

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

1. OBJETO

Como empresa responsable que abraza los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, buscamos desbloquear el valor social que crea impactos económicos, ambientales y sociales positivos. Grupo Mitie España, tiene definida una Política de Responsabilidad Social adecuada al contexto y la visión estratégica de la organización.

El presente Código Ético y de Conducta (en adelante el “Código o CEC”) tiene por objetivo marcar los principios éticos y de actuación con los que se compromete Grupo Mitie España, así como sus empleados/as y directivos/as en el desarrollo de su desempeño profesional y en las relaciones con nuestro personal, agentes, clientes, proveedores, subcontratistas, competidores, funcionarios públicos, los inversores y la sociedad.

Grupo Mitie España, entiende que el comportamiento ético empresarial constituye un requisito para garantizar y salvaguardar el equilibrio entre los derechos de las partes interesadas y la sociedad en general, siendo indispensable para cumplir con los objetivos de nuestra organización. Este Código busca ofrecer orientación sobre lo que se espera de nosotros como parte de Grupo Mitie España.

Tenemos el deber de actuar con responsabilidad y mostrar los más altos niveles de gestión ética y moral. Los objetivos de este CEC son:

- Respalda nuestro compromiso de ser una empresa responsable y desarrollar relaciones mutuamente beneficiosas y sostenibles con nuestros grupos de interés, basadas en la confianza y la cooperación;
- Tratar adecuadamente a todas nuestras partes interesadas;
- Promover unas condiciones de trabajo seguras y justas, incluida la gestión responsable de las cuestiones económicas, medioambientales y sociales dentro de nuestra cadena de suministro, garantizando que nuestros proveedores cumplen nuestras políticas y otros requisitos legales.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código se aplica a todo el Equipo Directivo, Jefes/as y Responsables de Departamento y empleados/as de Grupo Mitie España, con independencia de la modalidad contractual que determine su relación profesional o laboral y posición que ocupen o del lugar en el que desempeñen su trabajo.

PO-01. Anexo VII
Edición: 00
Fecha: 11/04/2024



CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Nuestra experiencia, atención, tecnología, conocimiento y enfoque en la sustentabilidad crean entornos de trabajo increíbles, lo que ayuda a nuestros/as empleados/as ser excepcionales todos los días. A cambio, le prometemos un lugar de trabajo donde podrá prosperar y dar lo mejor de sí. Este Código respalda nuestro compromiso de proporcionar un entorno de trabajo gratificante, justo y sostenible para nuestra gente.

Se dará al Código la máxima difusión y estará disponible en la web y en la intranet de la Organización.

Responsabilidades:

El Director/a General del Grupo es responsable de:

- Revisar, aprobar y alcanzar los objetivos de CEC.

El Responsable del SGI es responsable de:

- Administrar este CEC entre las personas trabajadoras.

La Directora de Relaciones Laborales es responsable de:

- Hacer cumplir el CEC en nombre del Director del Grupo tomando las acciones legales necesarias para garantizar su cumplimiento e implantación.

Los/as Directores/as Región/Negocio/Operaciones son responsables de:

- Desarrollar e implantar las estrategias de apoyo al CEC.
- Garantizar que este CEC y las estrategias y procedimientos de apoyo se distribuyan, apliquen y cumplan;
- Garantizar que se establezcan e implementen los controles apropiados para asegurar el cumplimiento de este CEC y de la normativa aplicable, elevando cualquier deficiencia o infracción significativa al consejo directivo de la sociedad anónima;
- Liderar con el ejemplo en la protección de la marca Mitie y en la comunicación efectiva.

El Equipo de Gestión de Denuncias es responsable de:

- Proporcionar informes sobre fraude y denuncia de irregularidades y garantizar que se mantiene una gobernanza adecuada; y
- Registrar todos los informes de fraude y denuncia de irregularidades y garantizar que se investigan adecuadamente.

Los/as Jefes/as responsables de departamento son responsables de:

- Aplicar y hacer cumplir los procesos y procedimientos;

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

- Garantizar que su personal es consciente de sus responsabilidades y recibe la formación adecuada;
- Informar inmediatamente a los Directores/as Regionales de División/Negocio u Operacionales de cualquier deficiencia o infracción significativa.
- Hacer frente a cualquier comportamiento inadecuado.

Los/as empleados/as son responsables de:

- Realizar su trabajo de acuerdo con este CEC y los procedimientos asociados;
- Cuestionar cualquier comportamiento que no cumpla las expectativas de este CEC;
- Identificar cualquier infracción de este CEC e informar de ello a su superior inmediato.

3. VISION, MISIÓN Y VALORES

El Código desarrolla de forma práctica los valores compartidos en Grupo Mitie España, permite fortalecer una cultura de cumplimiento y apoya la creación de valor a largo plazo de nuestro proyecto.

Visión:

Nuestra visión de futuro consiste en proporcionar al cliente una respuesta integral a los servicios que demande, haciendo hincapié en la colaboración, profesionalidad, productividad y un compromiso con la salud y seguridad, proporcionando un entorno de trabajo y vida seguro y saludable, la calidad, la fiabilidad, la conservación de los recursos naturales y la protección del medio ambiente. Por ello, se compromete mediante la Política del SGI y Política de Responsabilidad Social en prestar servicios excepcionales a través de metodologías de trabajo seguras que impidan el deterioro de la salud y sean al mismo tiempo respetuosas con el medio ambiente, las comunidades que apoyamos y el mundo en el que vivimos.

