores, proveedores, mercados y organismos públicos relacionados con sus actividades.

### 4.2.3 Uso adecuado del material de Babel

Cada empleado de Babel se compromete a proteger los recursos (correo electrónico, ordenadores, Internet, llaves de memoria, telefonía, etc.) proporcionados por la compañía para su labor profesional, garantizando su uso eficaz y adecuado y solo utilizarlos para fines de la compañía. El robo, el descuido, el uso y el despilfarro tienen un impacto directo sobre el rendimiento financiero.

Queda prohibida la compra no autorizada, el uso, la reproducción, la transmisión, la distribución de software informático u otro material protegido por las leyes de la propiedad intelectual, marcas y copyright nacionales o internacionales.

El tratamiento de la información que contenga datos de carácter personal a la que puedan acceder los profesionales de Babel al amparo de la prestación de sus servicios, se encuentra sometido a la normativa vigente al respecto (Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa que la desarrolla) así como a las políticas internas de privacidad, confidencialidad y seguridad de la información aplicables.

Asimismo, Babel tiene adoptadas medidas organizativas y técnicas que garantizan la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos personales que tratan en el ejercicio de sus actividades, de tal forma que se impida su alteración, pérdida, cesión o acceso no autorizado.

### 4.2.4 Conflicto de intereses

Babel reconoce y respeta la intervención de sus empleados en actividades distintas a las que desarrolla para la compañía, siempre que sean legales y no entren en colisión con sus responsabilidades como empleado de Babel.

Cada empleado debe evitar situaciones que pudieran dar lugar a un conflicto de intereses.

Cualquier pretensión de efectuar servicios, o crear productos para otra entidad, usando los recursos, la información de Babel o en horario laboral (concurriendo de esta forma con los intereses de la compañía), deberá contar con la aprobación, formalizada por escrito, del Área de Personas.

### 4.2.5 Soborno, cohecho y corrupción

Babel, como firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se compromete a:

*“Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno”*

Por ello, se declara contraria a toda práctica de soborno, cohecho y corrupción, ya sea por medio de actos u omisiones o mediante la creación o el mantenimiento de situación de favor o irregulares.

Babel no ofrecerá, prometerá, dará ni solicitará, directa o indirectamente, pagos ilícitos u otras ventajas indebidas para obtener o conservar un contrato u otra ventaja ilegítima. Asimismo, rechazar cualquier soborno y otras formas de extorsión.

Los empleados de Babel actuarán conforme a la legislación vigente que sean de aplicación y no podrán recurrir a, ni tolerar sobornos de terceros hacia la compañía.

#### 4.2.6 Cumplimiento de la normativa de prevención del blanqueo de capitales

El empleado se compromete a cumplir con todas las leyes, reglamentos, órdenes y normas aplicables a la observancia o cumplimiento para con las obligaciones empresariales de los clientes de Babel (o filiales del grupo) y de la propia empresa. En particular, en sus relaciones y operaciones mercantiles informando al Consejo de Administración o Dirección General de la Empresa de comportamientos defraudatorios que supongan una merma para los ingresos públicos.

El empleado no debe revelar al cliente ni a terceros las actuaciones de control e investigación que se estén realizando.

#### 4.2.7 Imagen de la empresa

La imagen de Babel está estrechamente ligada a nuestros valores, nuestras acciones y al comportamiento de cada uno de nosotros. Por eso somos conscientes de que un inadecuado comportamiento puede dañar la imagen de la empresa.

De este modo, todo empleado debe conocer la influencia de su comportamiento, tanto personal como profesional, en la buena reputación y la repercusión que nuestra organización mantiene ante la sociedad.

#### 4.2.8 Dar o recibir regalos y/o comisiones

Los regalos y/o comisiones a menudo son parte de la realización de los negocios. Los empleados de Babel deben declinar hacer o recibir cualquier regalo y/o comisión cuya aceptación pudiese levantar sospechas de influencia o conducta no apropiada. Los empleados de Babel no pueden dar o recibir regalos y/o comisiones que excedan las cortesías normales comunes bajo prácticas de negocios éticas aceptadas. Los regalos o comisiones o diversiones como intercambio de favores o consideración indebida deben ser siempre rechazados.

