

CAPITULO 2 PREPE CÓDIGO DE CONDUCTA



Agenor Mantenimientos, S.A.
Paseo de los Poetas, 12. 31500 Tudela
Tfno. 948 84 84 22. Fax 948 84 86 17
agenor@agenormantenimientos.com
www.agenormantenimientos.com

Índice

1.	Introducción	4
2.	Ámbito de aplicación.....	5
3.	Principios Generales.....	5
3.1	Imparcialidad	5
3.2	Honestidad	5
3.3	Confidencialidad.....	5
3.4	Relaciones con los accionistas	5
3.5	Valor, equidad e integridad de los recursos humanos.....	5
3.6	Transparencia e integridad de la información.....	6
3.7	Calidad de los productos y servicios	6
3.8	Competencia leal.....	6
3.9	Transparencia financiera y contable	7
3.10	Respeto a la Propiedad industrial y/o intelectual.....	7
3.11	Respeto al medio ambiente.....	7
4.	Nuestros valores	7
5.	Criterios de comportamiento	8
5.1	Criterios de comportamiento en las relaciones con los accionistas.....	8
5.1.1	Gobierno corporativo	8
5.1.2	Información al mercado	9
5.1.3	Control de la información privilegiada	9
5.2	Criterios de comportamiento en las relaciones con los demás interlocutores	9
5.2.1	Tratamiento de la información	9
5.2.2	Regalos, obsequios y favores.....	9
5.2.3	Comunicaciones al exterior.....	10
5.3	Criterios de comportamiento en las relaciones con los colaboradores.....	10
5.3.1	Selección de personal.....	10
5.3.2	Establecimiento de la relación laboral	10
5.3.3	Gestión del personal.....	11
5.3.4	Cambios en la organización del trabajo	12
5.3.5	Seguridad y salud.....	12
5.3.6	Protección de la privacidad.....	13
5.3.7	Integridad y tutela de la persona.....	13
5.3.8	Obligaciones del personal	13
5.4	Criterios de comportamiento en las relaciones con las entidades clientes.....	14
5.4.1	Imparcialidad	15
5.4.2	Contratos y comunicaciones con los clientes	15
5.4.3	Comportamiento de los colaboradores/as	15
5.4.4	Control de calidad y satisfacción del cliente	15

5.4.5	Implicación de la clientela.....	15
5.5	Criterios de comportamiento en las relaciones con los proveedores.....	16
5.5.1	Elección del proveedor.....	16
5.5.2	Integridad e independencia en las relaciones	16
5.5.3	Comportamiento ético en la realización de pedidos.....	17
5.6	Criterios de comportamiento en las relaciones con la colectividad.....	17
5.6.1	Política medioambiental	18
5.6.2	Relaciones económicas con partidos, organizaciones sindicales y asociaciones.....	18
5.6.3	Relaciones institucionales	19
5.6.4	Ayudas y patrocinios	19
5.6.5	Antimonopolio y organismos reguladores	19
6.	Tareas del Órgano de Administración	20
7.	Comunicación y formación	20
8.	Canal del informante.....	21

1. Introducción

El Órgano de Administración de AGENOR MANTENIMIENTOS, S.A. considera que la integridad Corporativa, entendida como la observación sistemática de estrictos estándares de comportamiento ético en la Empresa, constituye una fuente de creación de valor estable y un requisito indispensable para preservar la confianza de la sociedad en cualquier institución.

El presente Código de conducta, expone los compromisos y las responsabilidades éticas, en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales, asumidos por la Empresa.

AGENOR MANTENIMIENTOS, S.A. aspira a mantener y desarrollar una relación de confianza en los ámbitos que realiza su labor, es decir, con aquellas categorías de personas, grupos o instituciones cuya aportación es necesaria para hacer realidad su misión o que tiene, de cualquier modo, un interés en dicha misión o en conseguir alcanzar sus objetivos.



Son partes interesadas, aquellas que realizan inversiones vinculadas a las actividades de la Empresa, en primer lugar, los **accionistas** y después el **personal empleado**, sus **representantes sindicales**, las entidades **Clientes y proveedoras**, y en un sentido más amplio, todos aquellos, particulares o grupos sociales además de las organizaciones e instituciones que les representan, cuyos intereses se ven influidos por los efectos directos e indirectos de la actividad de la Empresa.

Un comportamiento no ético compromete la relación de confianza entre la Empresa y sus grupos de interés. No son éticos los comportamientos de todo aquel (particular u organización) que intente apropiarse de los beneficios de la colaboración de otros, aprovechando posiciones de poder.

En consecuencia, el Código de conducta define y desarrolla los fundamentos de comportamiento que el Órgano de Administración de AGENOR MANTENIMIENTOS, S.A. entiende que han de aplicarse a las actividades de ésta y las pautas de actuación necesarias para que la Integridad Corporativa se manifieste en las relaciones establecidas con todos sus grupos de interés, integridad relacional, personal y organizativa.

2. **Ámbito de aplicación**

Los principios y las disposiciones del presente el Código de conducta tienen como destinatarios los miembros del Órgano de Administración de la Empresa, además de los directivos y directivas, las personas empleadas y los colaboradores vinculados a la misma por relaciones contractuales derivadas de cualquier título, también ocasionales o temporales.

3. **Principios Generales**

3.1 **Imparcialidad**

En las decisiones que influyen en las relaciones con las partes la Empresa evita cualquier tipo de discriminación por edad, sexo, orientación sexual, estado de salud, nacionalidad, opiniones políticas y creencias religiosas de sus interlocutores.

