

## **EMAYA** | Código ético y de conducta



# Índice

- Introducción** ..... 3
- Misión, visión y valores** ..... 4
- La persona** ..... 6
  - Compromiso
  - Entorno de trabajo
  - Diversidad, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional
  - Derechos laborales
  - Confidencialidad
  - Los recursos de EMAYA
  - Relación con la clientela y las empresas proveedoras
- El entorno**..... 9
  - Medio ambiente
  - El patrimonio
- Nosotros** .....10
  - Corrupción y soborno
  - Conflictos de interés
  - Transparencia
  - Contratación pública
  - Información financiera y tributaria
  - Datos personales
- Código ético** .....12
  - Canal ético
- Actualización y revisión.....13





## Introducción

El Código ético y de conducta de EMAYA tiene como finalidad desarrollar los modelos y las pautas de comportamiento profesional, ético y socialmente responsable que deben guiar todas las personas que integran EMAYA en el ejercicio de su actividad, prevenir la comisión de comportamientos delictivos e ilícitos, y establecer los mecanismos de seguimiento y control necesarios para garantizar su cumplimiento.

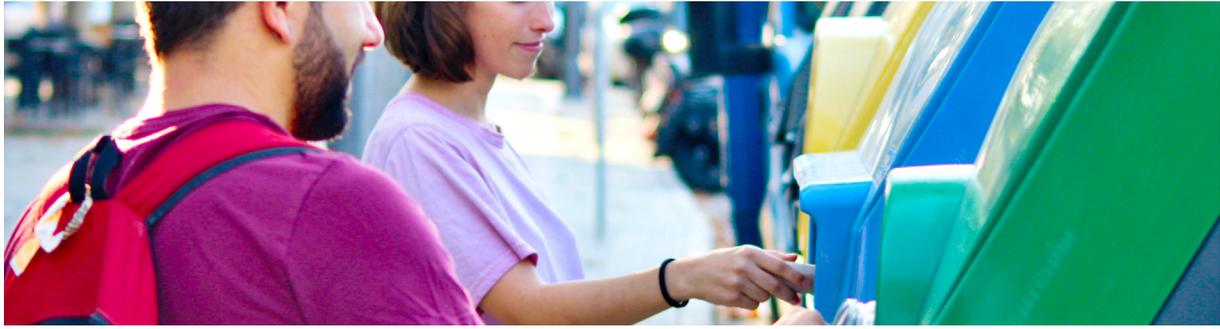
En nuestros más de 75 años de historia han cambiado muchas cosas, pero no hemos perdido nunca nuestra esencia, consistente en el compromiso con todas las personas con las que nos relacionamos, el cuidado y el respeto del medio ambiente, el cumplimiento de la legalidad vigente y la vocación de servicio público.

Por eso, en este Código queremos plasmar nuestro espíritu de alcanzar la excelencia en lo que hacemos, y dejar patentes nuestros valores y principios éticos, de forma que todas las personas que integran la organización los conozcan y actúen en coherencia.

### ¿A quién va dirigido?

Nuestro Código es aplicable para:

- Todo el conjunto de actividades o acciones corporativas que realicemos.
- Empleados y empleadas, Dirección, Consejo de Administración, en definitiva; todas las personas que integran EMAYA.
- Todas las personas que, de una forma u otra, trabajan en EMAYA o colaboran.



## Misión, visión y valores

### Misión

Gestionar los servicios municipales que se prestan a la ciudadanía relativos al ciclo integral del agua, la recogida de residuos sólidos urbanos y la limpieza viaria, garantizando en cada uno la máxima calidad y eficiencia, en un marco de sostenibilidad económica y ambiental.

Nuestra labor se basa:

- Disponer de un sistema de recogida de basuras óptimo, cómodo y económico, utilizando los mejores métodos en la disminución de desecho, en el fomento del reciclaje y en la reducción del consumo de energía.
- Ofrecer un servicio de limpieza viaria mediante sistemas de barrido que mantengan nuestras calles limpias y en buen estado.
- Gestionar los recursos cuidando la sostenibilidad económica y ambiental, anulando los impactos negativos en el entorno.
- Gestionar el ciclo integral del agua de Palma, desde la captación en los embalses, fuentes y pozos, el tratamiento para hacerla potable, la distribución a través de la red de tuberías, y la depuración y la reutilización del agua.
- Mejorar la calidad de vida de la ciudadanía introduciendo mejoras continuas que permitan incrementar la calidad del agua potable.