Se consideran algunas situaciones específicas tales como:

- Se permite aceptar/hacer invitaciones para comer por parte de personas que tengan actualmente, o pueden tener en el futuro, una relación comercial con la empresa. Sin embargo, en los casos en los que se acepten/hagan comidas de un proveedor/cliente determinado de forma periódica, como por ejemplo un almuerzo semanal o una cena mensual, debe comunicarse por escrito a su director con copia al área de Personas.
- En el caso de regalos de proveedores/clientes que puedan afectar a su objetividad en las decisiones de su responsabilidad, se ha de informar a su director y el área de administración y serán donados a alguna ONG o, en último caso, se distribuirá de forma que, el mayor número de empleados pueda beneficiarse de dichos regalos. Los empleados deberán informar de esta política a los proveedores con los que traten.

## 4.2.9 Participación en consejos de administración de otras empresas

Cuando un directivo o empleado de Babel reciba una invitación para formar parte de un consejo de administración, o comité delegado, de una empresa que no sea integrante del grupo Babel, antes de su aceptación, deberá presentar la solicitud de aprobación correspondiente a la dirección de Babel si entra en conflicto con los intereses de la compañía.

En cualquier circunstancia, el directivo o empleado se compromete a:

- conducir con base a los principios de este código al actuar como consejeros o miembros de comités de otras empresas, cuando esto ocurra;
- evitar participar en decisiones de los órganos de estas, cuando ello signifique algún conflicto de interés, así como,
- dar siempre prioridad a nuestras funciones internas y no distraer tiempo en el desempeño de otros cargos, como los aquí señalados.

## 4.2.10 Reportar conductas inapropiadas, no éticas o ilegales

En Babel nos esforzamos en crear una cultura basada en la confianza y en la responsabilidad individual. Sin embargo, los empleados se pueden encontrar con conductas no éticas o ilegales. Nos comprometemos a proporcionar una forma segura y justa para que los empleados reporten tales conductas.

Todo empleado puede reportar las violaciones a su responsable, o, en caso necesario, anónimamente. En Babel se tienen procedimientos para proporcionar oportunidades seguras para reportar comportamientos inapropiados, así como procedimientos para investigar con efectividad las reclamaciones, y, donde sea necesario, tomar acciones correctoras.

En todo momento se informa a los empleados los mecanismos para la recepción de esta información.

## 4.2.11 Con respecto a los clientes

El cliente es fundamental. Nuestros objetivos son el conocimiento y la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes, para mejorar continuamente la competitividad y calidad de nuestros productos y servicios, anticipándonos a las necesidades con rapidez y agilidad.

En sus relaciones con los clientes Babel deberá actuar siguiendo unas prácticas comerciales, de marketing y publicitarias leales y deberán adoptar todas las medidas razonables para garantizar la calidad y la fiabilidad de los bienes y servicios que proporciona.

Concretamente, tendrán la obligación de:

- Garantizar que los bienes y servicios que proporcionan sean conformes con todos los requisitos acordados con el cliente.

- Proporcionar información exacta, comprobable y clara que sea suficiente para que los clientes puedan tomar sus decisiones con conocimiento de causa, en particular la información sobre precios y, si procediera, sobre el contenido. En la medida de lo posible, dicha información se formulará de manera que los consumidores puedan comparar los productos.
- No realizar manifestaciones u omisiones ni participar en ninguna otra práctica que sea engañosa, equívoca, fraudulenta o desleal.
- Perseverar en el esfuerzo por promover la formación de los clientes en los campos relacionados con nuestra actividad comercial con el fin de mejorar la capacidad de los clientes para decidir y consumir de manera sostenible.
- Centramos nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad. Esta búsqueda de la calidad es tanto por razones éticas como por el convencimiento de que un buen servicio constituye el medio más eficaz para conseguir la fidelización de nuestros clientes.

En las relaciones con el cliente, la actitud personal de los empleados de Babel es fundamental:

- El personal de Babel deberá cuidar su aspecto y aseo personal, teniendo en cuenta que es susceptible, en cualquier momento, de representar a la empresa, ya sea por motivo de desplazamiento a clientes o por visitas de los mismos a las instalaciones de la compañía.
- Hay que ser especialmente cuidadosos con la atención, el trato, la comunicación y la puntualidad, intentando superar las expectativas de los clientes.
- El personal de la empresa deberá ser respetuoso, honesto, e íntegro, en las relaciones con los clientes.
- Las personas de Babel deberán tener una actitud de “escucha activa” de la voz de los clientes, en especial de sus quejas y reclamaciones, que debemos atender con profesionalidad, e interpretándolas como una oportunidad de mejora.
- Las propuestas realizadas deberán ser ajustadas a las necesidades de los clientes, honestas, y con información clara y veraz.

