



El Estilo de Yell

Nuestro Código Ético

Contenido

Mensaje de nuestro máximo ejecutivo	3
Objetivo y Utilización de Nuestro Código Ético	4
Comunicación y Cumplimiento	5
Nuestra gente	7
Nuestros Anunciantes y Usuarios	11
Nuestros Accionistas	13
Nuestros Socios Comerciales y Proveedores	15
Nuestros Competidores	18
Nuestras Comunidades y el Medio Ambiente	21



Mensaje de nuestro máximo ejecutivo

El compromiso con los estándares más elevados de integridad, honradez e imparcialidad subyacen en el centro de todas nuestras actividades y relaciones con terceros. Esto se encuentra plasmado en nuestro Código Ético. Todos nosotros debemos preservar y mejorar el buen nombre de Yell haciendo gala de la más elevada integridad y principios éticos en todo lo que hacemos y en la manera en la que lo hacemos. Por tanto, es necesario que todos aquéllos que forman parte de Yell se rijan por el presente Código.

En Yell no toleramos prácticas poco éticas o corruptas y está terminantemente prohibido el soborno o cualquier otra forma de corrupción. La política de Yell ante prácticas fraudulentas de soborno es de tolerancia cero. Estamos comprometidos con la competencia leal, así como con las transacciones comerciales directas y honradas. Mantener el buen nombre de Yell es crucial para que nuestro éxito y garantía continúe y todos nosotros somos responsables del esfuerzo por hacer siempre lo correcto y, al hacerlo, preservar ese buen nombre.

El momento actual nos pone a prueba: nuestros competidores suponen un reto constante, los clientes exigen productos cada vez mejores y más eficientes, los accionistas esperan resultados sólidos y terceros examinan todos los aspectos de nuestra actividad empresarial. Puede que el camino a recorrer presente en ocasiones obstáculos, pero debemos aprovechar esas oportunidades para diferenciarnos del resto de competidores por medio de la innovación, la profesionalidad y de un liderazgo fuerte basado en principios éticos compartidos y así poder alcanzar nuestros objetivos.

Si tiene sospechas de que pueda haber algo que vulnere el Código Ético o que infrinja la ley, debe denunciarlo. Para ello, es posible utilizar el servicio independiente de denuncias, SpeakUp, por teléfono o correo electrónico, donde se puede plantear cualquier cuestión o inquietud de manera confidencial.

Considero que uno de los elementos clave de mi trabajo consiste en garantizar que nuestra organización en su conjunto y todas las personas vinculadas a ella, se rijan por los principios rectores del presente Código Ético.

Objetivo y Utilización de Nuestro Código Ético

Nuestro Código Ético establece la conducta que se espera de nuestra gente y refuerza nuestro compromiso con los estándares éticos más elevados.

Nuestro Código Ético va dirigido a usted

Nuestro Código Ético ofrece orientación sobre cómo actuar de manera íntegra mientras hacemos negocios. Requiere reflexión por su parte; para seguir el espíritu de nuestro Código y para que se cuestione qué es lo adecuado en cada momento. En caso de duda, pregunte siempre. Existen políticas y procedimientos detallados y adaptados a cada uno de los países en los que operamos que respaldan nuestro Código Ético.

Nuestro Código se aplica a usted tanto si usted es un trabajador indefinido, temporal o subcontratado, en cualesquiera actividades mercantiles y en todas las áreas.

Nuestro Código Ético va dirigido a los terceros interesados

Nuestro Código Ético establece nuestro compromiso hacia aquellas personas, tanto jurídicas como físicas, con intereses en nuestras actividades o a los que éstas afectan. El Código explica lo que los interesados pueden esperar de nosotros y refuerza la idea de que Yell es una empresa bien gestionada, con estándares elevados.

Hemos estructurado nuestro Código de manera que se identifiquen fácilmente los principales grupos a los que afectan nuestras actividades.

Nuestro Código Ético consiste en hacer lo correcto

- Somos justos y abiertos
- No pasamos por alto lo que está mal
- Mantenemos nuestras promesas
- Ofrecemos a todo el mundo un trato igualitario
- Apoyamos a todo aquél que haga lo correcto
- Nos preocupa la manera en la que nuestras acciones afectan a los demás y al medio ambiente.



