

CÓDIGO DE CONDUCTA



Hacer las cosas de forma correcta

Sólo las empresas responsables pueden llegar a tener éxito de forma duradera. Para nosotros son tan importantes los resultados conseguidos como la forma en que los logramos. Por ello nuestro código de conducta es una parte central en nuestra estrategia empresarial. Te queremos proporcionar la orientación y el soporte necesario para llevar a cabo tu trabajo de forma correcta.

Nuestro código ha sido diseñado para ayudarte a entender nuestros valores fundamentales y los comportamientos responsables que los sostienen. Ofrece una orientación y un apoyo para cada persona del grupo Optima en el desempeño de sus labores. El incumplimiento de este código te pone en riesgo a ti y a la empresa.

Los principios mencionados en el presente código deben actuar como referencia para ayudarte a hacer lo correcto. Cuando se haga referencia a las políticas de la empresa o la legislación, los requisitos se deben cumplir en todo momento, no sólo por ti, sino por nuestros socios de la cadena de suministro, nuestros socios empresariales y los proveedores. Todos debemos ser conscientes de que el incumplimiento de los requerimientos de este código puede tener consecuencias muy graves.

Necesitamos que leas este código y entiendas tu responsabilidad de trabajar de forma correcta. Si alguna vez crees que los requerimientos del presente código no se cumplen, o si se te presiona para hacer algo que creas que no es correcto, entonces queremos que nos lo cuentes.

Nuestro éxito se basa en tener una buena reputación por hacer lo correcto - necesitamos que sigas este código cada día. Pero este código es sólo el punto de partida y no podemos dar respuesta a todos los casos que se puedan suscitar. Utiliza el buen juicio y si tienes alguna duda solo tienes que preguntar.

Ayúdanos a seguir creciendo como una empresa responsable que hace siempre las cosas de forma correcta.

Lourdes Moncunill

Director of Corporate development, Values and People



Todo lo que necesitas saber

Sección 1	El código	Página
	Nuestro código. ¿Qué es?	3
	Nuestros valores	5
	Tolerancia cero	6
	No dudes y pregunta	8
Sección 2	Nuestra gente	
	Responsabilidad en las operaciones- Seguridad y salud	10
	Responsabilidad en las operaciones- Sostenibilidad	11
	Relación con empleados – Igualdad y diversidad	12
Sección 3	Nuestro negocio	
	Soborno y Corrupción	15
	Regalos y atenciones	16
	Conflicto de intereses	17
	Colaboración responsable con nuestros proveedores	18
	Competencia	19
Sección 4	Nuestra integridad	
	Cuidar de nuestros activos	22
	Gestión de la información y seguridad	23
	Protección de datos / Información confidencial	24
	Comunicación con el exterior	25
Sección 5	Anexos	
	Políticas y procedimientos	49

Sección I

Nuestro código. ¿Qué es?

Hacer las cosas de forma correcta

Nuestro código ha sido diseñado para ayudarte a entender nuestros valores básicos y el comportamiento responsable que se espera de ti, asegurando la reputación de nuestra compañía y un crecimiento duradero de la empresa.

Se ofrece orientación y apoyo para cada persona de Optima en la realización de su trabajo diario y agrupa de manera sencilla todas nuestras políticas y los procedimientos de empresa.

El código no ofrece respuesta a todas las preguntas que puedas tener o para cada situación que debas afrontar; por el contrario, proporciona un conjunto de principios básicos a seguir cuando te enfrentas con un dilema ético. Estos principios actúan como una guía para ayudarte a hacer lo correcto. Cuando se haga referencia a las políticas de la empresa o de la legislación, los requisitos se deben cumplir en todo momento. El no hacerlo puede tener consecuencias disciplinarias.

**Si no estás segur@,
¡pregunta!**

¿A quién se aplica el código?

Todas las personas que trabajan en Optima deben seguir los requisitos del código y seguir las normas de comportamiento que se espera. Los requisitos establecidos en el código son aplicables a todos los sectores y todos los países en los que opera Optima sin excepción. Nuestros socios de la cadena de suministro, nuestros socios empresariales y los empleados de los proveedores deben asegurarse de que se sigan los principios establecidos en el presente código. El no hacerlo podría terminar en una finalización de los acuerdos contractuales.