Misión:

Grupo Mitie España, ofrece soluciones innovadoras en nuestros:

- Servicios de limpieza en edificios y oficinas, centros sanitarios, instalaciones industriales, centros docentes, aeronaves y otros medios de transporte, terminales aeroportuarias, centros comerciales, medios de comunicación, domicilios particulares, comunidades de propietarios e instalaciones de hostelería y restauración.
- Servicios Auxiliares: conserjería, recepción, atención e información, logística y distribución, servicios sociales, asistenciales y/o comunitarios, gestión de lavandería, acondicionamiento de camas y mantenimiento correctivo/preventivo de carácter menor. Atención a Personas con Movilidad Reducida (PMR).

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Para ofrecer lo excepcional todos los días, minimizando los residuos que generan, optimizando así la eficiencia y trazabilidad de los procesos de nuestros clientes.

Nuestros Valores

La diferencia que marca Grupo Mitie España respecto a otras organizaciones se fundamenta en nuestros valores, los principios éticos sobre los que se asienta la cultura de nuestra empresa y nos permiten crear nuestras pautas de comportamiento, “eso” que mueve a las personas dentro de la organización, el ADN de nuestra forma de trabajar. Esperamos que todas las personas de nuestra organización conozcan, respeten y compartan dichos valores.

Los valores de la empresa son los principios que queremos compartir en nuestra relación diaria, entre las personas de la organización, y con los grupos de interés:

- Ser un solo Mitie.
- Construir nuestro trabajo en base a la integridad y la confianza.
- Buscar lo excepcional cada día.
- Hacernos más fuertes con nuestra diversidad.
- Sentirnos responsable del negocio de nuestros clientes formando parte de él.

4. COMPROMISOS COMO EMPRESA SOSTENIBLE

4.1 Protección del medio ambiente

Emprendemos actuaciones para minimizar los impactos negativos en el medio ambiente derivados de nuestros servicios, considerando nuestra cadena de suministro.

Las personas trabajadoras de Grupo Mitie España colaborarán en las políticas y actuaciones medioambientales desarrolladas por la empresa, a través de un Sistema de Gestión Ambiental, basado en la norma 14001. Además, ha fijado las instrucciones para medir y conocer la Huella de Carbono, con la evaluación de las emisiones y remociones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) realizadas por la organización de forma directa e indirecta.

Las personas trabajadoras deberán promover y trasladar este compromiso tanto dentro como fuera de la empresa, en las relaciones con los grupos de interés.

Nuestro compromiso para la protección del medio ambiente:

- Asegurar que las personas que trabajan en la organización son debidamente informadas, capacitadas y sensibilizadas en materia de protección ambiental, invirtiendo recursos en generar y difundir el conocimiento, y reportando el desempeño de Grupo Mitie España.

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

- Impulsar sistemas de gestión sostenibles y eficaces mediante la planificación de actividades de revisión, análisis, corrección y mejora continua, en consonancia con el contexto y la estrategia de la organización.
- Mitigar las emisiones de CO2 asociadas a las actividades de la organización, alineándose con su ambición de reducción de impacto climático y de transición energética.
- Promover un comportamiento sensible con los impactos del cambio climático, ser conscientes de la energía que empleamos y en la medida de lo posible, minimizarla y optar por productos bajos en carbono.
- Prevenir en su esfera de influencia los impactos negativos que pudiera tener la preservación y restauración de los ecosistemas y de la biodiversidad de forma que no supongan la pérdida, disminución o extinción de especies y hábitats naturales, alteraciones físicas al medio ambiente marino, pérdida de la biodiversidad o uso no sostenible de la vida animal.
- Manifestar el respeto a los animales, en lo que atañe a su bienestar, manejo y cuidado.
- Conocer, comprender y cumplir la regulación y normativa aplicable en materia de medio ambiente, promoviendo el desarrollo, asistencia y participación en todas las actividades de formación requeridas en dicha materia.

Presta especial atención en:

- Considerar los riesgos en nuestras operaciones que puedan dañar el medio ambiente.
- Uso eficiente de los equipos. Es importante apagar los equipos cuando no se está haciendo uso de ellos, con el fin de optimizar el consumo de energía.
- Comunicar cualquier hecho sospechoso que afecte al medio ambiente.
- Utilizar los recursos de manera eficiente, reduciendo al mínimo la generación de residuos.

4.2 Derechos humanos

Grupo Mitie España asume en su integridad la Declaración Universal de los Derechos Humanos, con especial atención a la igualdad de oportunidades sean cuales sean las características de las personas. Grupo Mitie España se opone al trabajo forzoso y al trabajo infantil. Si se detecta o tiene conocimiento de la utilización de niños/as y/o del trabajo infantil, implementará el procedimiento "PRS-01 Gestión de las cuestiones relativas a los/as niños/as y el trabajo infantil".

Grupo Mitie España condena el uso de la trata de personas, una práctica universalmente reconocida como deplorable.