Anexo. Protocolo contra el acoso en el entorno laboral.

3.2 **Honestidad**

En el ámbito de su actividad profesional, los colaboradores de la Empresa respetarán diligentemente las leyes vigentes y el Código de conducta.

Los contratos y los encargos de trabajo se llevarán a cabo conforme a lo establecido conscientemente por las partes.

La Empresa se compromete a no aprovecharse de posibles condiciones de ignorancia, desconocimiento o incapacidad de la otra parte.

3.3 **Confidencialidad**

La Empresa garantiza la confidencialidad de la información que posee.

Anexo. Compromiso de confidencialidad, propiedad intelectual y cese en la Organización.

3.4 **Relaciones con los accionistas**

La Empresa crea las condiciones necesarias para que la participación de los accionistas en las decisiones de su competencia sea amplia y consciente.

3.5 **Valor, equidad e integridad de los recursos humanos**

La Empresa tutela y promueve el valor de los recursos humanos con el fin de mejorar e incrementar las competencias y la competitividad de las capacidades que posee cada persona colaboradora.

En la gestión de las relaciones jerárquicas, Agenor Mantenimientos, S.A se compromete a actuar de tal modo que la autoridad se ejerza de forma equitativa y correcta evitando cualquier tipo de abuso.

En particular, la Empresa garantiza que la autoridad no se transforme en el ejercicio de un poder lesivo para la dignidad y la autonomía del personal, y que las elecciones de organización del trabajo protejan el valor de todo el personal empleado.

La Empresa garantiza la integridad física y moral de sus colaboradores, condiciones de trabajo que respeten la dignidad individual, las reglas de comportamiento propias de la buena educación y ambiente de trabajo seguro y saludable.

Igualmente, actúa de tal modo que en el entorno laboral no se produzcan episodios de intimidación o acoso en todas sus formas.

Anexo. Protocolo contra el acoso en el entorno laboral

3.6 Transparencia e integridad de la información

Los colaboradores de Agenor Mantenimientos, S.A proporcionarán información completa, transparente, comprensible y precisa, de modo que, a la hora de establecer las relaciones con la empresa, los implicados puedan tomar decisiones autónomas y conscientes de los intereses en juego, de las alternativas y las consecuencias relevantes.

3.7 Calidad de los productos y servicios

La Empresa orienta su propia actividad a satisfacer y a defender a sus propios clientes, haciéndose eco de las solicitudes que puedan favorecer la mejora de la calidad de los productos y de los servicios.

3.8 Competencia leal

La Empresa defiende el principio de la competencia leal absteniéndose de conductas colusorias y de abuso de su posición de poder.

La corrupción es contraria a la competencia leal y perjudica la estabilidad económica y la reputación de Agenor Mantenimientos, S.A. Esta totalmente prohibido al personal intentar influir ilícitamente sobre sus socios de negocios, incluso a través de la recepción o el ofrecimiento de favores, regalos o propuestas de otras ventajas, especialmente en los acuerdos con personas que actúen en nombre de la Administración Pública.

Anexo. Protocolo aceptación y ofrecimiento de regalos, obsequios y favores.

3.9 Transparencia financiera y contable

Las cuestiones con relevancia contable estarán debidamente documentadas y registradas en los registros correspondientes.

3.10 Respeto a la Propiedad industrial y/o intelectual

Los derechos sobre bienes de propiedad industrial o intelectual creados deben tener una protección legal completa. Los secretos comerciales y nuevos conocimientos no serán compartidos con terceros. Existirá diligencia en el uso público de la información de la Empresa. La información de negocios se protegerá contra el acceso no autorizado a la misma por terceras personas. **No se pueden efectuar copias de documentos o archivos de información, salvo para propósitos laborales.** Se respetarán los derechos de propiedad de terceros, no pudiéndose utilizar sin su autorización.

No se dispondrá de programas informáticos para el desarrollo de la actividad empresarial sin la debida licencia de uso, por lo que no está permitida su instalación o ejecución en los equipos informáticos de la Empresa o de terceros con los que se tenga relación.

Anexo. Compromiso de confidencialidad, propiedad intelectual y cese en la Organización.

3.11 Respeto al medio ambiente

El medio ambiente es un bien primario que la Empresa se compromete a proteger; con este fin, programa sus actividades buscando un equilibrio entre las iniciativas económicas y las necesidades medioambientales imprescindibles, teniendo en cuenta en todo momento los derechos de las generaciones futuras.

La Empresa se compromete, por lo tanto, a reducir el impacto ambiental de sus actividades, además de a prevenir los riesgos para la población y para el medio ambiente.

4. Nuestros valores

Nuestros valores representan nuestra identidad como colectivo. Somos diferentes porque las personas que trabajamos en **Agenor Mantenimientos, S.A.** hacemos de nuestra Organización un proyecto único y diferenciado. Somos rápidos, sabemos escuchar, buscamos la innovación, trabajamos en equipo de forma rigurosa y transparente, con un alto sentido de servicio al Cliente buscando, en todo momento, satisfacer sus expectativas presentes y futuras, por medio del diálogo e intercambio de mejoras-oportunidades.



Para hacer realidad estos valores y contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, todas las personas que formamos el equipo de Aгенor Mantenimientos, S.A nos comprometemos formalmente al cumplimiento de este Código de conducta.