Nuestros Valores

Queremos que nuestros valores fundamentales sean compartidos por toda la organización y representan la base de nuestra cultura e identidad corporativa, siendo los generadores de nuestras principales ventajas competitivas y el motor de nuestro crecimiento.

Satisfacción Cliente

La satisfacción de nuestros clientes es el pilar básico para poder tener un crecimiento sostenible y rentable. Tenemos como objetivo crear una sólida y duradera relación con nuestros clientes, para ayudarles de forma proactiva a alcanzar sus objetivos. En Optima facility la satisfacción del Cliente la fundamentamos en: el conocimiento del cliente, la proximidad y la adaptabilidad.

Personas Motivadas

En nuestro negocio, son las personas que están en la primera línea las que marcan la diferencia. Nuestro éxito es el reflejo de la actitud, grado de motivación y compromiso de nuestras personas. Un equipo de personas motivadas simboliza nuestra aproximación única al negocio y está en el corazón de nuestra filosofía ofrecer a nuestra gente toda una amplia gama de programas para que puedan desarrollar su máximo potencial.

Innovación

En Optima facility estamos a la vanguardia en la aplicación de las últimas tecnologías. Pero la innovación no se sustenta únicamente en la tecnología -se trata de nuevas ideas-, Optima facility es un negocio de personas, y tenemos un amplio grupo de personas con talento que están en continua búsqueda de nuevas maneras más eficientes de hacer las tareas diarias con el objetivo de ahorrar costes y aportar valor para nuestros clientes.

Sostenibilidad en acción

A través de nuestro innovador programa “Optima Green Services”, contribuimos activamente a la aportación de valor de nuestros clientes, reduciendo el impacto medioambiental de sus instalaciones a través del desarrollo de iniciativas de sostenibilidad en el ámbito de los servicios.



Tolerancia Cero

Este código establece una serie de principios básicos que te ayudarán a tomar la decisión correcta cuando estés en el trabajo, sin embargo, hay aspectos concretos donde se realizará una postura clara e inequívoca. Esto incluye una tolerancia cero para cualquiera de las siguientes áreas:

- Prácticas de trabajo inseguras
- Cualquier discriminación por motivos de raza, religión, discapacidad, género, edad u orientación sexual;
- Violencia y agresión;
- El acoso y la intimidación;
- El soborno y la corrupción;
- Represalias contra quienes hablen y hagan lo correcto

Tienes la responsabilidad de comunicar cualquier comportamiento o situación que este en conflicto con el código en referencia a los ámbitos mencionados. Puedes consultarlo con un compañer@, tu responsable directo o tu gestor de personas y valores (RR.HH).

Si te sientes incómodo también puedes realizar la comunicación de forma confidencial y/o anónima a través de nuestro Canal de Denuncias en la web (Optimagrupo.com) o por correo electrónico canaldenuncias@optimagrupo.com.

En Resumen

Tienes la posibilidad de comunicarte de forma confidencial y/o anónima en nuestra web en relación a cuestiones relativas a la intimidación y el acoso, la discriminación, la salud y la seguridad, y el fraude.

Estamos orgullosos de lo que hacemos y queremos que tú también te sientas orgulloso.



No dudes y pregunta

En resumen

Somos conscientes que en alguna ocasión pueden ocurrir situaciones complicadas donde es posible que se te solicite hacer algo o participar en algo ilegal o inadecuado. Igualmente, puede que seas tratado injustamente o que colegas sean tratados injustamente. Este código te da la guía para ayudar a entender el contexto de estas situaciones para que puedas hacer las cosas de forma correcta.

Las preguntas que te ayudarán a entender qué es lo correcto:

Si tienes alguna duda o problema puedes consultarlo con un compañer@, tu responsable directo o con tu gestor de personas y valores (RR.HH). Si no es posible ninguna de las maneras anteriores puedes contactar de manera confidencial y/o anónima (en el caso que lo prefieras) en nuestra web (optimagrupo.com) en la sección Canal de Denuncias o por correo electrónico canaldenuncias@optimagrupo.com.