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Grupo Mitie España garantiza y se acoge a la normativa sobre horas laborables para que cada persona trabajadora cuando finaliza su jornada laboral sea libre de marcharse y poder culminar la relación laboral con la empresa cuando él/ella lo decida siempre que lo notifique con la antelación estipulada por la ley o convenios de aplicación. Las horas extras son voluntarias; no se utiliza ninguna forma de coerción, amenazas o sanciones para obligar a los/as empleados/as a trabajar horas extras.

Las condiciones de trabajo definidas en el momento de la contratación no difieren en modo alguno de las aplicadas posteriormente durante el empleo.

Grupo Mitie España es plenamente respetuoso con los derechos laborales vigentes y defiende y promueve la libertad de asociación y la negociación colectiva. Las personas trabajadoras son libres de elegir a sus representantes en la forma prevista, no están sujetos a ningún tipo de discriminación y pueden comunicarse libremente con las personas trabajadoras en el lugar de trabajo.

Grupo Mitie España está comprometida con extender este compromiso a sus socios de negocio y con adoptar las medidas de debida diligencia en los procesos de contratación y supervisión, para identificar cualquier riesgo que atente contra los derechos humanos, prevenir posibles vulneraciones y mitigar cualquier impacto que se pudiera originar.

4.3 Cumplimiento en nuestras operaciones

En Grupo Mitie España somos transparentes en las operaciones, cumpliendo con la regulación vigente aplicable en nuestra actividad y en el país que operamos. Contamos con los mecanismos y controles adecuados alineados con la regulación para que el registro y contabilidad de las transacciones sean precisos y claros. Grupo Mitie España, cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001, para alcanzar la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de procesos de mejora continuada dentro de la organización.

Reportamos de forma transparente nuestra actividad no financiera a través de nuestro Informe de Estados de Información no Financiera publicado en nuestra web.

Presta especial atención en:

- Conocer y cumplir la regulación aplicable a tu actividad, teniendo presente las consecuencias económicas o reputacionales para Grupo Mitie España.
- Registrar las operaciones de negocio y financieras en el periodo correcto, cumpliendo siempre con las normas de información financiera y no financiera.
- Supervisar las actividades bajo su responsabilidad, manteniendo el sistema de control que la organización tiene implementado para garantizar el cumplimiento de la regulación y normativa interna.
- Dejar trazabilidad de las decisiones adoptadas y registrar con exactitud las transacciones, guiándose por los principios de transparencia y veracidad.

4.4 Lucha contra la corrupción y el soborno

Tolerancia cero con el soborno y la corrupción. En ninguna circunstancia las personas trabajadoras de la organización y sus socios de negocio recurrirán a prácticas no éticas que puedan entenderse como inductoras de la falta de imparcialidad, transparencia y rectitud en las decisiones de cualquier tercero con el que se relacionen, ya pertenezca al ámbito público (autoridades, funcionarios públicos o personas que participen en el desarrollo de la función pública) o al privado.

Como principio de actuación general, no se permiten el ofrecimiento o la entrega ni la aceptación de regalos u obsequios o atenciones que pudieran inducir a pensar en posibles tratos de favor o contrapartidas, ya sean reales o no. Las excepciones a esta regla deberán referirse, necesaria y exclusivamente, a obsequios o atenciones que, teniendo un valor económico irrelevante o simbólico, encajen dentro de los estándares habituales de las relaciones empresariales y no presenten salvedad alguna desde el punto de vista de la legislación vigente.

Los principios descritos en los párrafos anteriores son objeto de un mayor desarrollo en la “Política Anticorrupción”, que debe entenderse como complementaria al presente Código. No es aceptable, amenazar o tomar represalias contra otro/a empleado/a que se haya negado a cometer un delito de soborno o que haya planteado inquietudes en virtud de esta política.

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Presta especial atención en:

- La hospitalidad excesiva u otro tratamiento especial por parte de cualquier cliente, proveedor o miembro de la competencia.
- Realizar los pagos siempre con los documentos, las facturas o los recibos correspondientes que describan de manera completa y precisa el objeto del pago y que sean registrados de forma fiel y completa en nuestros procesos internos.
- Antes de aceptar u ofrecer regalos o actividades de ocio, pensar si: ¿es coherente con nuestras normas y directrices? ¿Cumple con las políticas internas de Grupo Mitie España y del destinatario? ¿Es el importe razonable y entra dentro de la normalidad?

En caso de duda sobre si un regalo que nos hayan ofrecido o que pensamos ofrecer es adecuado, debemos contactar con nuestro superior directo para solicitar asesoramiento.

4.5 Lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

El blanqueo de capitales constituye un problema a nivel mundial con graves consecuencias. Se define como el conjunto de mecanismos o procedimientos orientados a dar apariencia de legitimidad o legalidad a bienes o activos de origen delictivo, y no está limitado a las transacciones en efectivo. La participación en dichas actividades merma nuestra integridad, daña nuestra reputación y puede exponer a Grupo Mitie España y a sus empleado/as graves sanciones.

En Grupo Mitie España operamos conforme a la regulación, por eso evitaremos siempre cualquier colaboración con personas y/o entidades que puedan tener como fin actividades ilícitas, el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

Todas las personas trabajadoras, subcontratistas, agentes y proveedores deben actuar con honestidad e integridad en todo momento. Todas las sospechas razonables de fraude deben comunicarse de acuerdo con el procedimiento de denuncia de irregularidades. No deben mantenerse cuentas «extracontables» para facilitar u ocultar pagos indebidos.