Comunicación y Cumplimiento



Los directivos nuestro modelo a seguir

Se espera que nuestros directivos sean modelos a seguir por su excelente conducta ética y que animen a su equipo a hacer gala del mismo comportamiento. Asimismo, se espera que los directivos se aseguren de que sus subordinados entiendan nuestro Código Ético, especialmente respecto de las nuevas incorporaciones a la empresa. Deben ser capaces de identificar comportamientos que no alcancen los estándares marcados y ofrecer orientación y asistencia para conseguir mejoras cuando sea requerido. En caso de dudas con respecto a los estándares de conducta que se esperan de usted, deberá acudir a sus superiores para las pertinentes aclaraciones.

Aplicar el buen juicio

Nuestro Código Ético se ha diseñado con el objetivo de ayudarlo a actuar de manera correcta. Cuando se deba tomar una decisión de naturaleza ética, esperamos que se reflexione y se tenga en cuenta lo siguiente:

- ¿Es legal, aceptable y honrado?
- ¿Cómo podría verse desde fuera?
- ¿Existen consecuencias potencialmente negativas?

En caso de duda, debe acudir en busca de orientación a su jefe o al responsable del departamento de Recursos Humanos (RR.HH.) correspondiente.

Dar a conocer y denunciar irregularidades

Queremos fomentar la denuncia, de buena fe, de aquellos comportamientos que se consideren un incumplimiento de nuestro Código Ético. Si surge cualquier pregunta sobre alguna de las áreas cubiertas por nuestro Código, o le preocupa que una determinada conducta, en su opinión, sea poco ética, hay que comunicarlo a su superior jerárquico o al responsable de RR.HH. correspondiente.

Cuando alguien informe acerca de una conducta poco ética, apoyaremos y protegeremos a dicha persona de posibles represalias. No se tolerará que se castigue o discrimine a dicha persona. De la misma forma, no se tolerarán acusaciones falsas o maliciosas.

En el caso de preferir que una acusación determinada se dirija a una instancia superior de manera estrictamente confidencial, contamos con un servicio de teléfono y correo electrónico independiente y confidencial, llamado servicio SpeakUp (Canal de Denuncias), donde es posible plantear inquietudes consideradas de interés público o que pongan de manifiesto una conducta ética negativa de gravedad, como por ejemplo:

- Irregularidades financieras o fraude,
- Actividades ilegales o delictivas,
- Peligros graves para la salud, la seguridad o el medio ambiente.

Hay dos formas de acceder al servicio de SpeakUp: a través de la web www.intouchfeedback.com/yell o por teléfono. En este último caso, los datos de contacto para su país se encuentran disponibles a través de su superior jerárquico, en la intranet o en los correspondientes departamentos de servicios jurídicos, cumplimiento normativo y/o RR.HH.



Nuestra gente

Todo el mundo tiene derecho a que se le trate con honradez y respeto y a trabajar en un ambiente sano y seguro. Nuestra cultura es la de la diversidad, donde se fomenta y se posibilita que cada cual se responsabilice de desarrollar su potencial. Se espera que usted mantenga el buen nombre de nuestra empresa, cuide sus activos y evite conflictos de interés.



Cuide su conducta

Se espera que usted sea un ciudadano responsable y respetuoso con la ley y que imprima honradez e integridad en todas sus acciones. La capacidad de llevar a cabo un trabajo eficiente y seguro no debe verse afectada por consumo de alcohol o de otras sustancias. Su conducta no deberá socavar el buen nombre y la integridad de Yell.

Cuando se realicen actividades externas como, por ejemplo, actividades de naturaleza política, se debe dejar claro que cualquier punto de vista expresado es el del propio empleado y no el de la empresa. Asimismo, siempre se debe tener en cuenta el impacto que dichas actividades pueden tener en el buen nombre de Yell.

En caso de recibir solicitudes de información sobre la actividad de la empresa, se deben redirigir a la persona o departamento autorizado correspondiente; esto se debe a nuestro deseo de ofrecer mensajes coherentes y precisos al mundo exterior. Para ello existen departamentos y personas cuyo cometido es comunicarse con la comunidad financiera, los medios de comunicación o el público general.

Ejemplo

Supuesto

Un equipo de investigadores en busca de opiniones sobre el cambio climático le para por la calle. Le preguntan sobre sus puntos de vista y le preguntan dónde trabaja.