### Visión

En EMAYA queremos ser líderes ejemplares en sostenibilidad ambiental.

Queremos defender y promover la economía circular, trabajando por un nuevo modelo de sociedad que utilice y optimice los materiales y los residuos dándoles una segunda vida; es decir, fomentar las acciones de *Reducir*, *Reutilizar* y *Reciclar*.

Queremos mejorar cada día la satisfacción de nuestra clientela y de las personas que se relacionan con nosotros. Solo hay un desarrollo sostenible en la gestión de los recursos públicos si se cumple la legalidad.

En EMAYA queremos ser un referente en cuanto a nuestra actitud por alcanzar la excelencia y la innovación de los servicios municipales de limpieza, recogida y depuración de aguas, actuando siempre de manera comprometida, transparente, ética y responsable.

Queremos que nuestra gestión satisfaga a la ciudadanía de Palma garantizando la máxima profesionalidad en la prestación de nuestros servicios y facilitando el acceso a cualquier información que necesite.

## Valores

El trabajo, la persona y el medio ambiente como elementos esenciales de EMAYA se concretan en cinco valores adoptados por todos y todas en nuestro desarrollo profesional:

- **Integridad:** como gestores de recursos públicos y prestadores de un servicio público de naturaleza municipal, en EMAYA asumimos la responsabilidad de actuar íntegramente mediante un comportamiento honesto, digno y ético. Se debe generar confianza basada en una gestión transparente y que se halle al alcance de todo el mundo.
- **Innovación:** la búsqueda de la excelencia exige la mejora continua y la innovación para dotar de mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios en beneficio de las personas y el medio ambiente.
- **Vocación de servicio público:** somos una empresa orientada a la clientela y a la ciudadanía, con vocación de ofrecer unos servicios públicos de calidad que garanticen su satisfacción, además de establecer unas relaciones honestas, sinceras, con un tratamiento próximo y respetuoso.
- **Respeto del medio ambiente:** para nosotros es prioritario el respeto y el compromiso con el medio ambiente, minimizando el impacto ambiental de nuestras actuaciones y contribuyendo a la preservación y la conservación de la biodiversidad. Queremos acercar la ciudadanía a la realidad de nuestro medio natural para fomentar cambios de actitud que favorezcan el respeto y la conservación.
- **Personas:** en EMAYA nos preocupan las personas, tanto las que trabajan o se relacionan de forma profesional con nosotros, como la clientela y las personas usuarias, que disfruten del mejor servicio.



## La persona

### Compromiso

EMAYA exige de todos y todas un comportamiento ético y profesional que asegure un estándar de calidad especialmente elevado.

Este compromiso se traduce en la responsabilidad individual y colectiva, personal y corporativa sobre nuestra conducta, que debe estar presidida por los principios y los valores de este Código ejercidos de forma ejemplar.

Las actuaciones de EMAYA y de todas las personas que se relacionan con ella, deben estar presididas por los principios de lealtad y buena fe con la empresa, con las personas usuarias, la clientela y los proveedores, y con el entorno donde llevamos a cabo nuestro trabajo.

### Entorno de trabajo

EMAYA se esfuerza para crear entornos de trabajo donde impere la confianza y el respeto a la dignidad de las personas, la cordialidad y el esfuerzo del trabajo en equipo.

Por ello, queda expresamente y absolutamente prohibido cualquier abuso de autoridad, conducta que pudiera generar un entorno de trabajo intimidatorio y hostil contra cualquier persona o cualquier tipo de acoso o discriminación por motivos de género, raza, sexo u orientación sexual, creencias religiosas, opiniones públicas lícitas, nacionalidad y lengua, origen social, discapacidad o cualquier otra circunstancia.

Es responsabilidad de todos y todas la generación y el mantenimiento de un ambiente de trabajo agradable, gratificante y seguro que anime a las personas a dar lo mejor de sí mismas en beneficio de la sociedad y del medio ambiente.

### Diversidad, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional

EMAYA trabaja para la integración de la diversidad de sus recursos humanos, al mismo tiempo que se garantiza la aplicación colectiva de una misma normativa interna.