En cualquier caso, el personal de la compañía, cuando la represente ante terceros, deberá tener en cuenta que será de su responsabilidad la defensa de los intereses de Babel ante cualquier eventualidad que pudiera producirse.

#### 4.2.12 Compromiso con la calidad

La Dirección de Babel ha establecido una política integrada de calidad, ambiental, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo con el objetivo de, desde la perspectiva de mejora continua, garantizar la más alta calidad de nuestros servicios y productos, de modo que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, por un lado, y del personal que conforma la compañía, por otro.

De acuerdo con los principios generales de esta Política, cada empleado de Babel debe buscar permanentemente la generación de productos de alta calidad y la excelencia en el servicio al cliente, factores clave para el crecimiento de la compañía en un entorno competitivo.



Para alcanzar un nivel de calidad máximo en la prestación de sus servicios, Babel mantiene un sistema integrado de calidad, ambiental, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con normas internacionales.

Nuestras certificaciones están disponibles en el apartado de “Calidad” de la web de Babel.

## **4.3 Con respecto a los proveedores**

Las relaciones con los proveedores estarán basadas en la transparencia, el respeto y la honestidad.

La selección de los proveedores se rige por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa a la obtención de las mejores condiciones en el suministro, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables.

En la selección de los proveedores se valora positivamente que respeten nuestros principios y valores, así como la normativa en materia social, económica y medioambiental.

### **4.3.1 Prácticas de negocio honestas**

En Babel funcionamos de manera honesta y ética con nuestros proveedores y socios del negocio, y esperamos lo mismo de ellos.

### **4.3.2 Uso prudente de la información del negocio**

En Babel compartimos información del negocio cuando sea en el interés de la compañía y cuando sea éticamente apropiado.

## **4.4 Con respecto a los accionistas**

La rentabilidad de la empresa debe de ser la máxima de la compañía para que, con el esfuerzo e implicación de todos, podamos alcanzar el logro de los objetivos marcados.

Todas nuestras decisiones y actuaciones, por tanto, deberán ir encaminadas a incrementar la sostenibilidad y la competitividad de nuestra empresa.

### **4.4.1 Transparencia de la información**

En Babel proporcionamos información a tiempo, fiable y comprensiva de nuestras actividades y desarrollos. Aseguramos que la información material se encuentra disponible a todos nuestros interesados al mismo tiempo. Nos esforzamos en alcanzar transparencia para permitir que los inversores efectúen decisiones de inversión informadas.

Babel informa de acuerdo con estándares de contabilidad aceptados internacionalmente.



## 4.5 Con respecto al medio ambiente

En Babel cumplimos con el marco de las disposiciones legales y regulatorias y las prácticas administrativas de los países en los que ejercemos nuestra actividad y considerar los acuerdos, principios, objetivos y normas internacionales pertinentes. Tomando debidamente en cuenta la necesidad de proteger el medio ambiente, la salud y la seguridad públicas y, en general, realizando nuestras actividades de manera que contribuyan al objetivo más amplio del desarrollo sostenible.

En particular:

- Mantenemos un sistema de gestión medioambiental adecuado para Babel, que incluye:
  - a) la recopilación y evaluación de información adecuada y puntual relativa al impacto de sus actividades sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad;
  - b) la fijación de metas cuantificables y, cuando proceda, de objetivos relacionados con la mejora de sus resultados medioambientales y de la utilización de sus recursos con la correspondiente revisión periódica de estos objetivos.
  - c) el seguimiento y el control regulares de los avances en el cumplimiento de los objetivos o metas en materia de medio ambiente, salud y seguridad.
- Se proporcionará puntualmente a los ciudadanos y a los trabajadores información adecuada, medible y verificable (si es posible) sobre los impactos potenciales de las actividades de Babel sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad, que puede incluir la elaboración de informes sobre los avances en la mejora de los resultados medioambientales. Teniendo en cuenta las consideraciones relacionadas con el costo, la confidencialidad empresarial y la protección de los derechos de propiedad intelectual.
- Evaluar y tener en cuenta, a la hora de tomar decisiones, los impactos previsibles relacionados con el medio ambiente, la salud y la seguridad, asociados a los procedimientos, bienes y servicios de Babel a lo largo de todo el ciclo de vida.
- Mantener planes de emergencia destinados a prevenir, atenuar y controlar los daños graves al medio ambiente y a la salud derivados de nuestras actividades, incluidos los casos de accidentes y de situaciones de emergencia, y establecer mecanismos para alertar de forma inmediata a las autoridades competentes.
- Tratar constantemente de mejorar los resultados medioambientales de la empresa y, cuando corresponda, de su cadena de suministro.
- Gestionar nuestros recursos conforme a la ley aplicable e intentando minimizar el impacto que estos puedan generar (reutilizar, reducir, reciclar)
- Proporcionar formación y capacitación adecuadas a los empleados en materia de medio ambiente, salud y seguridad.
- Usar de forma eficiente de los recursos naturales y energía, así como de la materia prima y los materiales necesarios para el desarrollo de la actividad de la empresa.

