

XVI- ANEXO III. CÓDIGO ÉTICO

1- INTRODUCCIÓN

En FRISAQUÉS consideramos la integridad como el más alto valor que nos distingue.

Para vivir nuestros principios y valores y por lo tanto cumplir con este Código, es indispensable que seamos personas de alta calidad moral y que nos sea natural cumplir con el mismo, predicando con el ejemplo.

Cumplir con las disposiciones de Nuestro Código de Ética nos llevará siempre a tener la satisfacción de haber actuado lealmente con nuestra empresa y con nuestros grupos de interés de manera clara y honesta, en un ambiente de confianza y cordialidad en todos los aspectos de nuestra vida, tanto en lo personal como en lo profesional.

El presente Código se asienta en los siguientes principios básicos:

- La Ética de socios, administrador y directivos es imprescindible para que FRISAQUÉS del siglo XXI pueda cumplir adecuadamente sus fines, en la medida en que constituye el requisito necesario para garantizar y equilibrar los derechos e intereses de todos los grupos de interés por ella afectados: empleados, autónomos o subcontratistas, clientes, proveedores, competidores, Administraciones Públicas y sociedad en general.

- La Ética presupone el cumplimiento riguroso, en y por FRISAQUÉS, de la legislación que en cada caso sea aplicable, así como de los Estatutos Sociales y Reglamentos de funcionamiento interno de la sociedad.

- Corresponde al Administrador la formulación del presente Código Ético y además, como socio único su aprobación de conformidad con el art. 15 de la Ley de Sociedades de Capital.

2- FINALIDAD

El Código Ético, en adelante “el Código”, tiene por objeto establecer las pautas generales de conducta de FRISAQUÉS y la de todo el equipo humano que la conforma.

Plan de Prevención de Riesgos Penales

Se ha elaborado teniendo en cuenta las recomendaciones de buen gobierno y los principios de responsabilidad social. Asimismo, el Código responde a las nuevas obligaciones de prevención penal impuestas en el ámbito de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

El Código desarrolla los conceptos de visión y valores, y no pretende abarcar todas las situaciones, sino determinar los comportamientos esperados de todos los que forman parte del equipo humano de FRISAQUÉS, en aquellas cuestiones de naturaleza ética relacionadas con los compromisos y obligaciones en el ámbito de su actividad profesional, aplicando el principio de tolerancia cero ante malas prácticas en materia de ética e integridad.

FRISAQUÉS y todos los empleados se comprometen a mantener una conducta coherente con los principios del presente Código.

Todos deben colaborar en el desarrollo y aplicación del Código, a fin de que los valores éticos sean implantados y asimilados en toda la Organización.

3- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código es de aplicación a todo el equipo humano de FRISAQUÉS, con independencia del nivel jerárquico y de la ubicación geográfica o funcional que ocupen.

También resultará de aplicación el presente Código a los becarios en periodo de formación, al personal en prácticas, a las empresas o profesionales subcontratados, y demás grupos de interés -colectivos u organizaciones que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones de FRISAQUÉS-.

Los empleados que representen a FRISAQUÉS en otras Sociedades participadas también observarán el Código en el ejercicio de dicha actividad.

En lo referente al Administrador de FRISAQUÉS, el Código le resultará de aplicación en aquellos aspectos que le pudieran afectar, todo ello, sin perjuicio de la normativa específica que le sea de aplicación.

4- EFICACIA Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

El administrador y socio único, así como todos los empleados, además de cumplir las normas legales vigentes, tienen la obligación de:

- Conocer, cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos internos, según su función, responsabilidad y lugar de trabajo.
- Promover entre proveedores, contratistas y empresas colaboradoras la adopción de pautas de conducta coherentes con esta norma y prestar atención a la conducta de terceros, para que su comportamiento sea coherente con el exigido en FRISAQUÉS.