En caso de tener una duda o un conflicto no dudes en preguntar

- ¿Está en línea con la política de Optima?
- ¿Es ilegal?
- ¿Es ético?
- ¿Me gustaría que me tratarán de la misma forma?
- ¿He recibido la formación necesaria para realizar mi trabajo de forma adecuada??



• ¿Es ético?

Sección 02

Nuestra gente



Responsabilidad en las operaciones

- Seguridad y salud

En resumen

Queremos que toda nuestra gente trabaje de forma segura y regrese a sus hogares al final de cada día en condiciones de seguridad. Esperamos que toda nuestra gente desempeñe su parte de responsabilidad en la realización de las operaciones con la mayor seguridad, procurando que tengan el equipo adecuado, la formación y el conocimiento necesario para garantizar un ambiente de trabajo seguro.

Muy fácil – Si no es seguro no lo hagas

Siempre debes:

- Ser consciente de la labor que estás realizando y los peligros asociados a ella;
- Seguir el procedimiento de seguridad y salud;
- Busca tu propia seguridad y las de quienes te rodean;
- Informar de cualquier accidente o condiciones inseguras para que se puedan adoptar medidas;
- Asegúrate de que estás debidamente formado para el trabajo que estás haciendo.

Nunca debes:

- Tolerar cualquier acto o comportamiento peligroso;
- Ignorar la formación que se te ha proporcionado;
- Aplicar presión a tus compañeros de trabajo para que trabajen de forma insegura;
- Trabajar bajo la influencia de alcohol o las drogas.

• ¡Trabaja de forma segura!

Responsabilidad en las operaciones

- Sostenibilidad

A través de nuestro innovador programa “Optima Green Services”, contribuimos activamente a la aportación de valor de nuestros clientes, reduciendo el impacto medioambiental de sus instalaciones a través del desarrollo de iniciativas de sostenibilidad en el ámbito de los servicios.

Siempre debes:

- Cumplir con el procedimiento PMA-01 Procedimiento de Aspectos Ambientales
- Ser conscientes de los efectos que tiene nuestro negocio en el medio ambiente y trabajar para minimizarlo lo máximo posible;
- Asegúrate de que todas las incidencias ambientales son comunicadas de inmediato para que se puedan tomar medidas correctoras;
- Ser consciente de las oportunidades para prestar nuestros servicios de una forma más sostenible;
- Asegurarte de que los proveedores y subcontratas son conscientes y trabajan con el mismo objetivo que Optima en términos de sostenibilidad.

Nunca debes:

- Dejar de sancionar cualquier acto o comportamiento susceptible de provocar un incidente medio ambiental;
- Ignorar la formación recibida
- Dejar de informar un incidente medio ambiental.

Sostenibilidad – en el corazón de todo lo que hacemos

Relación con empleados

Igualdad y diversidad

Optima emplea a unos cuantos miles de personas, pero en última instancia somos **un equipo**, confiamos el uno en el otro y valoramos la contribución de todo el mundo. Tenemos un compromiso claro y firme de proporcionar un lugar de trabajo justo y responsable, libre de la discriminación, desigualdad o acoso y esperamos que estas normas se apliquen también con nuestros clientes y proveedores.

Vamos a ser claros en cuanto a lo que se esperamos de tu papel y te proporcionaremos el soporte y la formación para realizar tu trabajo con los más altos estándares de calidad. En cambio, no vamos a tolerar ninguna forma de abuso personal, hostigamiento o maltrato de colegas, clientes o proveedores.

En resumen

Todos nuestros empleados tienen derecho a tener un lugar de trabajo justo, libre de discriminación, acoso o maltrato

Siempre debes:

- Mostrar los más altos niveles de profesionalidad en todo momento;
- Tratar a todo el mundo con dignidad y respeto;
- Esperar que los demás te traten de igual modo con respeto y dignidad;
- Transmitir y comportarte en línea a los valores de Optima;
- Informar de cualquier incidencia o potencial incidencia que puedas observar.