5. Criterios de comportamiento

5.1 Criterios de comportamiento en las relaciones con los accionistas

5.1.1 Gobierno corporativo

AGENOR MANTENIMIENTOS, S.A. adopta un sistema de gobierno corporativo inspirado en los estándares más elevados de **transparencia y corrección en la gestión empresarial**, orientado a:

- Creación de valor y la conciliación de intereses para los accionistas.
- Calidad del servicio para las entidades clientes.
- Control de los riesgos empresariales.
- Transparencia ante el mercado.
- Promocionar la concienciación de la relevancia social de la actividad de la Empresa y a la consecuente necesidad de dedicar la debida consideración, en su correspondiente desarrollo, a todos los intereses implicados.

Las estructuras de gobierno encargadas de alcanzar tales objetivos, según prescribe en cada caso la ley, son principalmente la Junta de Accionistas, el Órgano de Administración y los comités con funciones consultivas o propositivas que se constituyan en su seno.

En materia de control interno, Aгенor Mantenimientos, S.A adopta un sistema específico que tiene como finalidad comprobar que los diversos procesos empresariales son adecuados en términos de eficacia, eficiencia y optimización económica; garantizar la fiabilidad y la corrección de los registros contables; salvaguardar el patrimonio empresarial y garantizar la conformidad de las operaciones con las normativas internas y externas y las directivas y directrices empresariales que tienen como objetivo asegurar una gestión sólida y eficaz.

La Empresa confía a la Auditoría externa la tarea de revisión de las cuentas anuales, con total transparencia y respetando rigurosamente la normativa vigente, en especial en la Ley de Sociedades de Capital, que detalla las modalidades de aprobación y de ejecución de ese tipo de operaciones.

Anexo. Protocolo tolerancia cero con la corrupción.

5.1.2 Información al mercado

AGENOR MANTENIMIENTOS, S.A. actúa con total transparencia, adoptando procedimientos específicos para garantizar la corrección y la veracidad de las comunicaciones sociales (cuentas anuales, informes periódicos, folletos informativos, etc.) y para evitar que se cometan delitos societarios (como falsas comunicaciones sociales, obstaculización al ejercicio de las funciones de las Autoridades Reguladoras, etc.) y abusos de mercado (abuso de información confidencial y manipulación del mercado).

5.1.3 Control de la información privilegiada

El personal y los colaboradores de la Empresa evitarán comportamientos que puedan dar lugar a fenómenos de abuso de información confidencial y de manipulación del mercado, también por parte de terceros; con el fin de garantizar la máxima transparencia se adoptarán procedimientos en materia de gestión de información confidencial, respetuosos con la legislación y conformes con las mejores prácticas internacionales.

5.2 Criterios de comportamiento en las relaciones con los demás interlocutores

5.2.1 Tratamiento de la información

Agenor Mantenimientos, S.A trata la información respetando plenamente la confidencialidad y la privacidad de las partes implicadas. Con este fin, se aplican y se actualizan constantemente políticas y procedimientos específicos para la protección de la seguridad de la información; en particular, la Empresa:

- Ha establecido una estructura organizativa para el tratamiento de la información que garantiza una separación adecuada de los roles y de las responsabilidades.
- Clasifica la información por niveles de criticidad crecientes, y adopta las contramedidas pertinentes en cada fase del tratamiento.
- Exige que las terceras partes que intervienen en el tratamiento de la información suscriban acuerdos de confidencialidad.

5.2.2 Regalos, obsequios y favores

No se admite ningún tipo de regalo que exceda las prácticas comerciales o de cortesía normales, destinado a recibir un trato de favor en la realización de cualquier actividad que se pueda vincular a la Empresa. En particular, se prohíbe cualquier forma de regalo a funcionarios públicos, auditores, directores de la Empresa y sus filiales, o a sus familiares, que pueda influir en la independencia de juicio o inducir a garantizar cualquier tipo de favor. Esta norma es aplicable tanto a regalos prometidos u ofrecidos como a los ya recibidos.

Se debe precisar que por regalo se entiende cualquier tipo de favor, incluidas participaciones gratuitas en convenios, promesa de una oferta laboral o similares. En cualquier caso, la Empresa se abstiene de prácticas no permitidas por la legislación aplicable, por los usos comerciales o por los códigos éticos (si se conocen) de las empresas o de las entidades con las que mantiene relaciones.

Los obsequios de la Empresa se caracterizan porque están destinados a promover la imagen de marca de esta. Los regalos ofrecidos (salvo aquellos de un valor módico) se gestionarán y autorizarán conforme a los protocolos empresariales y se documentarán adecuadamente. Los colaboradores de la Empresa que reciban obsequios o favores no autorizados en los casos previstos lo comunicarán al Comité de Seguimiento, procediendo a evaluar su procedencia o no.

5.2.3 Comunicaciones al exterior

La comunicación de la Empresa con los ámbitos en los que realiza su labor (también a través de los medios de comunicación) se caracteriza por el respeto del derecho de información; en ningún caso se permite divulgar noticias o comentarios falsos o tendenciosos. Todas las actividades de comunicación respetan las leyes, las reglas, las prácticas de conducta profesional y se llevan a cabo con claridad, transparencia y oportunidad, salvaguardando, entre otras, las informaciones sensibles a los precios y los secretos profesionales.

Para garantizar la integridad y la coherencia de la información, las relaciones de la Empresa con los medios de comunicación se llevarán a cabo exclusivamente mediante la coordinación de los departamentos pertinentes.