EMAYA garantiza la absoluta igualdad de oportunidades y se compromete a poner los medios para ayudar a los empleados y empleadas actuales y futuros en su desarrollo profesional y personal.

EMAYA pone los medios necesarios para contribuir al aprendizaje, la formación y actualización de los conocimientos y de las competencias de las personas que integran la empresa, con el fin de facilitar su empleabilidad y su progreso profesional.

El personal de EMAYA se compromete a participar en los programas de formación en la medida que sea requerido y se esforzará para obtener el máximo aprovechamiento.

## Derechos laborales

EMAYA respeta los derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva reconocidos internacionalmente, así como las actividades que lleven a cabo las organizaciones representativas de los trabajadores y trabajadoras, de acuerdo con las funciones y las competencias que tengan legalmente atribuidas. Se tiene una relación basada en el respeto mutuo en aras de promover un diálogo abierto, transparente y constructivo que permita consolidar los objetivos de paz social y estabilidad laboral.

EMAYA facilita a los trabajadores y trabajadoras todas las medidas y equipos de seguridad en cumplimiento de la normativa vigente sobre prevención de riesgos laborales e implementa las exigencias suficientes para obligar su utilización.

Entre los objetivos de EMAYA se encuentra el del mantenimiento de unas condiciones óptimas para que el personal pueda llevar a cabo su actividad laboral de la mejor forma posible y siempre con la mayor seguridad.

Los trabajadores y trabajadoras de la empresa tienen la obligación de cumplir las exigencias en esta materia planteadas por la compañía. Las directrices marcadas por la organización deben ser adoptadas por cada uno de los empleados y empleadas de EMAYA sin ningún tipo de reserva.

## Confidencialidad

EMAYA establece la obligación de todo el personal de mantener la debida confidencialidad en el tratamiento de datos o informaciones no públicas de EMAYA o de terceros que conozcan a causa del desarrollo de su actividad profesional, minimizando los riesgos derivados de su divulgación y mal uso tanto internamente como externamente.

Todos los datos de carácter personal se tratan de forma especialmente restrictiva y únicamente se obtienen aquellos que son necesarios.

## Los recursos de EMAYA

EMAYA facilita los recursos y los medios materiales, técnicos y tecnológicos necesarios para ejercer su actividad, y exige un uso responsable para que se lleven a cabo correctamente las funciones propias de cada persona.

En todo caso, se han de garantizar los derechos y las libertades de terceras personas respecto de los datos personales y la propiedad intelectual o industrial.

Cada miembro de EMAYA es responsable de la utilización correcta y la protección de los activos y los recursos facilitados por la empresa.

## Relación con la clientela y las empresas proveedoras

### Clientela

La profesionalidad y la experiencia constituyen señas de nuestra identidad. La máxima calidad de los servicios y trabajar por una mejora continua, son valores que identifican nuestra relación con dichos colectivos.

EMAYA tiene como fin velar por el buen trato y el respeto a las personas, bien sean vecinos y vecinas, comerciantes, empresarios, etc., así como atender y gestionar las reclamaciones, las quejas y las sugerencias buscando siempre la calidad y la mejora del servicio público.

Se debe mantener un diálogo permanente y constructivo con nuestra clientela, a través de canales de comunicación bidireccionales que posibiliten detectar sus necesidades o expectativas, así como su implicación y participación en los resultados de nuestra actividad.

### Empresas proveedoras

Como empresa pública municipal, los valores fundamentales que regulan la contratación con las empresas proveedoras y contratistas se deben inspirar en la norma de contratos del sector público.

La confianza y la transparencia son valores fundamentales que deben estar presentes en nuestra relación con las empresas proveedoras y contratistas. Para ello, es indispensable cumplir con la máxima exigencia la legislación en materia de contratación pública, así como el cumplimiento recíproco de los compromisos.

En EMAYA es vital efectuar una política de compra sostenible, de forma que se incentive la contratación de empresas proveedoras que lleven a cabo políticas de gestión ética y social.



## El entorno

### El medio ambiente

Fomentar el compromiso y el respeto por el medio ambiente así como por la sensibilidad ambiental ligada al medio urbano y natural son valores esenciales para nuestra empresa.