Nunca debes:

- Trabajar de tal manera que tus colegas se sientan maltratados o intimidados;
- Tolerar ningún tipo de acoso o abuso a tu equipo;
- Participar una relación personal inadecuada con un colega;
- La utilización de una situación personal o información personal para tratar inadecuadamente a alguien;
- Dejar de informar de una incidencia relativa a hostigamiento, intimidación o maltrato.



Sección 03

Nuestro negocio



Soborno y Corrupción

Tenemos una política de tolerancia cero en al respecto el soborno y la corrupción. Esperamos que cumplas con toda la legislación relativa al soborno y la corrupción y adoptes todas las medidas razonables para garantizar que nuestros proveedores y subcontratas operan de la misma manera.

En resumen

No queremos ganar ningún contrato a gracias a un comportamiento poco ético.

Siempre debes:

- Tener en cuenta y cumplir con todas las normas de Optima en contra del soborno y la corrupción;
- Informar de cualquier incidente o potencial incidente relacionado con el soborno o la corrupción;
- Si te sientes incapaz de informar del incidente por los canales normales, contacta de manera confidencial y/o anónima en nuestra web (optimagrupo.com) a través del Canal de Denuncias o por correo electrónico canaldenuncias@optimagrupo.com
- Buscar guía de la empresa si no estás seguro de cómo proceder de manera correcta.

Nunca debes:

- Tolerar ninguna forma de soborno o corrupción;
- Participar en facilitar pagos con el objetivo de ganar negocio;
- Aceptar dinero o regalos para conseguir negocios de manera inadecuada
- Utilizar tu influencia de forma no ética para obtener productos o servicios de proveedores y subcontratas
- Alentar proveedores y subcontratistas en la realización de prácticas corruptas;
- Dejar de informar de un incidente de soborno o corrupción.

Regalos y atenciones

La entrega de obsequios y atenciones es aceptable, pero no se debe hacer en un intento de asegurar un trato preferencial. En algunos casos, puede conducir a un conflicto de intereses y puede impedir la toma de decisiones objetivas.

Siempre debes:

- Cumplir con el procedimiento de Optima PC-08 Procedimiento de regalos y atenciones que describe los requisitos para proporcionar o aceptar regalos y atenciones;
- Asegúrate de que hay una legítima razón de negocio para aceptar el regalo o atención;
- Registra todos los regalos o atenciones ofrecidas o aceptadas en el registro de regalos de la compañía que encontrarás en nuestro servidor (en la carpeta NAS)
- Informa de cualquier forma irrazonable o inadecuada que se te ofrezca o se te solicita un regalo o atención.

Nunca debes:

- Ofrecer o aceptar regalos o atenciones fuera de los parámetros definidos en la política de Optima
- Ofrecer o aceptar regalos o invitaciones en un intento por obtener o mantener negocio;
- Ofrecer o aceptar dinero en efectivo o equivalente de efectivo para obtener un beneficio comercial;
- Ocultar cualquier ofrecimiento o aceptación de regalos o atenciones.

La siguiente tabla proporciona una orientación sobre la aprobación de regalos y atenciones:

Valor del regalo/atención	Requerimiento de aprobación	Mantenimiento de registro requerido
< 50€	No es necesaria	No es necesario el registro
> 50€ < 200€	Aprobación del responsable directo	Mantener en el registro de regalos
> 200€	Aprobación del Director General	Mantener en el registro de regalos

Si tienes el sentimiento de que es incorrecto seguramente lo.

Conflicto de intereses

En Optima, todas las decisiones deben ser tomadas pensando en el mejor interés para la compañía. Nunca se debe permitir que las influencias externas, especialmente amigos, familiares o cualquier relación financiera o política, afecte en tu decisión. Este tipo de situaciones deben evitarse, pero, cuando ocurren, debes actuar con cuidado y ser transparente.

En resumen

Los conflictos de intereses pueden tener un impacto en tu capacidad de tomar decisiones de negocio objetivas.

Siempre debes:

- Evitar una situación en que tus intereses personales o los de tu familia y amigos, puedan influir en una decisión de la empresa;
- Declarar cualquier interés que tengas en otras organizaciones (comerciales, políticas o fundaciones) a tu responsable directo;
- Informar de cualquier potencial conflicto de intereses con tu responsable directo.