Respuesta adecuada

Puede ofrecer su punto de vista siempre y cuando quede claro que dichos puntos de vista son propios y no los de la empresa donde trabaja, en cuyo caso no es necesario dar el nombre de la empresa. Si los investigadores tienen un interés especial en el punto de vista de la empresa, decline ofrecer una respuesta e indíqueles el portavoz correspondiente.

El respeto por el otro y el valor del desarrollo personal

El principio de igualdad de oportunidades, en contraposición con cualquier forma de discriminación ilícita e ilegal, representa un compromiso para nosotros. Valoramos la diversidad y creemos que una plantilla heterogénea contribuye al éxito de nuestra empresa. Todo el mundo tiene derecho a trabajar en un ambiente libre de intimidaciones físicas y verbales, acoso o abusos.

Garantizamos el acceso a la formación y el desarrollo necesario para desempeñar las funciones de los miembros de nuestra plantilla de manera eficiente y prepararles para oportunidades futuras. Reconocemos que cada uno tiene necesidades laborales diferentes en las distintas etapas de la vida y les apoyamos durante toda su carrera profesional con nosotros.



Proporcionamos un entorno laboral seguro de conformidad con la legislación aplicable

Cumplimos con la legislación laboral aplicable en cada país donde operamos y defendemos los derechos humanos de cada miembro de nuestra plantilla.

Se establecen elevados estándares de seguridad e higiene en el trabajo, cumpliendo con todas las responsabilidades previstas de conformidad con la legislación aplicable en esta materia. Todos los miembros de la plantilla deben responsabilizarse de su propia salud y seguridad, así como de la seguridad de aquéllos que puedan verse afectados por sus acciones. Asimismo, se deben cumplir las directrices de seguridad e higiene en el trabajo aplicables a cada puesto.

Retribución de acuerdo con sus capacidades y rendimiento

A los trabajadores se les compensará en relación con su capacidad y rendimiento, tomando como referencia empresas afines y los estándares laborales del mercado. Consideramos que los sistemas de retribución deben ser fáciles de entender.

Su información personal está protegida

Sólo aquellas personas con una necesidad profesional legítima tienen acceso a la información confidencial del trabajador, los cuales, a cambio, se han comprometido a proteger dicha información. La información confidencial del trabajador incluye, entre otros, datos sobre los pagos, beneficios e historial médico.



Evitamos conflictos de interés y protegemos los activos de la empresa

No se debe buscar el beneficio personal a través de información confidencial obtenida durante el curso de la actividad profesional, ni de ninguna oportunidad a la que se haya tenido acceso debido a su puesto en la empresa. En caso de surgir un conflicto entre los intereses personales y los intereses de la empresa, se deberá comunicar con el fin de tomar las medidas oportunas.

Es desaconsejable participar en actividades externas que puedan entrar en conflicto con los intereses de la empresa o que puedan interferir en el debido cumplimiento de las funciones a desempeñar por el trabajador. No debe realizar una actividad o labor empleando el tiempo o el material de la empresa. Sin embargo, se recomienda que participe en actividades de voluntariado y acción social, sujetas a la política y aprobación de la empresa, que pueden necesitar tiempo o material de la misma. Los empleados no deben tener intereses económicos de relevancia en otras empresas, por ejemplo, en competidores o proveedores, si existe la posibilidad de que dichos intereses entren en conflicto con los intereses de Yell

Se espera que los directivos tomen decisiones sensatas a la hora de asignar cargos a personas con las que estén emparentadas o con los que tengan alguna relación, con el fin de evitar la creación de un conflicto de intereses o la apariencia de favoritismos. Se deben gestionar con responsabilidad aquellos activos asignados de conformidad con un puesto determinado, lo cual incluye activos financieros, material, información y servicios de terceros como Internet. Es posible que tenga que tomar decisiones relacionadas con los activos de la empresa de conformidad con las políticas locales y de la compañía y en virtud de la autoridad conferida. El uso indebido de los activos de la empresa incluye, entre otros ejemplos, el uso indebido del correo electrónico de la empresa y copiar sin autorización software o documentación.

Uno de nuestros activos principales es la información. Está prohibido divulgar información corporativa confidencial a cualquier persona de fuera de la empresa o incluso de dentro, si no cuenta con la debida autorización. La información corporativa confidencial incluye información financiera o estratégica que no se haya hecho pública y toda información relacionada con adquisiciones, nuestros socios comerciales o proveedores, cambios en la alta dirección y desarrollo de productos.