Tolerancia cero con la evasión fiscal y la facilitación de la evasión fiscal: No se tolerará la evasión fiscal ni la facilitación de la evasión fiscal, esto se refiere a todos los impuestos, incluida la seguridad social. La evasión fiscal es el delito de defraudar los ingresos públicos de cualquier territorio de cualquier impuesto debido. Facilitar la evasión fiscal es ayudar, instigar, aconsejar o procurar la comisión de un delito de evasión fiscal o participar a sabiendas en dicha actividad.

Presta especial atención en:

- Los pagos realizados a terceros o por terceros que no se mencionen en el contrato o acuerdo.
- Los pagos en efectivo que parecen ser inusuales teniendo en cuenta la naturaleza de la transacción, los pagos realizados mediante cheques al portador y los pagos realizados en monedas distintas a las indicadas en el contrato o acuerdo, o en la factura.
- Los pagos a personas o entidades residentes en paraísos fiscales o en cuentas abiertas en oficinas bancarias situadas en paraísos fiscales.
- Los pagos extraordinarios no contemplados en los acuerdos o contratos.
- Los pagos emitidos mediante procedimiento de urgencia.
- Participar en cualquier actividad que pueda considerarse evasión fiscal o facilitación de la evasión fiscal;
- Aceptar cualquier acuerdo con empleados/as, clientes, proveedores o contratistas que pueda conducir a la evasión de impuestos de las autoridades competentes;
- Ayudar a cualquier persona en cualquiera de las actividades anteriores.
- Tener la responsabilidad de plantear cualquier preocupación que puedas tener, de acuerdo con el procedimiento de denuncia de irregularidades.

4.6 Transparencia, veracidad e integridad de la información

La transparencia en las relaciones con sus distintas partes interesadas constituye para Grupo Mitie España la base para construir unas relaciones de confianza a largo plazo.

Nuestras partes interesadas (entre otros, nuestros clientes, proveedores, administraciones públicas, accionistas y la sociedad en general) deben poder confiar en la veracidad e integridad de la información que compartimos y publicamos.

Internamente es fundamental disponer de información fiable y veraz para poder tomar decisiones informadas y cumplir con la legislación correspondiente. Algunas personas trabajadoras tienen responsabilidades más específicas en este ámbito, todos contribuimos en mayor o menor medida al proceso de registrar adecuadamente las transacciones y al mantenimiento de los registros de información.

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Presta especial atención en:

- No proporcionar nunca información incorrecta o inexacta, ni información que pueda confundir a la persona que la recibe.
- Escribir detallada y claramente en todas sus comunicaciones de negocio, incluidos los correos electrónicos.
- La destrucción inadecuada de documentos.
- Los apuntes contables que no son claros y completos o que ocultan o encubren la verdadera naturaleza de cualquier transacción.

4.7 Información sensible y propiedad intelectual

En el desarrollo de nuestra actividad, muchos/as de nosotros/as tenemos acceso a información confidencial o de carácter no público sobre nuestra empresa, nuestros clientes o sobre terceros. Todos/as debemos proteger nuestra información sensible, así como la información que nos ha sido confiada por otros, salvo cuando la divulgación esté autorizada o sujeta a imperativo legal.

Muchos/as de nosotros/as tenemos acceso a información sobre propiedad intelectual de la compañía o de nuestros clientes. Dicha información no debe ser revelada a nadie, incluidos amigos y familiares, salvo cuando dicha divulgación está autorizada por Grupo Mitie España o sujeta a imperativo legal.

La propiedad intelectual creada en el trabajo o mediante recursos de la propia empresa pertenece a Grupo Mitie España y no puede usarse para fines personales.

La información sensible se refiere, entre otras, a:

- Información financiera.
- Propiedad intelectual y conocimientos (know how).
- Planes de negocios y estratégicos.
- Técnicas y procesos de reparación.
- Información sobre tecnología, operaciones, investigación y datos técnicos.
- Expedientes de empleados/as, información sobre retribuciones y demás datos de carácter personal de las personas que trabajan en la organización.
- Información y registros de terceros que nos hayan sido entregados en el marco de una relación de confidencialidad.
- Información sobre ventas y marketing.

Presta especial atención en:

- Conocer el nivel de clasificación de la información gestionada, para adoptar las medidas de seguridad adecuadas y poder proteger su confidencialidad.
- Respetar todas las patentes, marcas comerciales, derechos de autor/a, información confidencial o secretos comerciales, así como la confidencialidad de cualquier persona o entidad con la que mantengamos relaciones comerciales.
- Mantener la información confidencial en condiciones que garanticen su seguridad, limitando el acceso a la misma a aquellas personas que tengan la necesidad de acceder a ella y utilizarla únicamente para los fines autorizados.
- No inducir nunca a otras personas a que incumplan sus obligaciones de confidencialidad.

4.8 Datos de carácter personal

Grupo Mitie España asegura que los comportamientos de la organización no infrinjan el derecho a la intimidad de las personas trabajadoras y de sus familias, garantizando en sus prácticas la confidencialidad de los datos personales de la plantilla y proporcionando los cauces necesarios para informar a los mismos sobre el uso que se da a tales datos.