Nunca debes:

- De manera directa o a través de tu equipo: Emplear, intentar emplear, o tener otros negocios a menos que haya sido aprobado por tu Director General;
- Hacer una inversión en un cliente o proveedor si tienes una implicación comercial directa con ellos;
- Aceptar regalos y atenciones que pueden afectar a tu objetividad;
- Ocultar cualquier conflicto (o percepción de un conflicto) de interés.

No se trata solo de lo que hacemos -
También de cómo lo hacemos.



Colaboración responsable con nuestros proveedores

El desarrollo de una colaboración responsable con proveedores es esencial para el éxito futuro de nuestro negocio. Debemos asegurarnos de que nuestros proveedores comparten nuestra responsabilidad y valores y, a su vez, debemos tratarlos con confianza y transparencia. Asegúrate de seleccionar, evaluar a los proveedores de forma abierta, con criterios claros y objetivos.

En resumen

La colaboración con proveedores es clave para nuestro éxito; tengamos un trato justo y transparente.

Siempre debes:

- Asegurarte de que todos los proveedores son tratados de forma justa, transparente y objetiva en conformidad con nuestra Política de Compras (04 PC ANEXO 01)
- Ayudar a nuestros proveedores a comprender los requisitos de este código, nuestra política y los requerimientos legales;
- Evitar los conflictos de intereses, manteniendo una relación profesional según los principios de este código;
- Informar de cualquier problema relacionado con las actividades de tus proveedores a tu responsable directo.

Nunca debes:

- Aceptar regalos y atenciones de un proveedor (vea la página 3 de PC-08 Procedimiento de regalos y atenciones);
- Ocultar un conflicto (o potencial conflicto) de interés con un proveedor;
- Compartir información confidencial con los proveedores.

● Trata a nuestros proveedores de forma justa y transparente

Competencia

Siempre debemos cumplir con la legislación en la materia de competencia. No debemos entrar en ningún acuerdo relativo a la fijación de precios, compartir información sobre los precios, intento de manipular las licitaciones o realizar prácticas restrictivas con nuestros competidores, ya sea directa o indirectamente.

En resumen

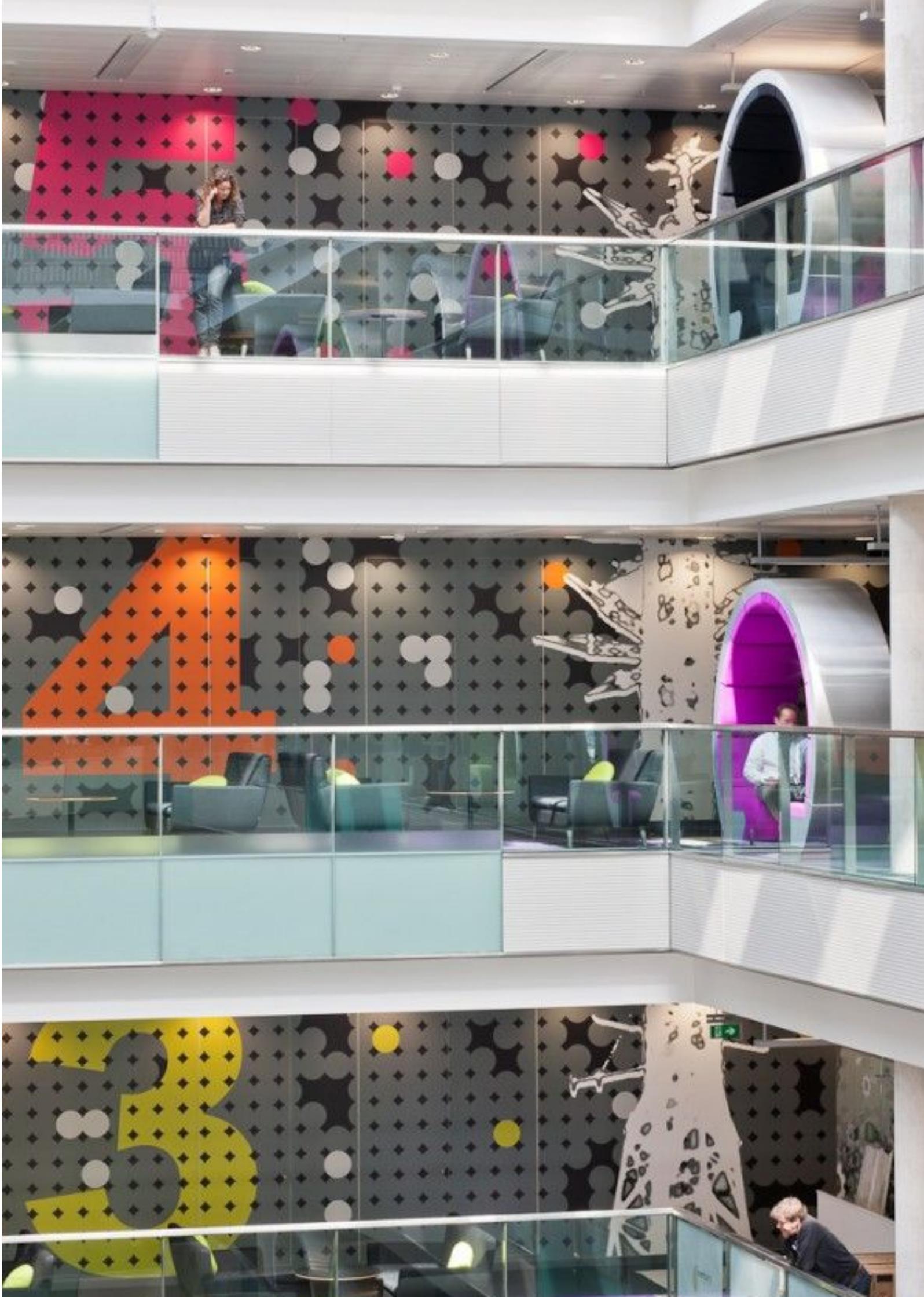
Tenemos la obligación de asegurarnos de evitar realizar acuerdos que vulneren el derecho a la libre competencia.