Trabajar en una mejora continua de nuestros servicios, así como en el desempeño ambiental, contribuye al impulso económico y social de la ciudad, lo que redundará en una mejora de la calidad de vida de los vecinos y vecinas y de la sociedad en general.

Las decisiones corporativas en EMAYA han de ser respetuosas con el medio ambiente garantizando un enfoque preventivo del impacto de nuestras operaciones y estableciendo sistemas que prevengan la contaminación, que se identifiquen, evalúen, eliminen o minimicen los impactos ambientales negativos y maximicen los positivos.

EMAYA fomenta el desarrollo sostenible, la economía circular, el reciclado y la reutilización de residuos, así como su reducción.

Trabaja en la búsqueda de fórmulas eficaces para un uso eficiente de la energía y la utilización de fuentes limpias, y contribuye también a la lucha contra el cambio climático y la contaminación atmosférica.

### El patrimonio

Preservar y respetar la ciudad, el patrimonio histórico, cultural y arqueológico, así como generar el mínimo impacto urbanístico, son pilares básicos de nuestra actuación.

EMAYA garantiza el compromiso con las mejores prácticas y el cumplimiento de la normativa nacional, autonómica y local en materia de urbanismo y construcción.

EMAYA garantiza el mismo estándar de exigencia con las empresas proveedoras, contratistas y colaboradoras con las que mantiene relaciones, a fin de transmitir estos principios, y exige el cumplimiento de los procedimientos y requisitos ambientales aplicables en cada caso.



## Nosotros

### Corrupción y soborno

EMAYA debe ser un ejemplo en la prevención y la lucha eficaz y constante contra cualquier acto corrupto, por lo que adopta un criterio de tolerancia cero frente al soborno y la corrupción.

EMAYA rechaza expresamente y sin fisuras cualquier tipo de situación, acuerdo o concesión individual o colectiva basado en actuaciones corruptas o desleales con personas, autoridades o funcionariado público y entidades públicas y privadas.

Cualquier persona expuesta a este tipo de situaciones debe conocer la normativa interna y externa de aplicación y comunicar a la empresa lo más rápido posible cualquier hecho o indicio de corrupción y soborno.

EMAYA colabora de forma activa con las autoridades administrativas y judiciales para investigar y depurar responsabilidades de cualquier acto corrupto.

### Conflictos de interés

La Dirección y el personal de EMAYA deben evitar cualquier escenario que implique un conflicto, directo o indirecto, entre sus intereses personales y/o laborales y los intereses propios de la empresa.

A tal fin, EMAYA exige el conocimiento y el cumplimiento de la normativa interna y externa que regule el conflicto de interés, y exige de la Dirección y del personal la comunicación de los conflictos de interés y la abstención de intervenir en la toma de decisiones de las personas que directamente o indirectamente tengan un interés personal en el asunto.

### Transparencia

EMAYA es consciente de la importancia y la necesidad de conceder el acceso a la información económica y estructural de la empresa al resto de la comunidad.

En consecuencia, EMAYA cumple las provisiones legales a fin de facilitar el acceso corporativo a la ciudadanía mediante las herramientas tecnológicas correspondientes.

## Contratación pública

EMAYA garantiza los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad, concurrencia, idoneidad y transparencia en los procedimientos de contratación, así como, a la no discriminación, igualdad de trato y a la justificación de la selección de oferta más ventajosa, de acuerdo con la normativa nacional o autonómica en materia de contratación pública.

EMAYA se compromete a que todas las fases de la contratación se realicen de forma adecuada y legal, siguiendo siempre las directrices señaladas por la normativa aplicable.

EMAYA se relaciona con las empresas proveedoras de bienes y servicios de forma ética, lícita e imparcial, y el personal involucrado se debe abstener de participar en la selección de empresas proveedoras en el supuesto que haya una situación de conflicto o riesgo de vulneración de la normativa.

## Información financiera y tributaria

EMAYA se compromete a ofrecer información exacta y precisa en cumplimiento de las obligaciones legales correspondientes.

Así, la contabilidad mercantil, los libros o registros fiscales reflejarán de forma íntegra, precisa, cierta y ajustada a la normativa que resulte de aplicación, todas las operaciones económicas, y la imagen fiel de todas las transacciones realizadas.