5.3 Criterios de comportamiento en las relaciones con los colaboradores

5.3.1 Selección de personal

La evaluación del personal a contratar se lleva a cabo considerando si los perfiles de los candidatos se corresponden con los esperados y las diversas necesidades empresariales, respetando el principio de igualdad de oportunidades para todas las personas interesadas.

La información que se solicite servirá únicamente para comprobar los aspectos vinculados al perfil profesional o la aptitud psicológica, respetando en todo momento la esfera privada y las opiniones del candidato/a.

El Departamento de Recursos Humanos, de acuerdo con la información que tenga a su disposición, adoptará las medidas oportunas para evitar favoritismos, nepotismos o formas de clientelismo en las fases de selección y contratación.

5.3.2 Establecimiento de la relación laboral

El personal se contrata mediante un contrato laboral legal; no se acepta ninguna forma de trabajo ilegal. Al establecer la relación laboral, cada colaborador recibe información precisa con relación:

- A las características del cargo y de las tareas a realizar.

- A los riesgos concretos que pueden darse en el puesto de trabajo asignado.
- A los elementos normativos y retributivos regulados conforme al convenio colectivo.

Esa información se presenta al personal **para que la acepte** tras su plena comprensión.

La totalidad de documentación que se facilita a los nuevos empleados/as de Agenor Mantenimientos, S.A. para conocimiento, firma y aceptación (y a la que se refiere el presente apartado) es la siguiente:

1. Contrato laboral.
2. Descripción del puesto.
3. Manual de acogida.
4. Evaluación de riesgos del puesto. Equipos de protección individual (EPI's), indumentaria de trabajo, tarjeta identificativa y consentimiento para reconocimiento médico.
5. Información sobre protección de datos, confidencialidad y normas de uso de medios digitales.
6. Código de conducta.
7. Acuerdo por el que la persona contratada manifiesta el conocimiento del Programa de Responsabilidad Penal en materia Penal y Ética implantado en la Organización.
8. Protocolo contra el acoso en el entorno laboral.

5.3.3 Gestión del personal

Agenor Mantenimientos, S.A, evita cualquier forma de discriminación con respecto a sus propios colaboradores.

En el ámbito de los procesos de gestión y desarrollo del personal, así como en la fase de selección, las decisiones tomadas se basan en la adecuación de los perfiles esperados y los perfiles de los colaboradores.

El acceso a las funciones y cargos se establece también teniendo en cuenta las competencias y las capacidades; además, siempre que sea compatible con la eficiencia general del trabajo, se intenta favorecer la conciliación de la vida familiar y profesional.

De acuerdo con la información disponible y dentro de los límites de la protección de la privacidad, el Departamento de Recursos Humanos impedirá formas de nepotismo, por ejemplo, excluyendo relaciones de dependencia jerárquica entre colaboradores con vínculos de parentela.

Los y las responsables utilizan y valoran plenamente las capacidades profesionales de la estructura mediante el uso de todos los medios disponibles para favorecer el desarrollo y el crecimiento del personal (por ejemplo, rotación de tareas, tutorías con personal experto, experiencias destinadas a la cobertura de cargos de mayor responsabilidad).

En este ámbito, tiene particular importancia la comunicación por parte de los responsables de los puntos fuertes y débiles del colaborador/a, de modo que este último pueda dedicarse a mejorar sus propias competencias a través de una formación específica.

Agenor Mantenimientos, S.A pone a disposición de todo el personal, herramientas informativas y formativas, internas y a distancia, con el objetivo de valorar sus competencias específicas y conservar su valor profesional. La formación se asigna a grupos o a colaboradores particulares de acuerdo con sus necesidades específicas de desarrollo

profesional; además, en lo que se refiere a la formación online, cada colaborador/a podrá utilizarla de acuerdo con sus propios intereses fuera del horario de trabajo regular.

Todo responsable debe optimizar el tiempo de trabajo de sus colaboradores/as solicitando prestaciones de acuerdo con el ejercicio de sus tareas y con los planes de organización del trabajo. Constituye un abuso de la posición de autoridad solicitar, como un acto debido al superior jerárquico, prestaciones, favores personales o cualquier comportamiento que constituya una violación del presente Código de conducta.

Se impulsa la implicación de todo el personal de la Organización en el desarrollo del trabajo, promoviendo su participación en debates y decisiones funcionales para alcanzar los objetivos empresariales. El personal debe participar en tales ámbitos con espíritu de colaboración e independencia de juicio.

5.3.4 Cambios en la organización del trabajo

En caso de que se reorganicen las actividades laborales, se debe salvaguardar el valor de los recursos humanos predisponiendo, siempre que sea necesario, acciones de formación y/o de recalificación profesional. La Empresa se atiene, para ello, a los siguientes criterios:

los gastos de la reorganización laboral se distribuirán lo más uniformemente posible entre todo el personal, conforme al ejercicio eficaz y eficiente de la actividad empresarial;

en caso de que se tengan que gestionar situaciones nuevas o imprevistas, al colaborador se le podrán asignar tareas diversas a las desarrolladas previamente, salvaguardando en todo momento sus competencias profesionales.

5.3.5 Seguridad y salud

Agenor Mantenimientos, S.A, se compromete a difundir y consolidar una cultura de seguridad desarrollando la concienciación frente a los riesgos y promoviendo comportamientos responsables; igualmente, opera para preservar, sobre todo con acciones preventivas, la salud y la seguridad del personal, además de los intereses de los demás implicados.

El objetivo de la Empresa es proteger sus propios recursos humanos, patrimoniales y financieros, buscando constantemente las sinergias necesarias con todas las partes implicadas.