Los empleados que gestionen y dirijan equipos tendrán, adicionalmente, las siguientes responsabilidades:

- Velar porque las personas bajo su responsabilidad conozcan, comprendan y cumplan el Código.
- Gestionar y dirigir con el ejemplo.

Ninguno podrá justificar una conducta impropia amparándose en el desconocimiento de esta Norma.

Tampoco estarán obligados a cumplir órdenes o instrucciones contrarias al presente Código o a las disposiciones legales vigentes.

FRISAQUÉS comunicará, difundirá y pondrá a disposición de todos los empleados el contenido del Código, y se asegurará de que los nuevos empleados que se incorporen, o pasen a formar parte de la estructura de FRISAQUÉS, puedan acceder al mismo.

El incumplimiento de las normas establecidas en el presente Código, sin perjuicio de cualquier otra responsabilidad administrativa o penal, puede motivar la adopción de las sanciones disciplinarias que resulten de aplicación.

5- PRINCIPIOS BÁSICOS

Cumplimiento de la Ley y las normas internas

Todos los que componemos el equipo humano de FRISAQUÉS asumimos el compromiso de llevar a cabo nuestras actividades de acuerdo con la legislación en vigor, y las normas internas de FRISAQUÉS, sin excepciones.

Plan de Prevención de Riesgos Penales

Observaremos, en todas las circunstancias, un comportamiento ético, evitando cualquier conducta que pueda ir en contra de la normativa aplicable, la reputación, la imagen y el funcionamiento interno de FRISAQUÉS.

Asimismo, no colaboraremos con terceros en acciones que induzcan a la violación de la ley o que, aun siendo legales, puedan comprometer el respeto al principio de legalidad, o perjudicar la confianza de terceros en FRISAQUÉS.

Adoptaremos las acciones de mejora permanente en este ámbito.

Integridad y No corrupción

En FRISAQUÉS no sobornamos, no recibimos favores ni dinero para otorgar beneficios a quien sea.

Entendemos con toda claridad que, para evitar estos actos, debemos remover cualquier anomalía para que no haya motivo alguno de caer en corrupción.

Sobornar para obtener algún beneficio no ayuda en nada a FRISAQUÉS y la pone en una situación muy grave e impide su avance.

Recibir dinero, obsequios o favores, afecta profundamente a los resultados y pone en entredicho la reputación de FRISAQUÉS y de todos nosotros.

Estas acciones son ilegales y pueden constituir un delito.

Seguridad y Salud en el trabajo

FRISAQUÉS adoptará permanentemente las medidas preventivas establecidas en la legislación vigente y, a su vez, todo el equipo humano tiene la obligación de conocer y cumplir las normas de protección, seguridad y salud en el trabajo, velando por la propia seguridad y por la ajena, mediante el cumplimiento de las medidas de prevención que se adopten.

Los empleados, socio, clientes, proveedores, visitantes y cualesquiera que quieran acceder a las instalaciones de FRISAQUÉS, no podrán hacerlo bajo los efectos del alcohol, drogas, o sustancias alucinógenas.

Tampoco se tolerarán las faltas de higiene y de salubridad personal en el lugar de trabajo, por considerarlas una falta de respeto hacia los demás.

Uso de activos, recursos y medios de FRISAQUÉS

Entendemos por activos de FRISAQUÉS no sólo la maquinaria, edificios, camiones o mobiliario, sino también los planos, diseños, fórmulas, procesos, sistemas, dibujos, tecnología, planes de lanzamiento de productos, estrategias de negocio, campañas promocionales y desde luego Nuestras Marcas.

En esta empresa todos nos comprometemos a proteger los bienes de FRISAQUÉS y utilizarlos de la manera prevista, preservándolos de daño, pérdida o robo y evitar que su uso inadecuado pueda ocasionar perjuicio a FRISAQUÉS o a terceros.

En especial, estamos comprometidos con la protección de la propiedad intelectual, representada esencialmente por sus procesos de fabricación, sistemas de información y esquemas de comercialización, incluyendo también información financiera, de productos y del personal.