Siempre debes:

- Seguir las exigencias éticas de este código;
- Evitar tratar de establecer o fijar precios mínimos con el resto de los competidores;
- Tener cuidado al relacionarte con los competidores, en particular en lugares como las asociaciones empresariales, foros etc.

Nunca debes:

- Compartir información sensible desde el punto de vista empresarial con un competidor o proveedor;
- Intentar acordar con un competidor cuotas de mercado;



Sección 04

Nuestra integridad



Cuidar de nuestros activos

Debemos asegurarnos de cuidar y respetar todos los activos de Optima tales como nuestro lugar de trabajo, así como equipos, maquinaria y mercancía a los cuales tienes acceso por tu trabajo, e incluso el tiempo que dedicamos para hacer nuestro trabajo. Todos estos activos se deben usar de manera responsable y segura, y para fines empresariales.

En resumen

Todos somos personalmente responsables de los bienes que utilizamos en el trabajo.

Siempre debes:

- Utilizar todos los activos (equipos, maquinaria, mercancías.) de manera responsable en todo momento;
- Cuidar de la información confidencial y/o personal que puedas manejar en tu trabajo;
- Garantizar que los gastos de representación son acordes al código.

Nunca debes:

- Utilizar los recursos de la empresa para asuntos particulares no relacionadas con el trabajo a menos que específicamente se te haya autorizado para ello;
- Intentar lucrarte con el uso personal de los recursos de Optima
- Proporcionar acceso a activos o información a personas no autorizadas;
- Trabajar directamente para otra organización mientras se trabaja para Optima;
- Compartir información confidencial, personal o empresarial con personas fuera de Optima.

Gestión de la información y seguridad

La Información es uno de nuestros activos más valiosos y tenemos que hacer todo lo posible para protegerlo. Garantizar la seguridad de la información ayuda a garantizar la continuidad del negocio. También demuestra a los clientes que manejamos la información con cuidado, dándoles mayor confianza en nuestra integridad.

Siempre debes:

- Comprender el valor y la sensibilidad de nuestra información o la información de nuestros clientes;
- Manejar la información de manera adecuada, según el procedimiento PC-06 Procedimiento de comunicación y manejo de la información
- Mantener copia de la información en ningún caso más de lo necesario sobre aquellos aspectos legales, laborales y comerciales.

