

*“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.