Con este fin, una estructura interna atenta a la evolución de los entornos de referencia y a la consiguiente variación de los correspondientes peligros, realiza intervenciones de naturaleza técnica y organizativa, a través de:

- a) La introducción de un sistema integrado de organización y de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.
- b) Un análisis continuado de riesgos y de los puntos críticos de los procesos y de los recursos a proteger.
- c) La adopción de las mejores tecnologías.
- d) El control y la actualización de las metodologías de trabajo.
- e) La organización de intervenciones formativas e informativas.

5.3.6 Protección de la privacidad

La privacidad del personal se tutela adoptando estándares que especifican la información que la empresa solicita y las correspondientes modalidades de tratamiento y conservación de dicha información.

No se permite ningún tipo de investigación sobre las ideas, preferencias, gustos personales y, en general, la vida privada del personal. Dichos estándares prevén además la prohibición, excepto conforme a los casos previstos por ley, de comunicar o difundir los datos personales sin previa autorización por parte del interesado/a y establecen las reglas para el control y conocimiento de las normas de protección de la privacidad.

5.3.7 Integridad y tutela de la persona

La Empresa tutelaré la integridad moral de sus colaboradores/as garantizando el derecho a condiciones de trabajo respetuosas con la dignidad de la persona. Por este motivo, protege a su personal frente a actos de violencia psicológica y lucha contra cualquier actitud o comportamiento discriminatorio o lesivo de la persona, de sus convicciones y de sus preferencias.

Se han redactado y aprobado el protocolo contra el acoso en el entorno laboral, a fin de evitar comportamientos inapropiados en estas materias.

El trabajador/a de la Empresa que considere haber sido objeto de acoso o haber sido discriminado por motivos vinculados a la edad, al sexo, a su orientación sexual, a la raza, al estado de salud, a la nacionalidad, a las opiniones políticas o a las creencias religiosas, etc., puede señalar lo ocurrido a la empresa que evaluará si se ha producido una violación del Código de conducta.

5.3.8 Obligaciones del personal

El colaborador/a actuará de buena fe con el fin de respetar las obligaciones suscritas en el contrato de trabajo y todo lo previsto por el Código de conducta, garantizando las prestaciones requeridas; e indicará, a través de los canales pertinentes, cualquier violación de las reglas de comportamiento establecidas por los procedimientos internos.

El colaborador/a debe conocer y aplicar todo lo previsto por las políticas empresariales en tema de seguridad de la información para garantizar su integridad, confidencialidad y disponibilidad. Elaborará sus propios documentos utilizando un lenguaje claro, objetivo y exhaustivo, permitiendo las comprobaciones pertinentes por parte de responsables y sujetos externos autorizados para solicitar la realización de dicho control.

Todos los colaboradores/as de la Empresa evitarán situaciones en las que se puedan manifestar conflictos de intereses y abstenerse de beneficiarse personalmente de oportunidades de negocio cuya información haya llegado a su conocimiento en el transcurso de la realización de sus propias funciones. A modo de ejemplo y no exhaustivo, pueden determinar un conflicto de intereses las siguientes situaciones:

a) Desempeñar un alto cargo (gerencia, dirección, gestores de departamento) y tener intereses económicos (personales o familiares) respecto a proveedores, clientes o competencia (posesión de acciones, cargos profesionales, etc.).

b) Ocuparse de las relaciones con los proveedores y desarrollar actividades laborales, personalmente o a través de un familiar, para dichos proveedores.

c) Aceptar dinero o favores de personas o empresas que tienen o pretenden establecer relaciones de negocios con Agenor Mantenimientos, S.A.

En caso de que se manifieste, incluso sólo en apariencia, un posible conflicto de intereses, el colaborador/a lo comunicará a su responsable, el cual, conforme a las modalidades previstas, informará al Comité de Seguimiento, de la Empresa que evaluará caso por caso. El colaborador/a deberá, igualmente, informar acerca de las actividades extralaborales, en caso de que éstas puedan parecer que entran en un conflicto de intereses con la Empresa.

Todos los colaboradores/as operarán con diligencia para tutelar los bienes de la empresa, actuando responsablemente y conforme a los procedimientos operativos establecidos para regular su uso, lo cual se documentará de forma precisa.

En particular, cada colaborador debe utilizar con responsabilidad, cuidado y discreción los bienes que se le confía, evitando usos inapropiados de dichos bienes que puedan causar daños o la reducción de su eficiencia, o, de cualquier forma, estén en contra del interés de la propia empresa.

Todo colaborador/a es responsable de la protección de los recursos que se le confíen y tiene el deber de informar oportunamente a las unidades pertinentes de eventuales amenazas o eventos lesivos para la Empresa.

Agenor Mantenimientos, S.A, se reserva el derecho de impedir el uso ilícito de sus bienes e infraestructuras mediante la utilización sistemas y dispositivos acordes con lo previsto por las leyes vigentes (leyes sobre la privacidad, estatuto del trabajador, etc.).

Para conocer el alcance de responsabilidades, la empresa tiene establecidos y comunicados los siguientes documentos:

“instrucciones de uso de vehículos”.

“normas de uso de medios digitales”.