Desde el departamento de Calidad se colaboran con empresas medioambientalmente responsables para ofrecer a los empleados descuentos en productos que reduzcan nuestra huella como personas y contribuyan a la sostenibilidad.

Dentro de la política ambiental de Babel se contempla que el suministro eléctrico de las distintas oficinas provenga de empresas de energía 100% renovables.

## 4.6 Con respecto a las comunidades donde hacemos negocio

En Babel nos esforzamos en ser una compañía responsable socialmente en cada uno de los mercados que servimos y trabajamos para impactar de manera positiva en el desarrollo de las comunidades en donde realizamos negocios.

Para ello, este compromiso se realiza con las siguientes directrices:

- Promovemos un diálogo activo con las organizaciones que representan a las comunidades y a la sociedad.
- Fomentamos la implicación de nuestros empleados que contribuya positivamente al desarrollo de sus comunidades.
- Apoyamos los proyectos y organizaciones que mejor solucionen las necesidades de la comunidad, y, cuando sea posible, influencia con los recursos de la misma compañía.

## 4.7 Con respecto a la Administración Pública

En cuanto a la relación con las autoridades públicas, los profesionales de Babel cooperan con ellos proporcionando información del negocio relevante en el interés público bajo unos principios de transparencia, honestidad e integridad.

## 4.8 Con respecto a los colaboradores y otras empresas

La política de Babel con los colaboradores será tanto de exigencia como de respeto, concretándose en los siguientes compromisos:

- Firmar acuerdos de colaboración para mejorar los procesos de coordinación y la optimización de recursos.
- Hacer alianzas con entidades parecidas a la compañía para prestar mejores servicios.
- Se colaborará preferiblemente con entidades que tengan implantados sistemas de calidad y de gestión ética y socialmente responsable o un código ético. En caso contrario se intentará suplir la ausencia mediante una especial mención en los contratos de los aspectos éticos y de calidad.

Con respecto a otras empresas, en Babel mantenemos diálogos y colaboraciones con otras empresas siempre que supongan intereses comunes y en beneficio de nuestros clientes.

El respeto y la honestidad deben ser claves en dichas relaciones cumpliéndose toda la legislación aplicable en el ámbito de la competencia y rechazar toda actuación inapropiada.

## 4.9 Con respecto a nuestros partners

Nuestros partners son nuestros aliados, y son un elemento fundamental en la consecución de nuestra misión y para alcanzar nuestra visión.

Babel se compromete a establecer una relación honesta y de permanente creación de valor, basada en la confianza y de mutuo beneficio.

Babel favorecerá el conocimiento por parte de los partners, de la misión, valores y ética de la compañía, animándolos a que se adhieran a ellos.

## 5 Gestión de este código ético y conducta

Los valores y principios éticos recogidos en este código contemplan todos los compromisos de Babel con cada uno de sus grupos de interés.

Este documento, así como cualquier otra normativa interna y externa, está accesible desde la intranet corporativa para todos los miembros de la plantilla de Babel.

La dirección de Babel decide sobre la distribución externa del presente documento.

Este código se revisará cuando se lleven a cabo modificaciones que le afecten para su adecuación y eficacia. Las modificaciones serán propuestas por el área de CALIDAD siendo valoradas y aprobadas por la Dirección.

Cualquier persona, esté o no vinculada a Babel por relación laboral, podrá informar de cualquier incumplimiento o vulneración de los puntos anteriores. Para ello, se establece como canal de comunicación mediante correo a [quality@babelgroup.com](mailto:quality@babelgroup.com). Tras la investigación y el análisis pertinente se buscarán las soluciones oportunas. Asimismo, se puede utilizar dicho canal para realizar solicitudes de información o aclaración u otras cuestiones relacionadas con este código.

Babel se compromete a no adoptar ninguna forma de represalia, directa o indirecta, contra los empleados que hubieran formulado una comunicación de este tipo, salvo en caso de denuncia falsa.

Tony Olivo,

CEO Grupo BABEL.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Tony Olivo', enclosed in a light blue rectangular box.