En los últimos años se ha producido un gran desarrollo en torno a la normativa relacionada con la protección de datos de carácter personal. Para Grupo Mitie España la confidencialidad es un tema primordial y siempre ha sido una cuestión de confianza.

Todas las personas trabajadoras de la organización deben guiarse por los procedimientos establecidos por la empresa en materia de seguridad de la información.

Grupo Mitie España se compromete a impulsar el cumplimiento de los principios de responsabilidad activa establecidos en el Reglamento General de Protección de Datos mediante un proceso de mejora continua, orientado a:

- Tratar los datos personales de manera lícita, legal y transparente en las relaciones con los/as interesados/as.
- Utilizar sólo y exclusivamente los datos personales para las finalidades previstas en cada tratamiento. En ningún caso utilizarlos para otras finalidades distintas o incompatibles.
- Analizar las bases legales de los tratamientos y obtener el consentimiento de los/as interesados/as en los casos que el mismo sea necesario para el tratamiento.
- Tratar los mínimos datos personales que resulten necesarios para la finalidad perseguida.

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

- Mantener los datos personales actualizados y exactos. En los casos que se observen inexactitudes de los datos, proceder a actualizarlos o a suprimirlos.
- Mantener los datos personales el mínimo tiempo necesario para los fines del tratamiento y de acuerdo con los plazos de conservación legalmente establecidos.
- Mantener en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales que tratamos.

Es muy importante que todas las personas trabajadoras de Grupo Mitie España asuman la seguridad de la información y la protección de los datos personales como parte del trabajo diario, para garantizar la confidencialidad y el deber de secreto tanto de la información propia de la organización, y especialmente la de nuestros clientes.

4.9 Conflicto de intereses

La independencia a la hora de ejercer la actividad profesional es la base esencial para un desempeño inspirado por la libertad de juicio, la ecuanimidad y la lealtad a la empresa.

Como principio de actuación general, toda persona trabajadora de Grupo Mitie España que se encuentre en una situación potencial o real de conflicto de interés, considerando sus intereses particulares o familiares y los empresariales, deberá abstenerse de ejercer la actividad que diera lugar a tal conflicto, comunicando a su inmediato superior jerárquico las características del asunto en cuestión.

Si, como consecuencia de tu actividad profesional, tienes conocimiento de una oportunidad de negocio, esta corresponde, en primer lugar, a Grupo Mitie España. Las personas trabajadoras no pueden apropiarse de, ni dirigir a cualquier familiar o amigo, las oportunidades que encuentre en el desarrollo de su trabajo.

Los conflictos de intereses pueden incluir, entre otras, aquellas situaciones en las que un/a empleado/a tiene influencia sobre un amigo o familiar tales como:

- Decisiones sobre contratación, retribución o medidas disciplinarias;
- Concesión o renovación de contratos o influencia sobre sus condiciones;
- Situaciones financieras o contables en las que un familiar revisa el trabajo de otro o gestiona los pagos aprobados por otro.

Nunca haremos donaciones a organizaciones políticas y sólo hacemos donaciones benéficas que sean legales y éticas según las leyes y prácticas locales.

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

No participamos directamente en la actividad política. Sin embargo, participaremos en debates políticos sobre temas de interés legítimo para la empresa, nuestra gente y las comunidades en las que operamos. Este compromiso se llevará a cabo de acuerdo con nuestra Política de Comunicación. El Comité Ejecutivo supervisará las actividades para garantizar que se ajustan a nuestros valores fundamentales.

Presta especial atención en:

- Comunicar cualquier relación, actividad empresarial o financiera que pueda implicar un posible conflicto de intereses o la aparición de un posible conflicto. Esta información debe comunicarse por escrito a su superior jerárquico.
- Las situaciones que puedan parecer proclives a la aparición de un conflicto entre sus intereses personales y los de la compañía.
- Utilizar los recursos de Grupo Mitie España para sacar provecho personal o beneficio para otra actividad o negocio.
- Las situaciones que no entren en conflicto directo de intereses pero que puedan ser percibidos de esta forma por otras personas.

4.10 Relaciones con socios de negocio, inversores, proveedores, clientes y otros grupos de interés

Promovemos la transparencia y honestidad en las relaciones con terceros. Trabajamos para comprender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo máxima calidad de nuestros servicios.

El personal de la empresa deberá ser respetuoso, honesto, e íntegro, en las relaciones con los Clientes. Las propuestas realizadas deberán ser ajustadas a las necesidades de los clientes, y con información clara y veraz. Debemos ser siempre honestos sobre nuestros servicios y capacidades. No debemos obtener ventajas indebidas por medio de la manipulación, ocultación o utilización abusiva de información privilegiada o confidencial, de la inexactitud, las conductas fraudulentas ni de ninguna otra práctica engañosa ni de ninguna otra práctica injusta.

Nos esforzaremos por entregar como mínimo aquello a lo que nos hemos comprometido, cumpliendo con nuestras obligaciones contractuales e informando y cobrando honorarios por nuestros servicios con honestidad.

Las personas trabajadoras deberán atender cualquier queja o reclamación por parte del cliente, con absoluta profesionalidad, e interpretándola como una oportunidad para mejorar nuestro servicio.