En lo que se refiere a las aplicaciones informáticas, cada colaborador/a deberá:

- Cumplir escrupulosamente con lo previsto por las políticas de seguridad empresarial, con el fin de no comprometer la funcionalidad y la protección de los sistemas informáticos.
- No enviar mensajes de correo electrónicos amenazantes o injuriosos, no recurrir a lenguaje impropio, no realizar comentarios inapropiados que puedan suponer una ofensa a una persona y / o un daño a la imagen de la empresa.
- No navegar por páginas web con contenidos indecorosos u ofensivos.

5.4 Criterios de comportamiento en las relaciones con las entidades clientes

5.4.1 Imparcialidad

Agenor Mantenimientos, S.A no discriminará arbitrariamente a sus clientes.

5.4.2 Contratos y comunicaciones con los clientes

Los contratos y las comunicaciones con los clientes de Agenor Mantenimientos, S.A (incluidos los mensajes publicitarios) serán:

- a) Claros y simples, formulados en un lenguaje lo más cercano al utilizado por los interlocutores (por ejemplo, para los clientes pertenecientes al público en general evitando cláusulas sólo comprensibles para expertos, indicando los precios con el IVA incluido o con cualquier otro impuesto o tributo de aplicación e ilustrando de forma clara cada coste).
- b) Conformes con las normativas vigentes, sin recurrir a prácticas elusivas o, de cualquier modo, incorrectas (como, por ejemplo, procedimientos o cláusulas contractuales vejatorias frente a los consumidores).
- c) Completos, de modo que no se pase por alto ningún elemento relevante para la toma de decisiones por parte del cliente.

La Empresa comunicará de forma oportuna toda la información referente a:

- a) Eventuales modificaciones del contrato.
- b) Eventuales variaciones de las condiciones económicas y técnicas de suministro del servicio y/o venta de los productos.
- c) Resultados de comprobaciones realizadas respetando los estándares requeridos por las Autoridades Reguladoras.

Además, la Empresa reducirá al mínimo todas las formalidades requeridas a sus clientes y adoptará procedimientos de pago simplificados, seguros y, siempre que sea posible, informatizados y gratuitos.

5.4.3 Comportamiento de los colaboradores/as

El estilo de comportamiento de Agenor Mantenimientos, S.A frente a la clientela se caracteriza por la **disponibilidad, el respeto y la cortesía**, enfocados hacia una relación de colaboración y de elevada profesionalidad.

5.4.4 Control de calidad y satisfacción del cliente

Agenor Mantenimientos, S.A garantizará estándares adecuados de calidad de los servicios o productos ofrecidos conforme a niveles predefinidos y monitoreará periódicamente los resultados en términos de calidad percibida.

5.4.5 Implicación de la clientela

La Empresa se hará eco de las sugerencias y reclamaciones realizadas por los clientes y las asociaciones que les tutelan sirviéndose de sistemas de comunicación adecuados y oportunos (por ejemplo, centros de atención telefónica al cliente y direcciones de correo electrónico), con particular atención, también, para los clientes discapacitados. La Empresa informará a los clientes de la recepción de sus comunicaciones y de los tiempos necesarios para proporcionarle la respuesta pertinente que, en cualquier caso, deberán ser breves.

5.5 Criterios de comportamiento en las relaciones con los proveedores

5.5.1 Elección del proveedor

Los procesos de compra están caracterizados por la búsqueda del mayor beneficio competitivo para la Empresa, garantizando la igualdad de oportunidades entre todos los proveedores; igualmente se basan en comportamientos precontractuales y contractuales enfocados hacia **una lealtad, transparencia y colaboración recíproca**.

En particular, los colaboradores/as de la Empresa encargados de dichos procesos:

- a) No negarán a nadie que posea los requisitos solicitados, la posibilidad de competir en la formalización de contratos, adoptando en la elección entre los candidatos criterios objetivos y transparentes.
- b) Garantizarán en cada concurso una competencia suficiente con un número adecuado de empresas.

Para algunas categorías de productos, la Empresa dispone de un registro de proveedores cuyos criterios de calificación no constituyen una barrera de acceso. **Para la Empresa son requisitos claves:**

- a) La disponibilidad, oportunamente documentada, de medios, también financieros, estructuras organizativas, capacidades, recursos y experiencia en los proyectos, etc.
- b) La existencia y aplicación efectiva, en los casos en los que las especificaciones de la Empresa lo establezcan, de sistemas de calidad empresariales y certificaciones adecuadas, además del respeto de la normativa en materia de seguridad laboral y de la información.
- c) En caso de que el suministro comprenda know-how o derechos de terceros, la obtención por parte del proveedor de una cuota significativa del valor añadido.

De cualquier modo, en caso de que el proveedor, en el desarrollo de su propia actividad para la Empresa, adopte comportamientos no conformes con los principios generales del presente Código de conducta, Agenor Mantenimientos, S.A. estará legitimada para tomar las medidas oportunas, incluso para rechazar colaborar en un futuro con dicho proveedor.

Se valorará como elemento diferenciador y relevante el hecho que el proveedor disponga de un Programa de Cumplimiento Normativo y de un Código de conducta propio.

5.5.2 Integridad e independencia en las relaciones

En la Empresa, las relaciones con los proveedores están reguladas por principios comunes que se aplican de igual forma a todos los intervinientes y están sometidas a un constante control por parte de esta. Dichas relaciones incluyen también los contratos financieros y de consultoría.

