

*“Avanzando hacia la construcción de un
marco ético”*

Código ético

CENTRO plaza
CENTRO COMERCIAL



Contenido

| | |
|--|-----------|
| Objeto del Código Ético | 3 |
| Alcance | 3 |
| Marco de desarrollo del Código Ético | 3 |
| Comportamientos y compromisos en relación a los grupos de interés | 4 |
| Comportamientos y compromisos en relación a los temas relevantes | 9 |
| Difusión y comunicación del Código | 12 |
| Comité de Ética | 12 |
| Incumplimientos del Código | 12 |
| Seguimiento y evaluación del Código | 13 |

Objeto del Código Ético

Este Código Ético tiene como objetivo definir los comportamientos y compromisos, las normas y principios de actuación que CENTRO PLAZA, desde sus órganos de gestión y desarrollo como son Gerencia y Administración, adquiere en relación a sus principales grupos de interés, y sus temas relevantes y que trata de guiar la conducta y las prácticas de las personas, más allá del obligado cumplimiento de la Ley.

Alcance

Este Código afecta y aplica a todas las actividades y personal de CENTRO PLAZA, y no sustituye otras normas, disposiciones o leyes ya existentes en relación a las actividades o el desempeño del Centro, sino que trata de establecer un marco de referencia de los principios y valores sobre el que desarrollar la actividad y la conducta de sus empleados y empleadas.

Marco de desarrollo del Código Ético

MISIÓN

Propiciar el mejor ambiente para cubrir las expectativas de quien nos visite, para así éstos consuman los diferentes servicios y productos ofertados por las entidades que se ubican en el Centro y así nuestros propietarios e inquilinos se sientan orgullosos de formar parte de CENTRO PLAZA.

VISIÓN

Ser un centro de ocio y negocio referente en el municipio de Marbella, en especial, de Nueva Andalucía.

VALORES

- **Transparencia**, mediante el comportamiento honesto, íntegro y transparente en el desarrollo de todas las actividades del Centro.
- **Compromiso**, demostrando esfuerzo y profesionalidad en cada una de las actividades y tareas asumidas.
- **Cooperación**, fomentando una colaboración empresarial efectiva alineada con un objetivo común.
- **Respecto y ética**, preservando los genuinos intereses de quienes depositan la confianza en CENTRO PLAZA.
- **Confianza de** visitantes, proveedores, inquilinos y propietarios, resolviendo los problemas de forma inmediata.
- **Sostenibilidad**, asumiendo compromisos de cara a la responsabilidad social y el desarrollo sostenible, apoyando así el área de influencia local e internacional del Centro.

Comportamientos y compromisos en relación a los grupos de interés

Este apartado recoge los comportamientos, y compromisos que adquiere CENTRO PLAZA en relación a los grupos de interés, entendiendo a estos como a toda persona física, jurídica o colectivo que le interesa o le afectan las actividades del Centro.

Clientes del centro comercial

| Aspecto | Descripción |
|---|---|
| Orientación al cliente | <p>Las personas que nos visitan son la razón de ser de nuestro Centro. Debemos esforzarnos por conocer sus necesidades y sus expectativas, y tratar de dar una respuesta eficaz a las mismas. Trataremos de observar la realidad desde su punto de vista, ofreciendo servicios de calidad. Seremos una entidad que escucha, y que dialoga, porque eso nos permitirá orientar todos nuestros esfuerzos y nuestras actuaciones en la consecución de clientes satisfechos.</p> |
| En relación a la confidencialidad, protección y seguridad de sus datos | <p>Garantizamos la confidencialidad de todos los datos e información de nuestros clientes y usuarios, durante nuestra relación con ellos y después de la misma.</p> |
| Ambiente óptimo | <p>Proporcionaremos un ambiente óptimo en materia de limpieza, seguridad y mantenimiento, para quienes nos visiten disfruten de las instalaciones y servicios del Centro.</p> |
| Marketing, publicidad y comunicación | <p>Garantizando que las acciones de marketing, publicidad y comunicación del Centro estén acordes a los principios de transparencias, fiabilidad y veracidad, además de estar en línea con los valores de CENTRO PLAZA.</p> |