Los registros contables quedan a disposición de las entidades reguladoras y supervisoras públicas y privadas, y se acuerdan las revisiones y las auditorías periódicas que legalmente corresponden.

EMAYA cumple con sus obligaciones tributarias y fiscales y colabora en todo momento con las autoridades estatales, autonómicas y locales que lo necesitan, en un pleno régimen de transparencia fiscal.

La gestión de las ayudas y las subvenciones públicas debe ser transparente y se deben destinar en todo momento las cantidades concedidas al propósito de su concesión.

## Datos personales

EMAYA se obliga a respetar la intimidad personal y familiar del personal y de las otras personas o entidades con las que se relaciona, ya sean empresas proveedoras, clientela o cualesquiera otras personas a cuyos datos tengan acceso derivado de la propia actividad corporativa.

EMAYA manifiesta su compromiso con el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, y advierte que los datos se tratan de forma especialmente restrictiva en cumplimiento de la normativa vigente, de manera que:

- únicamente se obtienen los necesarios para alcanzar la finalidad perseguida.
- la captación, tratamiento informático o no automatizado y la utilización se llevan a cabo de forma que se garantizan la seguridad, la veracidad y la exactitud, el derecho a la intimidad de las personas y el cumplimiento de los principios rectores de la normativa de protección de datos de carácter personal y las obligaciones de EMAYA que resultan de la normativa aplicable.
- solamente los trabajadores y trabajadoras de EMAYA autorizados para ello por sus funciones tienen acceso a dichos datos en la medida en que resulta necesario.

La información de carácter no público es considerada reservada y confidencial, por lo que se aplican los mecanismos necesarios físicos y lógicos para preservar su integridad, la disponibilidad y la confidencialidad.



## Código ético

Este Código ético y de conducta regula las relaciones dentro de la empresa, de forma que nuestra conducta debe adecuarse a los principios que recoge.

El Código ético y de conducta de EMAYA no tiene una finalidad sancionadora sino que, en coherencia con los valores éticos y de responsabilidad social corporativa, su función es prevenir las conductas contrarias a los principios que contiene, en caso de eventuales incumplimientos, corregir o reeducar, siempre con el objetivo de obtener una mejora continua.

### Canal ético

El compromiso de EMAYA con el cumplimiento normativo y la ética afecta a todos de forma sostenida en el tiempo.

En consecuencia, EMAYA ha dispuesto de un canal ético y de una función de *compliance* para recoger, incluso de forma anónima, información, dudas, sugerencias o comunicaciones sobre la aplicación de este Código ético y de conducta y del resto de normativa complementaria.

Las comunicaciones recibidas se evalúan y tratan de modo absolutamente confidencial, y no se tolera ninguna reacción negativa o desfavorable contra quien haya hecho uso del canal para comunicar posibles irregularidades.

Los datos de los intervinientes se gestionan de acuerdo con la normativa de protección de datos aplicable.

EMAYA prohíbe expresamente cualquier tipo de represalia contra los usuarios del canal ético que, actuando de buena fe, hayan comunicado asuntos irregulares referidos a lo plasmado en este Código.

Para dudas, sugerencias, consultas, incidencias o denuncias, podéis escribirnos a:

[canaletic@emaya.es](mailto:canaletic@emaya.es)

### **Actualización y revisión**

El Código ético y de conducta entra en vigor en el día que se publica en la web (con aprobación previa por parte del Consejo de Administración de EMAYA) para todo el personal y es vigente hasta que no se apruebe su derogación.

El Comité de Ética revisará y actualizará periódicamente y, en su caso, se revisarán, actualizarán o implantarán las políticas, los procesos y los controles que resulten necesarios.

El Consejo de Administración de EMAYA tiene el compromiso de asegurar la efectividad del modelo de ética y cumplimiento de la empresa y actualizar los contenidos con la frecuencia necesaria para asegurar que se ajusta a las cuestiones en materia de ética y cumplimiento más importantes para la empresa, por lo que cualquier propuesta de modificación de este Código deberá ser aprobada por el referido órgano.

Incumplir la normativa contenida en el presente Código ético y de conducta puede dar lugar a la aplicación de las sanciones laborales que correspondan, según lo que prevea en dicha materia el convenio colectivo o estatuto de los trabajadores en vigor.