La formalización de un contrato con un proveedor se basará siempre en relaciones absolutamente claras, evitando, siempre que sea posible, formas de dependencia. A modo de ejemplo, no exhaustivo:

- a) No se considera correcto inducir a un proveedor a formalizar un contrato desfavorable para él dándole a entender que obtendrá un posterior contrato más beneficioso.
- b) Normalmente, se evitan los proyectos vinculantes de larga duración con contratos a corto plazo que necesitan continuas renovaciones con revisión de los precios, o contratos de consultoría sin una adecuada transferencia de conocimiento, etc.
- c) Se dedicará particular atención a la formalización y gestión de contratos cuyo importe estimado sea especialmente relevante respecto al volumen de negocio del proveedor.

Para garantizar la máxima transparencia y eficiencia del proceso de compra, se impulsa la rotación periódica de las personas encargadas de las compras y se toman, igualmente, las siguientes medidas:

- a) Separación de los cargos entre la unidad que solicita el suministro y la unidad que formaliza el contrato.
- b) Posibilidad de rastreo y localización de las diversas decisiones.
- c) Conservación de la información, además de los documentos oficiales de concurso y contractuales, durante los períodos establecidos por las normativas vigentes y a los que se hace referencia en los procedimientos internos de compra.

Finalmente, para garantizar la transparencia en las relaciones, la Empresa tiene un sistema de control de la situación patrimonial de sus proveedores.

5.5.3 Comportamiento ético en la realización de pedidos

Con el fin que las actividades de aprovisionamiento sean conformes con los principios éticos adoptados, Agenor Mantenimientos, S.A solicitará, para ciertos pedidos, requisitos de tipo social (por ejemplo, la presencia de un Sistema de Gestión Ambiental) y el respeto de la normativa en materia de salud y seguridad.

La violación de los principios generales del Código de conducta comporta la aplicación de mecanismos disciplinarios, destinados también a evitar delitos que puedan comportar responsabilidad administrativa por parte de la Empresa. Con este fin, en cada contrato se establecen las cláusulas correspondientes.

En particular, en los contratos con los proveedores de países “de riesgo”, definidos como tales por organizaciones reconocidas, se introducen cláusulas contractuales que prevén:

- a) El reconocimiento por parte del proveedor de obligaciones sociales específicas (por ejemplo, medidas que garanticen a los trabajadores el respeto de los derechos fundamentales, los principios de igualdad de trato y de no discriminación, la protección frente a la explotación laboral infantil).
- b) La posibilidad de realizar inspecciones en las unidades productivas y las sedes operativas de la empresa proveedora, con el fin de comprobar que se satisfacen dichos requisitos.

5.6 Criterios de comportamiento en las relaciones con la colectividad

5.6.1 Política medioambiental

La Empresa promueve que tanto ella como sus posibles sociedades filiales persigan objetivos conformes con los estratégicos en materia ambiental.

Para aprovechar todas las sinergias posibles, la definición de la política ambiental y su aplicación se gestionan de forma unitaria y coherente.

Dicha gestión:

- a) Define las políticas ambientales y de desarrollo sostenible.
- b) Identifica los indicadores y garantiza el seguimiento y el control del desarrollo de las acciones empresariales en términos de impacto ambiental.
- c) Estudia la evolución de la legislación medioambiental y establece las directrices de aplicación en las sociedades filiales.
- d) Cuida las relaciones con entidades, institutos y agencias en el ámbito medioambiental; promueve, aplica y coordina convenios y acuerdos de programa con dichos sujetos además de con las instituciones.

La política medioambiental de la Empresa está también respaldada por la concienciación con respecto a que el medio ambiente puede representar una ventaja competitiva en un mercado cada vez más amplio y exigente en el campo de la calidad y de los comportamientos.

La estrategia de la Empresa se caracteriza por un enfoque hacia inversiones y actividades que responden a los principios del desarrollo sostenible, en particular en el ámbito de organismos y programas nacionales e internacionales, promover acciones y comportamientos que consideren un factor estratégico el medio ambiente.

5.6.2 Relaciones económicas con partidos, organizaciones sindicales y asociaciones

La Empresa no financia ni en España ni en el extranjero, a partidos, ni a sus representantes o candidatos, ni patrocina congresos o fiestas que tengan como único fin la propaganda política.

Se abstiene de cualquier tipo de presión directa o indirecta a exponentes políticos (por ejemplo, a través de concesiones públicas a la Empresa, la aceptación de sugerencias para contrataciones, contratos de consultoría, etc.).

La Empresa no proporciona ayudas a organizaciones con las cuales puede haber conflicto de intereses (por ejemplo, sindicatos, asociaciones ecologistas o de defensa de los consumidores); sin embargo, sí puede cooperar, incluso financieramente, con tales organizaciones para proyectos específicos en base a los siguientes criterios:

- a) Fines vinculados a la misión de la Empresa.
- b) Destino claro y documentable de los recursos.
- c) Autorización expresa por parte de los departamentos encargados de la gestión de dichas relaciones en el ámbito de la Empresa.

Anexo. Protocolo tolerancia cero con la corrupción.

5.6.3 Relaciones institucionales

Las relaciones con las instituciones del Estado o internacionales se basarán exclusivamente en formas de comunicación destinadas a evaluar las implicaciones de la actividad legislativa y administrativa en la Empresa, a responder a demandas informales y a actos de organismos de inspección (consultas, interpelaciones, etc.) o, de cualquier modo, a dar a conocer su posición sobre temas relevantes para la Empresa, con este fin, la misma se compromete a:

- a) Instaurar, sin ningún tipo de discriminación, canales estables de comunicación con interlocutores institucionales a nivel internacional, comunitario y territorial.
- b) Representar los intereses y las posiciones de las sociedades filiales de forma transparente, rigurosa y coherente, evitando actitudes de naturaleza colusoria.