Inquilinos (Personas – Empresas)

| Aspecto | Descripción |
|--|---|
| <p>Diálogo, confianza y cooperación</p> | <p>Construiremos una relación basada en el diálogo y la confianza. Impulsaremos actuaciones para generar un clima que permita que las personas se sientan cómodas y libre para expresar sus opiniones y desarrollar su trabajo. Promoviendo así la cooperación, aunado conocimiento, compartiendo capacidades y generando sinergias, para una mejora de posición frente al mercado.</p> |
| <p>En relación a la confidencialidad, protección y seguridad de sus datos</p> | <p>Garantizamos la confidencialidad de todos los datos e información de las entidades ubicadas en CENTRO PLAZA, durante nuestra relación con ellos y después de la misma.</p> |

Comerciantes del mercadillo

| Aspecto | Descripción |
|--|--|
| <p>Diálogo y confianza</p> | <p>CENTRO PLAZA son sus personas. Construiremos una relación basada en el diálogo y la confianza. Impulsaremos actuaciones para generar un clima que permita que las personas se sientan cómodas y libre para expresar sus opiniones y desarrollar su trabajo.</p> |
| <p>En relación a la confidencialidad, protección y seguridad de sus datos</p> | <p>Garantizamos la confidencialidad de todos los datos e información de los comerciantes ubicados en el Mercadillo CENTRO PLAZA, durante nuestra relación con ellos y después de la misma.</p> |

Personas de la organización

| Aspecto | Descripción |
|---|--|
| Diálogo y confianza | CENTRO PLAZA son sus personas. Construiremos una relación basada en el diálogo y la confianza. Impulsaremos actuaciones para generar un clima que permita que las personas se sientan cómodas y libre para expresar sus opiniones y desarrollar su trabajo. |
| Igualdad y conciliación | La Igualdad es un elemento fundamental para CENTRO PLAZA. Trabajaremos para garantizar y para que no exista ninguna brecha posible de discriminación, creando un entorno de igualdad de oportunidades para todos y todas. Desarrollaremos actuaciones para promover la conciliación entre la vida laboral, personal y familiar de los trabajadores y trabajadoras de la empresa. |
| En relación a la confidencialidad, protección y seguridad de sus datos | Garantizamos la confidencialidad de todos los datos e información de nuestros clientes y usuarios, durante nuestra relación con ellos y después de la misma. |
| Formación, y desarrollo profesional | Apostamos por la formación continua de las personas y por la creación de un entorno para que las personas puedan desarrollarse profesionalmente, dentro de las posibilidades que ofrece CENTRO PLAZA. |
| Salarios | Ofreceremos salarios justos y competitivos, basados en el desempeño y en una conducta ética. Además, ofreceremos un trato justo, equitativo y respetuoso. |

Junta de Propietarios

| Aspecto | Descripción |
|---|--|
| Transparencia | Estableceremos las mejores prácticas de gestión, siendo transparentes con la Junta de Propietarios, facilitando toda la información y datos que permitan una toma de decisiones eficaz. |
| Eficiencia en la gestión | Es nuestra responsabilidad en relación a la Junta de Propietarios ser eficientes en la gestión y en el manejo adecuado de los recursos, desarrollando todas las actuaciones que nos permitan alcanzar un grado óptimo de eficiencia sin restar calidad a nuestros servicios. |
| En relación a la confidencialidad, protección y seguridad de sus datos | Garantizamos la confidencialidad de todos los datos e información de los propietarios de inmuebles ubicados en CENTRO PLAZA, durante nuestra relación con ellos y después de la misma. |
| Infraestructuras | Velaremos por el cuidado y mantenimiento de las infraestructuras y equipamiento pertenecientes a La Comunidad. |

Ayuntamiento

| Aspecto | Descripción |
|---------------------|--|
| Colaboración | Asumiendo CENTRO PLAZA el compromiso de formar parte activa de su comunidad, mediante el establecimiento de una comunicación continua y prestación de apoyo de forma bilateral, entre el Centro y las autoridades públicas competentes, para el desarrollo de acciones que aporten mejoras a la zona de influencia de CENTRO PLAZA, distrito de Nueva Andalucía. |