No debemos usar los bienes de FRISAQUÉS en beneficio personal ni particular y aplicaremos el sentido común y la prudencia a la hora de valorar si se está haciendo un uso responsable de dichos bienes.

El robo de bienes, de manera directa o indirecta puede dar lugar a despido y al inicio de un proceso penal. FRISAQUÉS considera el robo en el lugar de trabajo, de bienes pertenecientes a los empleados, de la misma manera que considera el robo de los bienes de FRISAQUÉS.

No podemos participar en actividades personales, que interfieran o impidan el desarrollo de las actividades profesionales durante el horario laboral.

En lo referente a las aplicaciones, equipos informáticos y acceso a la navegación por internet no debemos comprometer, bajo ninguna circunstancia, la funcionalidad y la seguridad de los sistemas informáticos de FRISAQUÉS.

Todos los colaboradores tenemos la obligación de denunciar cualquier desviación que sea de nuestro conocimiento.

Trabajo en equipo

FRISAQUÉS promueve la cooperación y el trabajo en equipo para una mejor utilización de todos sus recursos y capacidades. Todos los empleados trabajarán teniendo en cuenta este espíritu de colaboración, y compartirán con todos los conocimientos y recursos que faciliten la consecución de los objetivos de FRISAQUÉS.

Se considera contrario a la buena conducta y a las buenas prácticas: retener u ocultar información a los superiores y compañeros, proporcionar información inadecuada, falsa o equívoca y la falta de cooperación, o cualquier otra conducta obstructiva.

Productividad, austeridad y eficiencia

Deseamos construir una empresa altamente productiva y plenamente humana.

Entendemos que para poder cumplir nuestras responsabilidades tanto internas como externas, debemos darle un uso productivo y sustentable a nuestros recursos.

Estamos convencidos de que los negocios y la operación cotidiana de FRISAQUÉS deben llevarse a cabo en un contexto de sencillez. Estamos comprometidos con llevar a cabo todos nuestros procesos de negocio bajo el principio de austeridad.

Hacemos uso eficiente de los recursos disponibles a nuestro alcance, evitando desperdicios, buscando mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento, procurando maximizar su capacidad y prolongar su vida útil.

Nuestro objetivo es la funcionalidad de los gastos, cuidando siempre que se respete la dignidad de los colaboradores y su seguridad.

6- NORMAS ESPECÍFICAS DE CONDUCTA

6.1. DE SOCIOS

En este caso, el socio único debe:

- Configurar FRISAQUÉS como un instrumento al servicio de la creación de riqueza, haciendo compatible su ineludible finalidad de obtención de beneficios con un desarrollo social sostenible y respetuoso con el medio ambiente, procurando que toda su actividad se desarrolle de manera ética y responsable.

Plan de Prevención de Riesgos Penales

- Configurar FRISAQUÉS como una institución a medio y largo plazo sin que el afán de enriquecimiento a corto plazo comprometa su continuidad.

- Cumplir con las previsiones de la Ley de Sociedades de Capital en cuanto a publicidad, contratación y forma de adoptar decisiones, incluyendo la aprobación del correspondiente Código Ético y procurando su efectiva aplicación.

- Buscar un justo equilibrio entre el capital y el trabajo, de modo que los trabajadores reciban a través de sus salarios la justa contraprestación por su trabajo.