Con el fin de garantizar la máxima transparencia en las relaciones, los contactos con los interlocutores institucionales se llevarán a cabo exclusivamente a través de representantes que hayan sido explícitamente designados por los altos cargos de la Empresa.

“AGENOR MANTENIMIENTOS, S.A.” adopta modelos organizativos específicos para la prevención de delitos con respecto a las administraciones públicas.

Anexo. Protocolo en el trato con funcionarios y autoridades públicas.

5.6.4 Ayudas y patrocinios

La Empresa apoya, mediante actividades de patrocinio y formalizando convenios específicos, iniciativas que se puedan referir a temas sociales, medioambientales, deportivos, del espectáculo y del arte, de divulgación científica y tecnológica con eventos que ofrezcan garantía de calidad, que tengan carácter nacional o respondan a necesidades territoriales específicas (allí donde la Empresa pretenda llevar a cabo iniciativas en territorios de interés) implicando a los ciudadanos, las instituciones y las asociaciones con los cuales la Empresa colabora, de modo que se garantice su originalidad y eficacia.

En cualquier caso, en la elección de las propuestas a apoyar, la Empresa presta particular atención hacia cualquier posible conflicto de intereses de orden personal o empresarial (por ejemplo, relaciones de parentela con los sujetos interesados o vínculos con organismos que puedan, por las funciones que desarrollan, favorecer de algún modo la actividad de la Empresa).

5.6.5 Antimonopolio y organismos reguladores

La Empresa cumple escrupulosamente las reglas antimonopolios y con lo establecido por las autoridades que regulan el mercado.

Agenor Mantenimientos, S.A sugerirá las líneas directrices en materia de política de competencia a sus filiales, en el caso de que existan y el soporte necesario para su gestión. La Empresa no niega, esconde, manipula o retrasa la entrega

de información alguna requerida por la autoridad de la competencia o por los organismos reguladores, cuando están realizando sus inspecciones, y colabora activamente en el curso de los procedimientos de examen.

Para garantizar la máxima transparencia, Agenor Mantenimientos, S.A se compromete a no permitir que se produzcan conflictos de intereses que impliquen a los empleados/as de las autoridades o a sus familiares.

6. Tareas del Órgano de Administración

En relación con el [Código de conducta](#), al Órgano de Administración le compete tomar decisiones con respecto a violaciones de este y que sean de relevancia significativa señaladas por el Comité de Seguimiento de la Empresa.

7. Comunicación y formación

Este [Código de conducta](#) es difundido y comunicado a través del desarrollo de acciones y procedimientos enmarcados en nuestra estrategia y en nuestro sistema de responsabilidad social empresarial implantado y certificado en base a la SGE 21, y sus resultados son comunicados a través de [nuestro informe anual de RSE](#).

Asimismo, este [Código de conducta](#) es difundido en [nuestra página web](#).

Se da a conocer a nuestros colaboradores mediante la entrega de una copia en el momento de su incorporación a la Organización y en secciones dedicadas al mismo en la Intranet de la empresa.

Con el fin de asegurar una correcta comprensión del [Código de conducta](#) el Departamento de Recursos Humanos prepara e implementa, también de acuerdo con las indicaciones del Comité de Seguimiento, un plan de formación destinado a favorecer el conocimiento de los principios y de las normas éticas recogidas en él.

La dirección velará por el conocimiento, comprensión y cumplimiento del [Código de conducta](#) entre todas las personas que trabajan en nuestra Organización.

Además, se compromete a revisar este Código anualmente y siempre y cuando las circunstancias lo aconsejen, en línea con el compromiso de mejora continua de la organización.

Cualquier persona del equipo se podrá dirigir a la Dirección General para tratar cualquier asunto relativo a dudas, sugerencias o incumplimientos del [Código de conducta](#) si lo considera necesario, asegurando, en todo caso, la ausencia de represalias.

En caso de incumplimiento del Código, el Comité de Garantías propondrá a la Junta Directiva de Forética la sanción que considere oportuna llegando, en los casos más graves, al despido.

Las personas que trabajamos en Agenor Mantenimientos, S.A nos comprometemos con el cumplimiento del presente código y al apoyo a su desarrollo y mejora continua.

8. Canal del informante

Agenor Mantenimientos, S.A ha habilitado el espacio “Canal del Informante” dentro de su página web <https://agenormantenimientos.com>.

Se trata de un canal seguro, con las garantías de confidencialidad, y protección del Informante.

La realización de una comunicación a través del “Canal del Informante” no impide que la persona informante pueda realizar esta misma comunicación ante cualquier otro organismo que resulte competente.

De igual manera, si la persona denunciante lo prefiere, puede presentar la denuncia ante la persona responsable de Recursos Humanos, ante la representación legal de las personas trabajadoras y/o ante cualquier persona integrante de la Comisión de Negociadora de Igualdad mediante registro físico de la misma.

En un plazo no superior a 7 días se comunicará el protocolo de actuación, cuando la denuncia responda a una situación de acoso, se procederá a seguir con la investigación, sin embargo, cuando la denuncia no responda a ninguna situación de acoso se comunicará a la parte denunciante, motivando suficientemente su decisión y dando por finalizado el procedimiento.

Tudela, 01 de julio de 2023

Aprobado por la Junta Directiva de Agenor Mantenimientos, S.A

Fdo. José Ángel Rodríguez Arregui

Fdo. Dolores Garijo Pérez