PO-01. Anexo VII
Edición: 00
Fecha: 11/04/2024



CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Grupo Mitie España garantizará la confidencialidad de los datos de sus clientes, comprometiéndose a no revelarlos a terceros, salvo a consentimiento del cliente o por obligación legal.

Los socios, accionistas e inversores defienden la necesidad del presente código ético y de conducta, reflejando el ser y sentir de la empresa hacia sus empleados/as, clientes y colaboradores, y reiteran su compromiso con valores como la honestidad, la transparencia, la flexibilidad, el desarrollo profesional de su equipo humano y el respeto a las diferencias de cualquier tipo, entendiéndolas como oportunidad. Nuestra relación será honesta, de máximo respeto, y facilitando información clara sobre los objetivos y resultados de la empresa.

En cuanto a nuestra relación con nuestros proveedores, queremos ser percibidos como un cliente atractivo, que cumple sus compromisos, y atiende sus pagos.

Nuestros proveedores son considerados colaboradores pues de ellos depende en parte que podamos cumplir nuestros objetivos con los clientes. La relación con nuestros proveedores será transparente, de apoyo y de intercambio de información, garantizando la confidencialidad de los datos e información.

También abogamos por proveedores que respeten nuestros principios y valores, así como la normativa en materia laboral, económica, social y medioambiental. Exigimos que nuestros proveedores cumplan con las leyes y reglamentos aplicables, y actúen de acuerdo con los estándares de ética, integridad y cumplimiento contenidos en este Código, garantizando una relación sostenible a largo plazo.

Por el carácter de la empresa, los regalos, servicios o detalles especiales que puedan recibirse por parte de proveedores no son de relevancia. En cualquier caso, no se ocultarán a las partes interesadas y no supondrán un tratamiento diferente hacia el proveedor en detrimento de otros proveedores.

Promovemos acuerdos de colaboración con las empresas de la competencia, con objeto de mejorar la competitividad de ambas partes. Y todo bajo un entorno de honestidad y transparencia.

Presta especial atención en:

- Presiones de un tercero para incumplir las reglas y normas.
- Conocer a los clientes, proveedores, competencia y socios de negocio con los que compromete a la empresa, especialmente cuando la relación no es puntual y asegurar que la relación sea legal.
- Seleccionar y homologar a los proveedores basándose en criterios de idoneidad, mérito y competitividad.

5. COMPROMISOS CON LAS PERSONAS TRABAJADORAS

Grupo Mitie España se centra en su bien más preciado, sus empleados/as, fomentando un entorno participativo que nos lleve a soluciones innovadoras y a aportar valor añadido a nuestros clientes y demás colaboradores, garantizando un entorno de trabajo libre, creativo y motivador.

La transparencia, la comunicación fluida, la integridad y el compañerismo son valores fundamentales que deben guiar el día a día de las personas que conforman el equipo humano de Grupo Mitie España. Además, todo/a trabajador/a debe demostrar responsabilidad social y ambiental, profesionalidad, y hacer uso de prácticas empresariales correctas en el desempeño de su trabajo.

La empresa, por su parte, aportará los medios para que las personas que la integran puedan desarrollar su actividad en un entorno agradable y cordial, donde impere el espíritu de equipo y un trato basado en el más absoluto respeto y consideración.

5.1 Seguridad y Salud en el Trabajo

Como medida de prevención laboral, hemos creado nuestra cultura de “Cero Accidentes” junto a una fuerte apuesta por la seguridad y salud en el trabajo. Grupo Mitie España está certificada según la norma ISO 45001, que verifica la aplicación voluntaria, dentro de la empresa, a través de protocolos y controles periódicos de un sistema que permite garantizar un control adecuado en materia de Seguridad y Salud de los Trabajadores, así como el respeto de las normas obligatorias.

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Grupo Mitie España se compromete a promocionar un entorno de trabajo seguro y saludable para las personas trabajadoras y adoptará las medidas preventivas establecidas al respecto en la legislación vigente. En la organización prevalece la seguridad y la salud de las personas trabajadoras siempre, aplicando el principio de todos los accidentes son evitables, destinándose para ellos los recursos necesarios.

Grupo Mitie España asegura que las personas trabajadoras son debidamente informadas, capacitadas y sensibilizadas en materia de seguridad y salud en el trabajo, potenciando los mecanismos para la consulta y la participación de las personas trabajadoras y de sus representantes, invirtiendo recursos en generar y difundir el conocimiento, y reportando el desempeño de la organización.

Presta especial atención en:

- Las normas relativas a seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.
- Conocer sus responsabilidades respecto al cumplimiento de los estándares de salud y seguridad aplicables.
- Utilizar siempre los equipos de seguridad requeridos y no manipular los equipos o sistemas de seguridad.
- Participar en todas las actividades de formación requeridas en materia de seguridad y salud.
- Comunicar inmediatamente cualquier accidente, lesión, enfermedad o condición insegura.
- Conocer los procedimientos de emergencia que se aplican en el lugar de trabajo.
- Comunicar inmediatamente todas las inquietudes relativas a la salud y a la seguridad a su superior jerárquico y a los responsables de Seguridad y Salud.