- Definir y defender la misión y los valores de FRISAQUÉS en línea con su Código Ético

6.2. DEL ADMINISTRADOR Y DIRECTIVOS

A) En el ejercicio de sus funciones de **administración y gestión**, deben:

- Realizar un ejercicio profesional, ético y responsable de su actividad.
- Cumplir y hacer cumplir el Código Ético de FRISAQUÉS y para ello darlo a conocer y establecer los mecanismos adecuados para garantizar su aplicación.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados y establecer los sistemas internos y externos de control y gestión del riesgo adecuados a las características de FRISAQUÉS.
- Mantener los libros y registros de FRISAQUÉS con exactitud y honestidad, de modo que permitan la obtención de información y la toma de decisiones de forma consciente y responsable.
- Facilitar a los auditores, externos e internos, de FRISAQUÉS toda la información y explicaciones que requieran para la realización de su trabajo.
- Subordinar los intereses propios a los de FRISAQUÉS cuando actúen en nombre y representación de ésta y no utilizar los activos sociales en su propio beneficio salvo con la debida transparencia, previa la autorización del órgano social pertinente y mediante la contraprestación que sea adecuada en el mercado.
- Comunicar inmediatamente al administrador cualquier hecho o situación que pudiera suponer o llegar a ocasionar un conflicto entre el interés de FRISAQUÉS y el particular del directivo y abstenerse de intervenir en su resolución.

Plan de Prevención de Riesgos Penales

- Facilitar la transparencia y el control de sus retribuciones de modo que se garantice su adecuación a su nivel de responsabilidad y desempeño y a las características de FRISAQUÉS.
- Hacer frente al pago y cumplimiento de las deudas y obligaciones de FRISAQUÉS sin dilaciones ni incumplimientos injustificados y proceder al cobro de sus créditos con la diligencia que el caso requiera.
- Elaborar y mantener vigente un plan de sucesión en los puestos clave de FRISAQUÉS, de modo que la continuidad de ésta no dependa de la permanencia de ningún administrador ni directivo.
- Elegir a sus colaboradores y subordinados con arreglo a los principios de mérito y capacidad, procurando únicamente el interés de FRISAQUÉS.
- Relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.
- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de FRISAQUÉS.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de FRISAQUÉS, de modo que sus clientes y consumidores obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Garantizar los productos y servicios de FRISAQUÉS y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.
- No abusar de una posición dominante o privilegiada en el mercado.
- Competir lealmente con otras empresas cooperando a la consecución de un libre mercado basado en el respeto mutuo entre competidores, absteniéndose de realizar prácticas desleales.

Plan de Prevención de Riesgos Penales

- En particular, no captar clientes de otros competidores mediante métodos no éticos.

B) En relación con los **empleados y colaboradores** debe garantizarse el respeto y que encuentren un espacio adecuado para su desarrollo tanto en el ámbito profesional como en el personal.

Asimismo, debe realizarse un adecuado proceso de selección del personal que no genere frustraciones tanto a FRISAQUÉS contratante como al empleado contratado al verificar que no se cumplen las expectativas creadas.

Es fundamental que en el proceso de selección se evalúe, además de competencias como, por ejemplo, los requisitos de formación académica o experiencia en cargos similares o análogos, el nivel de orientación al cliente mostrado por el candidato a ocupar un determinado puesto; se deberían evaluar, entre otros aspectos:

- Actitudes que reflejan simpatía por los demás y deseo de colaborar.
- Capacidad de respetar y escuchar con atención a los demás.
- Capacidad de comunicación.

El trato con empleados y colaboradores está basado en el cumplimiento de 4 Reglas básicas:

RESPECTO

JUSTICIA

CONFIANZA

AFECTO.

Cada persona tiene un valor único y su contribución individual es indispensable para el equipo de trabajo en el que se desenvuelve. Por ello, en FRISAQUÉS respetamos y velamos por el respeto de todos los empleados, sin admitir discriminación alguna, ya sea por edad, religión, sexo, raza, preferencia sexual o cualquier otra condición personal o social. Tratamos de manera personal e individualizada a cada uno de nuestros empleados o colaboradores.

Plan de Prevención de Riesgos Penales

El respeto y no discriminación se refleja en todas las fases de la relación laboral con FRISAQUÉS -proceso de selección, promoción o ruptura- y en las condiciones laborales.