Nunca debes:

- Revelar información confidencial sobre Optima. Esto incluye información sobre las finanzas, los clientes, planes de negocio, o información laboral;
- Tratar de esquivar los controles de seguridad de IT.

En resumen

La Información es uno de nuestros activos más valiosos y tenemos que hacer todo lo posible para protegerlo.

Protección de datos / Información confidencial

Optima gestiona información personal y confidencial relativa a nuestra gente y a nuestros clientes, y nos hemos comprometido a garantizar la seguridad de la información en todo momento. El hecho de no mantener esta información segura, puede dar lugar a diligencias judiciales y multas significativas.

En resumen

Todos tenemos el deber de asegurar los datos personales y seguridad de la información confidencial

Siempre debes:

- Seguir los procedimientos de protección de seguridad de la información (PC06 Proced. de comunicación y manejo de la información y 08PC ANEXO 03 Confidencialidad de la información)
- Tratar los datos personales ajenos como querrías que trataran los tuyos;
- Recordar que al tratar datos personales de terceros se está sujeto al deber de confidencialidad;
- Acceder sólo a información con datos personales si realmente es necesario para poder desarrollar correctamente tu actividad
- Asegurarte de que se tomen medidas necesarias para cumplir con la legislación sobre la protección de datos;
- Informar de cualquier tipo infracción en la protección de datos;
- Recordar que el Delegado de Protección de Datos de Optima Grupo podrá resolver cualquier duda que te surja.

Nunca debes:

- Proporcionar por teléfono datos personales e información confidencial, incluso si el interlocutor dice ser el titular de los mismos;
- Comentar con otros los datos personales o confidenciales que tratas en el ejercicio de tu actividad;
- Facilitar a nadie tu contraseña, ni claves de acceso y cámbiala al menos una vez al año;
- Dejar documentación con datos personales o confidenciales a la vista de otras personas o compañeros sin tu supervisión;
- Tirar documentos que contengan datos personales o información confidencial a la papelera. Utiliza, en su lugar, la destructora;
- Modificar o divulgar información personal relativa a nuestra gente, clientes o terceros de acuerdo con la ley;
- Intentar obtener una ventaja comercial mediante la utilización de información confidencial que no está disponible al público;

Comunicación con el exterior

Nuestra comunicación con los grupos de interés (los medios de comunicación, accionistas, proveedores y las comunidades en las que trabajamos) debe ser clara y veraz. Toda comunicación con el exterior debe ser aprobado por el equipo Corporativo. La comunicación interna es igualmente importante, ya que puede convertirse rápidamente en comunicación con el exterior, de modo que, por favor, tenga cuidado al usar los medios sociales o redactar mensajes de correo electrónico.

En resumen

Únicamente las personas autorizadas podrán realizar comunicaciones externa

Siempre debes:

- Cumplir con la política de comunicación corporativa de Optima (PC-06 Procedimiento de Comunicación y manejo de la información y 06 PC ANEXO 2 Registro de comunicaciones internas y externas) y de las exigencias de este Código;
- Consultar con el equipo de Corporativo si te piden hacer comentarios de Optima;
- Asegurarte que las comunicaciones o publicaciones son aprobados por el equipo Corporativo antes de emitirlo al exterior;
- Asegúrate de que cualquier tipo de comunicación (tanto interna como externa) no tendrá ningún impacto en la reputación de Optima.

Nunca debes:

- Realizar cualquier tipo de declaración sobre Optima a menos que estés autorizado a hacerlo;
- Responder a las preguntas de los medios de comunicación sobre Optima a menos que hayas sido autorizado para hacerlo;
- Escribir o decir algo que pueda dañar la reputación de optima o de nuestros clientes

● Estamos orgullosos de lo que hacemos y queremos que tú también lo estés



Sección 05

Anexo



¿Estás en línea con la política de Optima?

Haz las cosas de forma correcta.

Código de Conducta

Optima facility

C/Can Pi, 15

08908 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Tel.: +34 933 115 000

www.optimagrupo.com