5.2 Entorno libre de acoso

Grupo Mitie España considera que es parte integrante de su función empresarial, tanto la protección de las condiciones de trabajo como la protección de la integridad física y moral de las personas trabajadoras. Fomenta el respeto a la dignidad y emprenderá actuaciones ante comportamientos que supongan un atentado directo a esa dignidad. Condenamos cualquier forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal entre las personas trabajadoras, así como cualquier conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo, humillante u hostil.

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

No se tolerarán las conductas no deseadas o molestas, por parte de cualquier persona trabajadora, que supongan un acoso para otra persona, especialmente sexual, por razón de sexo, género y violencia en el lugar de trabajo o acoso moral, tal y como se indica en el Protocolo de Acoso Sexual y por Razón de Sexo.

Esto incluye la intimidación, el abuso de autoridad, el uso excesivo de palabras mal sonantes o cualquier otra forma de agresión u hostilidad que pueda crear un clima de intimidación.

Presta especial atención en:

- No usar palabras malsonantes, referirse a otras personas usando nombres o comentarios peyorativos o el abuso verbal.
- Los comentarios, bromas o materiales, incluidos los correos electrónicos, que otras personas puedan considerar ofensivos.
- Mostrar conductas explícitamente sexuales, imágenes ofensivas o cualquier otro tipo de material que resulte humillante para otras personas.
- Los comentarios, gestos o contacto físico que resulten molestos.

5.3 Igualdad de oportunidades y no discriminación

Nuestro compromiso con los ODS (Objetivo de Desarrollo Sostenible) de Naciones Unidas, nos lleva a trabajar aún más por la igualdad de oportunidades, fomentando la diversidad sin discriminar a nadie de las nuevas contrataciones, promociones internas o remuneración a nuestros/as empleados/as.

Grupo Mitie España ha negociado e implantado un Plan de Igualdad de Oportunidades. Todas las personas trabajadoras disfrutarán de iguales oportunidades para el desarrollo de su carrera profesional con independencia de su raza o etnia, el rango, nacionalidad o cultura, paternidad/maternidad, edad, la religión o convicciones, la discapacidad, la identidad de género, la orientación sexual, la pertenencia a sindicatos o la afiliación política, u otras características personales.

En particular, para que a toda la plantilla se les ofrezcan las mismas oportunidades de trabajo, sin discriminación alguna, se compromete a:

- Seleccionar, contratar, capacitar, pagar y administrar a los/as empleados/as sin ninguna discriminación.
- Mejorar y desarrollar las habilidades y competencias de cada persona, para que encuentren su plena expresión.

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

- Establecer programas de actualización y formación para mejorar las competencias profesionales específicas, para mantener y aumentar las competencias durante el transcurso de la colaboración.
- Adoptar criterios de mérito y competencia para cualquier decisión relativa a una persona trabajadora. Las decisiones de promoción estarán siempre basadas en circunstancias y valoraciones de carácter objetivo.
- Trabajar para asegurar un ambiente de trabajo donde no se desarrolle la discriminación.

En los casos de personas y grupos que sufran situaciones de desventaja objetiva y de ausencia efectiva de equiparación de oportunidades, se pondrán en marcha los mecanismos que contribuyan a hacer efectiva la igualdad de oportunidades. No obstante, esta libertad está sujeta al pleno respeto de las necesidades de todo el personal, de Grupo Mitie España y de los requisitos establecidos por la legislación vinculante; las necesidades, aunque sean legítimas, de un individuo no deben perjudicar las necesidades de otro, de todo el personal o de un grupo.

Presta especial atención en:

- Tratar a los demás de forma respetuosa y profesional.
- Los prejuicios inadecuados contra condiciones amparadas por la legislación o por la normativa de la compañía.

5.4 Diversidad e Inclusión

Creemos que la diversidad de nuestra gente nos hace más fuertes, presentándonos nuevas formas de pensar.

Grupo Mitie España lleva a cabo una gestión activa de la diversidad, para ello desarrollado las siguientes acciones:

- a) Identificación y análisis de los perfiles de diversidad.
- b) Identificación de las necesidades y expectativas de cada uno de ellos.
- c) Definición de un plan de acción en función de los resultados obtenidos.
- d) Seguimiento de los resultados de las acciones llevadas a cabo.

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Nuestro compromiso con la Diversidad y la Integración nos ha empujado a crear varios Centros Especiales de Empleo cuya misión es integrar a personas con discapacidad en el mercado laboral y colaborar con varias entidades para favorecer la integración sociolaboral de personas en riesgo de exclusión.

En la medida de lo posible, se fomenta la incorporación de perfiles poco representados en la organización o con una reducida participación en el mercado de trabajo. Promovemos activamente las habilidades y las oportunidades de empleo para todos.

Ayudamos a personas con diversidad funcional, víctimas de violencia de género y de terrorismo, entre otros a encontrar nuevos trabajos. Ofrecemos una amplia variedad de aprendizajes, apoyando a nuestra comunidad diversa y colaborando para crear opciones de empleo para grupos subrepresentados. Buscamos constantemente ofrecer a las personas oportunidades que enriquezcan la vida.