Ejemplo

Supuesto

Usted recibe un correo electrónico de humor enviado en cadena por un amigo. ¿Se lo puede reenviar a sus compañeros utilizando el correo electrónico corporativo?

Reacción adecuada

No. Nuestro sistema de correo electrónico no debe emplearse para mandar o reenviar cartas en cadena, que pueden sobrecargar el sistema, distraer a los compañeros de su trabajo, es causa potencial de virus informáticos o pueden resultar ofensivas. Es aceptable un uso del correo electrónico para comunicaciones personales puntuales y razonables.



Nuestros anunciantes y usuarios

Se debe tratar a nuestros anunciantes con respeto y aplicar nuestras normas publicitarias con ecuanimidad y sin discriminación. Las ventas se basan en las prestaciones y en la calidad de nuestros productos y preservamos la confidencialidad de la información no publicada de nuestros clientes.



Realizar ventas justas

En todas las relaciones con clientes hay que regirse por los estándares más elevados de integridad y profesionalidad.

Las ventas se basan en las prestaciones y en la calidad de nuestros productos, por lo que sólo se debe facilitar información a los clientes que se considere material autorizado de marketing. No ofrezca a nuestros clientes ningún obsequio, servicio o contraprestación financiera que pueda ser tachado de soborno.

Un soborno no es lo mismo que un pequeño obsequio o invitación en calidad de cortesía o gentileza razonable de la relación comercial. El soborno distorsiona la relación al fomentar que la gente realice sus funciones de manera indebida o mediante abuso de confianza. Sencillamente nunca debe ofrecer o aceptar un soborno (ya sea de naturaleza financiera o en forma de bienes/servicios) para “cerrar un trato” o facilitar las negociaciones contractuales.

Usted debe aplicar nuestras normas publicitarias de manera equitativa y justa a todos nuestros anunciantes. No debe discriminar de manera ilegal entre anunciantes individuales o anunciantes ocasionales y cualquier grupo específico otorgando tratos de favor.

Confidencialidad de la información publicitaria de nuestros clientes

Usted no debe tratar los detalles de los anuncios en firme o las propuestas de anuncio de un cliente con otro cliente. Los documentos creados como parte de la interacción con los clientes serán un fiel y respetuoso reflejo de la comunicación con ellos.

Ejemplo

Supuesto

Un determinado cliente intenta averiguar cuánto gastan sus competidores y en qué están pensando gastar el año que viene con el objetivo de asegurarse que sus propios anuncios queden más destacados. Le pide consejo.

Respuesta adecuada

No debe compartir información confidencial sobre la publicidad de ningún otro cliente. La venta deberá realizarse únicamente a la vista de los beneficios que suponga para el cliente y en la información abierta disponible en nuestros directorios publicados y en nuestras páginas web.



Nuestros Accionistas

Con el objetivo de asegurar que las comunicaciones con nuestros accionistas sean coherentes y equitativas, únicamente determinados departamentos y personas se comunicarán con ellos. Dichas comunicaciones son transparentes e imparciales y facilitan al mercado información sensible para la cotización bursátil de forma adecuada.



Gestión responsable de la información corporativa

Yell Group plc es una sociedad que cotiza en bolsa. Por tanto, debemos cumplir las leyes, normativas y reglamentos que nos son de aplicación y que son de aplicación en las relaciones con nuestros accionistas. Hemos adquirido un compromiso de imparcialidad y transparencia en relación a la información compartida con nuestros accionistas y nos aseguramos de difundir la información en el mercado respetando los tiempos y los controles adecuados.

Es constitutivo de delito que cualquier persona en posesión de información privilegiada compre o venda acciones de Yell, o incite a otros a hacerlo. Si cree que posee información privilegiada debería asesorarse con el Secretario de la sociedad antes de negociar con acciones de Yell.

Por información privilegiada se entiende aquélla que, en caso de hacerse pública, podría afectar de manera significativa el precio de las acciones de Yell.

Cuidar nuestros activos financieros

Resulta imprescindible que todas las transacciones mercantiles queden registradas de manera fiel y precisa. En el supuesto de que usted sea responsable de cualquier aspecto financiero de la empresa (como un presupuesto), se le considerará responsable de asegurar que cualquier gasto que realice se haga de acuerdo con un presupuesto aprobado y cumpla con los procedimientos contables y con la normativa de la empresa.