Comunidad de vecinos

| Aspecto | Descripción |
|------------------------------------|--|
| Entorno seguro | Desarrollaremos todas aquellas actuaciones que garanticen la seguridad de nuestras actividades, minimizando el impacto de las mismas sobre las comunidades y vecinos de nuestro entorno. |
| Integración en la comunidad | Colaboraremos con los colectivos, vecinos, y ciudadanos recogiendo sus necesidades y expectativas, sugerencias y comentarios, a través de un diálogo continuo y cercano, desarrollando proyectos que redunden en una mejor relación y en un beneficio mutuo. |

Partners (Proveedores)

| Aspecto | Descripción |
|--|---|
| Relaciones justas, compromiso y respeto | La relación con nuestros partners y proveedores será clara, y de mutuo respeto. Queremos ser percibidos como un cliente atractivo, que cumple sus compromisos, y atiende sus pagos. También deseamos proveedores que respeten nuestros principios y valores, así como la normativa en materia social, económica y medioambiental. |
| Confidencialidad | Mantendremos una relación basada en la confianza, asegurando la seguridad, confidencialidad y propiedad de la información y el conocimiento generado en la relación con nuestros partners. |

Empresas de la zona

| Aspecto | Descripción |
|------------------------------|---|
| Diálogo y cooperación | Estableceremos un diálogo activo con las empresas de nuestro entorno y que se puedan ver afectadas o interesadas por nuestros servicios, mediante foros, reuniones, acuerdos o convenios, comprometiéndonos a trabajar conjuntamente y de manera coordinada, para mejorar los servicios y la relación con los mismos. |

Medios de comunicación

| Aspecto | Descripción |
|---------------------------------------|--|
| Información precisa y oportuna | Facilitaremos información precisa y oportuna en relación a nuestras actividades y proyectos, buscando una relación honesta y de mutuo interés. |

Asociaciones empresariales

| Aspecto | Descripción |
|------------------------------------|---|
| Participación y cooperación | Participaremos activamente en organizaciones sectoriales, promoviendo la cooperación y colaboración entre los participantes, transfiriendo y compartiendo información y conocimiento, y participando en proyectos y actuaciones de interés mutuo. |

Comportamientos y compromisos en relación a los temas relevantes

Este apartado recoge los comportamientos, y compromisos que adquiere CENTRO PLAZA en relación a los temas relevantes, siendo estos, los aspectos o riesgos identificados como prioritarios, o críticos para la organización, la ciudadanía o la comunidad.

Derechos humanos

| Aspecto | Descripción |
|-------------------------|---|
| Derechos Humanos | Nos comprometemos, de forma explícita, a respetar, defender y promover los acuerdos internacionales, la legislación vigente, y los principios relativos a los Derechos Humanos. Promoveremos la adhesión de las empresas y organizaciones con las que colaboramos al Pacto Mundial (Global Compact) y adquirimos el compromiso de trabajar para el cumplimiento de los 10 Principios que lo regulan, así como a informar periódicamente sobre las actuaciones que se desarrolla en este ámbito. |

Medioambiente

| Aspecto | Descripción |
|---|--|
| Impactos medioambientales y Cambio Climático | Nos comprometemos a trabajar para respetar, defender y promover los acuerdos internacionales, la legislación vigente, y los principios relativos al medioambiente, y contribuir a la sostenibilidad de nuestro entorno. Identificaremos nuestros principales aspectos e impactos medioambientales, y desarrollaremos actuaciones tendentes a eliminar y/o reducir los mismos, en especial las emisiones de gases de efectos invernadero en nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático. |
| Consumos de recursos | Trabajamos para minimizar el consumo de recursos, utilizando y promoviendo las mejores prácticas de gestión, así como las tecnologías que nos ayuden a cumplir nuestro compromiso, así como una medición y evaluación periódica de nuestros resultados. |
| Reciclaje | Promoveremos el reciclaje tanto de nuestros residuos como de los generados por nuestros inquilinos, empresas y clientes, colaborando con aquellas organizaciones que lo desarrollan y dotando de los recursos para que el reciclaje sea efectivo. |