Se espera que todas las personas trabajadoras:

- Se traten con respeto, amabilidad y empatía con este colectivo. El comportamiento discriminatorio, el acoso, el hostigamiento o la intimidación basados en cualquier característica protegida están estrictamente prohibidos. Esto incluye, pero no se limita a, hacer comentarios, bromas o gestos despectivos, así como excluir a personas de actividades u oportunidades basadas en su identidad.
- Deben utilizar un lenguaje inclusivo y una comunicación que respete la diversidad de la plantilla. Evitar los estereotipos, las suposiciones y el lenguaje despectivo es esencial para crear un entorno seguro y acogedor para todos. Además, los/as empleados deben estar abiertos a recibir comentarios sobre su lenguaje y estilo de comunicación y esforzarse por aprender de sus errores.
- Que presencian o experimentan un comportamiento que infrinja este CEC, lo comuniquen a su superior, a RR.HH. o a otra persona designada. Estos reportes, se investigarán con prontitud y se abordará adecuadamente. Las represalias contra las personas que denuncien infracciones de este código están estrictamente prohibidas y darán lugar a medidas disciplinarias.

Juntos/as, podemos crear un lugar de trabajo en el que cada persona se sienta valorada, respetada y capacitada para aportar todo su ser al trabajo.

Gracias por tu dedicación a la construcción de una comunidad más inclusiva en nuestra organización.

5.5 Protección de nuestros activos

Los activos de Grupo Mitie España lo componen todos los recursos materiales y las propiedades intangibles como son la imagen, la reputación, la información o los programas y sistemas informáticos, entre otros.

Las personas trabajadoras somos responsables de la adecuada utilización de los activos, hacer un uso eficiente y responsable de ellos, así como protegerlos frente al mal uso, abuso o pérdida. Se espera también el uso eficiente de los recursos que Grupo Mitie España pone a nuestra disposición.

Las personas constituyen la imagen de la empresa, en todos los sentidos, desde su imagen, y sus comportamientos, hasta la capacidad de entender y comprender las necesidades de clientes y colaboradores.

La relación de la empresa con las personas que trabajan en ella es de confianza y lealtad, se espera que las personas trabajadoras pongan el máximo cuidado en preservar la imagen y reputación de la compañía en todas nuestras actuaciones profesionales, así como con el resto de las personas que la integran.

Presta especial atención en:

- No participar, influir o permitir situaciones o acciones que se vinculen con el robo, hurto, uso incorrecto, fraude, destrucción, préstamo, venta o disposición de activos de forma no autorizada.
- Falta de control en los accesos de las instalaciones.
- No compartir las contraseñas.
- Utilizar los activos de la organización de forma responsable y adecuada.

6. ¿QUÉ HACEMOS EN CASO DE INDICIOS DE INCUMPLIMIENTO?

La responsabilidad como personas trabajadoras de Grupo Mitie España es denunciar cualquier sospecha o incumplimiento real de la regulación vigente y de nuestra normativa interna. Al hacerlo, ayudamos a identificar y eliminar conductas inapropiadas, protegiéndonos tanto a nosotros mismos como a la compañía de los daños y perjuicios que puedan derivarse.

Las personas trabajadoras que tengan conocimiento o indicios razonables de la comisión de una irregularidad podrán realizar la comunicación de esta mediante cumplimentación de un formulario electrónico que estará disponible en la web de Grupo Mitie España en la dirección: <https://mitie.es/canal-de-denuncias>

7. ¿QUIÉN GESTIONA MI DENUNCIA?

Esperamos que, en muchos casos, pueda plantear cualquier inquietud a su superior jerárquico, a su jefe/a o al servicio de atención al usuario. Puede decírselo en persona o poner el asunto por escrito si lo prefiere. Es posible que puedan acordar una forma de resolver su inquietud de manera rápida y efectiva.

Sin embargo, cuando el asunto sea más grave, o sienta que su superior jerárquico no ha abordado su inquietud, o prefiera no plantearla con él por cualquier motivo, debe ponerse en contacto a través del canal de denuncia independiente mitiespeakup.ethicspoint.com y, dependiendo de la inquietud planteada, se transmitirá a un miembro del equipo de gestión de denuncias.

El Equipo de Gestión de Denuncias evalúa la naturaleza de la convocatoria para determinar si el procedimiento de denuncia de irregularidades representa el canal adecuado para la investigación y resolución de este caso o si el caso es algo que debe gestionarse a través de los procedimientos de RRHH. En este último caso, la información de la llamada se transmite a RRHH para que la gestione. Si es lo primero, el proceso continúa.

La organización se compromete a no adoptar y a velar por que ningún profesional adopte ninguna forma de represalia, directa o indirecta, contra los profesionales o proveedores que hubieran denunciado a través de los canales de denuncia. Sin embargo, si maliciosamente planteas un asunto que sabes que no es cierto, esto podría resultar en una acción disciplinaria a través del Procedimiento PRS 02 Medidas Disciplinarias, igualmente se pondrá en marcha este procedimiento si la empresa es concedora, de incumplimiento del CEC por parte de alguna persona trabajadora.

PO-01. Anexo VII
Edición: 00
Fecha: 11/04/2024



CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Todos/as los trabajadores y trabajadoras de Grupo Mitie España tienen el derecho a conocer y la obligación de cumplir este Código.

Contamos con su colaboración para cumplir y hacer cumplir todas las normas y principios recogidos en este Código.

8. APROBACIÓN

Este Código Ético y de Conducta fue aprobado por el Director del Grupo Mitie España el 11/04/2024 siendo efectivo desde el momento de su aprobación.