Cualquier desembolso en el que incurra (incluyendo gastos) en nombre de la sociedad, se hará exclusiva y totalmente en beneficio de la misma.

Ejemplo

Supuesto

Se entera de la previsión de los resultados de Yell de mitad de ejercicio, que muestran un buen resultado y, por lo tanto, es probable que el precio de las acciones suba. Parece pues un momento adecuado para invertir.

Respuesta adecuada

Como la información a la que tiene acceso puede afectar al precio de las acciones de Yell, y los resultados no se han hecho públicos, dicha información se considera privilegiada. Lucrarse gracias a la compraventa de acciones en base a una información privilegiada le da una ventaja injusta frente al resto de compradores, vendedores e inversores habituales de acciones de Yell. Por lo tanto, no debe negociar con acciones de Yell o recomendar a terceros que lo hagan en virtud de dicha información, hasta que la misma se haga pública.

Nuestros Socios Comerciales y Proveedores

Debe tratar a nuestros proveedores con honradez, imparcialidad y respeto y no está permitido que contrate sus servicios para usos particulares. Buscamos trabajar con proveedores que se rijan por prácticas comerciales y de contratación éticas. No debe nunca hacer o aceptar regalos o invitaciones que puedan afectar a su criterio comercial.



Trato honrado, imparcial y respetuoso hacia nuestros proveedores

Es necesario que usted trate a todos los proveedores de manera ecuánime, coherente y transparente para así proteger a Yell de la exposición a, o la aparición de, prácticas poco éticas. Asimismo, debe tratar la información sobre los proveedores de manera confidencial, de la misma manera que esperamos que nuestros proveedores traten de manera confidencial todos los aspectos de su relación con nosotros; por lo que las relaciones con los proveedores se registrarán por cláusulas de confidencialidad en los casos pertinentes.

Cuando pedimos a los proveedores que liciten para la obtención de un contrato, todas las ofertas se evaluarán usando el mismo baremo preestablecido y no se revelará la oferta de un proveedor a ningún otro. Entregamos pliegos de condiciones idénticos a todos los licitantes y toda la información distribuida en relación con este proceso será la misma para todos los proveedores.

Únicamente se hará uso del servicio ofrecido por nuestros proveedores para fines de la empresa. No debe, por tanto, contratar a un proveedor conocido para realizar trabajos particulares para usted, sus amigos o familiares. Los bienes y servicios que usted requiera los buscará de manera independiente, a pesar de los descuentos o las relaciones establecidas con un proveedor determinado.

No debe permitir que sus intereses personales influyan en las decisiones mercantiles. Si usted tiene algún tipo de relación personal con alguien que trabaje para un proveedor que vaya a formar parte en la toma de decisiones o que tenga la capacidad de influir en la misma, deberá comunicar toda la información relacionada con el asunto antes de que se formalice el contrato. En el Reino Unido, deberá informar al Jefe de Compras, mientras que en Estados Unidos, España, América Latina, la India y Filipinas a su jefe directo.

Ejemplo

Supuesto

Uno de nuestros principales proveedores le ha ofrecido trabajo a su pareja.
¿Qué debe hacer?

Respuesta adecuada

Depende del puesto que le hayan ofrecido a su pareja en la empresa del proveedor. Si va a participar en la toma de decisiones que afecten a Yell, o si la información que tiene sobre Yell puede resultar de utilidad en su puesto, entonces existe un conflicto de intereses potencial. Es necesario comunicar de entrada dichas relaciones y sopesar cualquier conflicto de interés con su jefe con el objetivo de protegerse, y de proteger a ambas empresas de situaciones comprometidas.

Buscamos trabajar con proveedores que adopten enfoques éticos

Buscamos trabajar con proveedores que se rijan por prácticas comerciales y de contratación éticas. Por tanto, los proveedores deben asegurarse que sus trabajadores reciban un trato justo y respetuoso. Por ejemplo, deben cumplir con los límites de horas laborables, la normativa en cuanto al salario mínimo y no emplear mano de obra infantil. Nuestros proveedores deben garantizar la higiene y seguridad en las condiciones laborables y deben cumplir con la legislación vigente en materia medioambiental.