Diversidad e igualdad

| Aspecto | Descripción |
|--|---|
| Gestionar la diversidad y la Igualdad | Somos conscientes de que nuestra sociedad es diversa, por lo que trabajaremos para identificar y atender los diferentes perfiles de diversidad tanto de las personas que trabajan y colaboran con nuestra organización, así como de las personas que nos visitan, promoviendo un entorno de trabajo y de relación basado en el principio de igualdad. |

Calidad y gestión de procesos

| Aspecto | Descripción |
|-------------------------|---|
| Gestión procesos | Trabajaremos para la identificación, análisis y mejora de nuestros procesos, de forma que nos permitan ofrecer unos servicios y productos que aporten valor a todos los grupos de interés, al mismo tiempo que nos permiten cumplir nuestra Misión y alcanzar nuestra Visión. |

Responsabilidad social

| Aspecto | Descripción |
|---|---|
| Ser una organización responsable | Entendemos la responsabilidad social como la integración en nuestra estrategia, decisiones, y actuaciones, de las necesidades sociales, económicas y medioambientales, y de derechos humanos, que nacen del diálogo transparente con nuestros grupos de interés. Crearemos el marco para que esta estrategia se despliegue en todas las personas y actividades de CENTRO PLAZA. |

Centro accesible y amable

| Aspecto | Descripción |
|--|--|
| Organización accesible y amable | Nos comprometemos a ser una organización accesible, de forma que sea accesible para todas las personas que trabajan, colaboran y nos visitan, permitiendo que usen y disfruten de las instalaciones y servicios que ofrecemos. |

Transparencia y comunicación

| Aspecto | Descripción |
|-------------------------------------|---|
| Transparencia y comunicación | Actuaremos con transparencia en nuestras decisiones y actuaciones, en especial en lo relacionado con nuestros clientes y colaboradores, desarrollando mecanismos y herramientas que nos permitan establecer un diálogo activo y continuado. |

Difusión y comunicación del Código

Se garantizará la completa difusión de este Código entre todos los grupos de interés relevantes, mediante los diferentes canales y herramientas de los que la empresa dispone (formación, web, distribución correo electrónico, y otros que se definan).

En la medida que alcanza a todas las personas de la empresa, trabajaremos para que lo conozcan, lo lean, lo entiendan y lo compartan, y se familiaricen con los valores y principios, comportamientos y compromisos recogidos en este Código.

Comité de Ética

Se constituye un Comité de Ética, formado por una representación de la dirección, los trabajadores, un inquilino y al menos una persona externas a la empresa, con conocimiento de la organización, o de reconocido prestigio en materia de responsabilidad social.

En aquellos casos que se considere necesario, se podrán incorporar otras personas relacionadas con los temas de debate y análisis del Comité.

El Comité se reunirá al menos una vez al año, y siempre que sea necesario para resolver posibles eventos o aspectos relacionados con el Código.

Incumplimiento del Código

Cualquier incumplimiento del Código Ético podrá ser comunicado a la organización a través del email info@centroplaza.es, que será posteriormente analizado por el Comité de Ética.

Seguimiento y evaluación del Código

Las actividades para el seguimiento y evaluación del código son:

- a) Mediante cuestiones realizadas a los grupos de interés relevantes en relación al código, conociendo la percepción que tienen los mismos en relación al cumplimiento de los compromisos y comportamientos que recoge.
- b) Mediante el despliegue de los comportamientos y compromisos en acciones concretas, y sus evidencias asociadas.
- c) Cada dos años se realizará un informe de cumplimiento del Código. Esta evaluación será función del Responsable de Sistemas de Gestión y tratará de evaluar, por una parte, el grado de cumplimiento de los principios, compromisos, comportamientos, e instrumentos que recoge el Código y, por otra, analizar cómo las personas han integrado la cultura y principios éticos en su gestión diaria. Se utilizará una herramienta elaborada para este proceso, que nos permitirá cuantificar el grado de implantación del Código.