No acepte ni haga obsequios que puedan afectar o puedan parecer afectar el criterio comercial

Usted no debe hacer o aceptar obsequios o invitaciones a no ser que se pueda demostrar sin lugar a dudas que se trata de una cortesía a la relación comercial, de valor reducido y que no incumple la política de Yell o de la empresa receptora. En ningún caso se deben dar o aceptar si pudieran afectar, o parecen afectar, su criterio comercial o el criterio de cualquier otro, o que se realizan con el fin de fomentar que una persona ofrezca un trato más favorable a una empresa que a otra. Cualquier persona a la que se ofrezca una invitación y obsequio y crea que esto puede afectar su criterio comercial debe acudir a su Director o al Departamento de Compras.

Ejemplo

Supuesto

Un posible consultor le propone que le acompañe a Dubai para “relacionarse” y jugar al golf un fin de semana. Le dice que el alojamiento y la comida están pagados y que sólo hace falta que usted se encargue de los vuelos. ¿Debe ir?

Respuesta adecuada

Resulta demasiado generoso para aceptar. Si en alguna ocasión alberga dudas hable con tu jefe directo, departamento jurídico o de cumplimiento normativo.

Tenemos tolerancia cero frente al soborno y la corrupción

No se tolerarán prácticas poco éticas o de corrupción y queda terminantemente prohibido el soborno o cualquier otra forma de corrupción. Se considerará soborno la recepción o entrega de cualquier tipo de obsequio o recompensa que pueda afectar de manera ilícita a la toma de decisiones.

Tenemos una política de tolerancia cero frente al fraude y el soborno. Infringir la ley al cometer soborno constituye un delito grave que puede acarrear multas para Yell y penas de cárcel para el culpable. Incluso la mera sugerencia de un soborno puede afectar seriamente el buen nombre de Yell. En algunos sectores o países el soborno puede estar extendido y resultar aceptable en los negocios, pero en Yell no fomentamos ni obramos de esa forma.

Tomamos medidas activas para mantener un nivel de rechazo alto contra el soborno en toda nuestra plantilla, y exigimos que nuestros proveedores y demás partes con las que mantenemos relaciones comerciales hagan lo mismo. Nunca debe usted aceptar, ofrecer o prometer nada, como por ejemplo dinero, servicios, obsequios, préstamos o invitaciones de ocio fuera de lo común, con la intención o el objetivo de influenciar la toma de decisiones. Tampoco se puede utilizar en ningún caso a terceros para aceptar, ofrecer o prometer nada en nombre de Yell con el fin de influenciar a otros de manera ilícita. En caso de duda, antes de actuar, debe ponerse en contacto con el Departamento Jurídico/Cumplimiento Normativo. En caso de sospecha de que se estén dando casos de soborno o corrupción, usted deberá denunciarlos utilizando el servicio SpeakUp (Canal de Denuncias).



Nuestros Competidores

En Yell creemos en una competencia libre, abierta y lícita y competimos de manera enérgica y justa en los mercados en los que operamos. La única manera de promocionar y vender nuestros productos y servicios es a través de una información abierta, precisa y contrastable.



Actuamos dentro de la legalidad

En Yell respetamos la competencia libre, abierta y lícita en todos los mercados en los que operamos y cumplimos totalmente la legislación en materia de competencia y de defensa de la misma. No participamos de ninguna forma en prácticas anticompetitivas o restrictivas ilegales.

Por tanto, usted debe apartarse de aquellas prácticas que supongan promocionar nuestra actividad de manera ilegítima. Queda prohibido buscar tratos de favor de administraciones públicas o funcionarios, así como realizar donaciones políticas en nombre de Yell.

A la hora de llevar a cabo su actividad profesional, debe evitar infringir los derechos de propiedad intelectual, industrial, de protección de datos o cualquier otro derecho de propiedad de terceros.

Ejemplo

Supuesto

Un cliente le pide utilizar una imagen que ha encontrado en un buscador de Internet en su página web de Yell porque piensa que va a quedar muy bien. ¿Se puede utilizar?

Respuesta adecuada

Únicamente en caso de que el cliente demuestre que tiene los derechos de reproducción de dicha imagen o permiso para usarla. En caso contrario, el cliente deberá facilitar una obra original alternativa o creada por nuestro propio departamento artístico.

Competimos de manera enérgica y justa

En Yell competimos de manera enérgica y justa en todos los mercados en los que operamos. Usted nunca debe utilizar, o tolerar el uso por parte de terceros, de conductas o informaciones inexactas, erróneas, sin contrastar o anticompetitivas. No intente persuadir a nuestros clientes de forma inadecuada para que dejen de trabajar con un competidor y debe ofrecer un trato ecuánime a aquéllos que contratan los servicios de nuestros competidores, de la misma forma que trataría a todos los demás clientes.

A la hora de estudiar los mercados o a nuestros competidores, no recurriremos a métodos ilegales como el robo o el soborno. Tampoco deberá usted incumplir la confidencialidad o los acuerdos contractuales entre un competidor y un tercero. Recopilamos información sobre un competidor sólo usando fuentes legales y apropiadas, como artículos publicados, páginas web corporativas, informes de mercado de entidades respetables y cualquier otra información de dominio público.

Si usted se incorpora a Yell proveniente de una sociedad competidora, nunca esperaremos o le pediremos que infrinja la confidencialidad u otros contratos vinculantes con el empleador anterior.

Ejemplo

Supuesto

Un cliente llama a un compañero y le da referencias por teléfono en las que alaba la calidad de nuestros anuncios, comentando el volumen de trabajo obtenido a través de ellos. Su compañero transcribe la llamada y la envía a usted y a otros por correo electrónico. Es una herramienta de promoción poderosa. ¿La puede utilizar como instrumento de venta con sus propios clientes?

Respuesta adecuada

No. Las referencias orales son un buen feedback individual, pero no se deben utilizar con fines de venta. Sólo referencias por escrito, aprobadas por el cliente y los jefes de departamento correspondientes se podrían utilizar como instrumento de venta de cara a otros clientes.



Nuestras Comunidades y el Medio Ambiente

Se debe prestar atención a los intereses de las comunidades en las que operamos y, en las ocasiones en las que sea posible, colaborar con ellas para obtener un impacto positivo. Cumplimos con la legislación correspondiente en materia ambiental y apoyamos muchas iniciativas enfocadas a la protección y en beneficio del medio ambiente.



Apoyamos a nuestras comunidades y trabajamos con organizaciones benéficas y locales

Nuestro objetivo es apoyar a nuestra comunidad local y el trabajo de organizaciones benéficas y locales que complementen nuestra actividad empresarial, en concreto aquellas organizaciones que fomenten las empresas locales y el medio ambiente. Colaboramos con las organizaciones benéficas seleccionadas mediante un compromiso de tiempo y recursos. Nuestra política es no colaborar con organizaciones benéficas, causas o grupos con afiliaciones de naturaleza religiosa o política.

Controlamos nuestro impacto ambiental

En Yell actuamos con integridad y respeto por el medio ambiente y esperamos lo mismo de nuestros socios comerciales en la producción de nuestros directorios, con los que trabajamos mano a mano para controlar y minimizar los efectos adversos derivados del uso que hacemos del papel y otras materias primas, así como intentando reducir las emisiones durante el proceso de producción.

Asimismo, trabajamos con organizaciones medioambientales, ayuntamientos y usuarios de papel reciclado para proporcionar instalaciones de reciclaje y usos para directorios antiguos. Ofrecemos información de dónde y cómo se pueden reciclar los antiguos directorios.



Minimizamos los recursos consumidos en nuestras oficinas

Pretendemos reducir el impacto que tienen nuestras oficinas en el medio ambiente. Nuestra filosofía es la de “reducir, reutilizar y reciclar”. Para ello, siempre se debe intentar reducir el consumo de recursos (como agua, electricidad y papel) y reutilizar los recursos cuando sea posible (como el papel y el material tecnológico). Se le invita a usted a reciclar tanto como sea posible (elementos como el papel, los toners de las impresoras y los envases de plástico) para ayudarnos de esa forma a minimizar la cantidad que se envía a los vertederos.

Ejemplo

Supuesto

Un grupo de presión medioambiental le pide que colabore en su campaña contra la decisión de la administración local de dejar de reciclar el vidrio y el plástico.

Respuesta adecuada

Yell no colabora con grupos de presión, por lo tanto, no debe ofrecer colaboración alguna a su campaña que se interprete o pueda interpretarse como una acción por parte de Yell. A nivel personal, por supuesto, cada uno es libre de colaborar con cualquier organización siempre y cuando no afecte a su rendimiento laboral para con nuestra empresa o que puede socavar nuestro buen nombre.