Debido a los continuos cambios en el mercado de trabajo, la formación es una necesidad constante, y FRISAQUÉS promueve la formación continuada dirigida a reforzar la cultura de Atención al Cliente.

En definitiva, se reconocen y respetan todos los derechos de los empleados:

- No discriminación por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad.
- No se permite ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Se fomenta el desarrollo, formación y promoción profesional.
- Se vincula la retribución y promoción a sus condiciones de mérito y capacidad.
- Se establecen y comunican criterios y reglas claras que mantengan equilibrados los derechos de FRISAQUÉS y de los empleados en los procesos de contratación y en los de separación de éstos, incluso en caso de cambio voluntario de empleador.
- Se garantiza la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.
- Se procura la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de FRISAQUÉS para su inserción.

6.3. DE EMPLEADOS

Nuestro compromiso es mantener un ambiente de trabajo en contra del hostigamiento, evitando lenguaje o conductas intimidatorias, discriminatorias y/u ofensivas.

Entendemos que el respeto hacia nuestros empleados genera un clima de confianza y respeto mutuo que redundará en el correcto funcionamiento de FRISAQUÉS en beneficio de todos.

Plan de Prevención de Riesgos Penales

Pedimos a nuestros empleados que tengan cierta capacidad para la resolución de problemas y realicen sus funciones dentro de FRISAQUÉS con responsabilidad, honradez, cortesía y abnegación. Al mismo tiempo, se les pide discreción con todo lo referente a FRISAQUÉS y se les insta a que de manera periódica manifiesten el nivel de conocimientos adquiridos.

Precisamente en un ambiente de respeto y confianza recíproca, las obligaciones de FRISAQUÉS se deben ver correspondidas con obligaciones de los empleados:

- Será obligatorio y de especial relevancia estar debidamente aseado y limpio y utilizar la correspondiente vestimenta según el puesto desempeñado. Así, los empleados que se trasladen a ejecutar su jornada laboral a una obra, deberán ponerse su correspondiente uniforme requerido de acuerdo con el puesto de trabajo a desempeñar. Está totalmente prohibido utilizar la vestimenta de FRISAQUÉS fuera de la jornada laboral, con la excepción de que se esté representando a FRISAQUÉS, o actuando en su propio nombre.
- Los empleados o colaboradores que utilicen vehículos de empresa, deben mantenerlos limpios y ordenados. Así como también, deben evitar tenerlos con golpes o rozaduras, en cuyo caso, lo pondrán en conocimiento del departamento correspondiente para proceder a su reparación. Los vehículos se llevarán a lavar cada vez que sea necesario.
- Queda terminantemente prohibido fumar en los vehículos de empresa.
- Se prohíbe la utilización de los vehículos para fines privados o al margen del objeto social de FRISAQUÉS, salvo que medie previa autorización expresa y por escrito por parte de gerencia o administración.

En el caso de que se autorice la utilización de un vehículo de FRISAQUÉS para fines personales, una vez finalizada su jornada laboral, este tiempo no computará, como es lógico, como horario dedicado a FRISAQUÉS y carece de remuneración salarial.

- Los que utilicen los vehículos deben estar pendientes además de revisar si necesitan cambiar los neumáticos, si carecen de recambios de luces, si es

Plan de Prevención de Riesgos Penales

necesario realizarles un cambio de aceite, etc... y lo pondrán en conocimiento de FRISAQUÉS.

- Por otro lado, las personas que utilicen vehículos de FRISAQUÉS han de estar pendientes de la fecha en que el mismo debe pasar la Inspección Técnica de Vehículos, acudiendo al lugar indicado para ello.
- Es exigencia de FRISAQUÉS que durante el tiempo en que los empleados transiten con vehículos de FRISAQUÉS, mantengan el máximo civismo vial posible; de tal manera que se abstendrán de contribuir a la contaminación acústica, excepto absoluta necesidad (cuando van a sufrir un impacto por otro vehículo, por ejemplo) y asimismo, también de realizar gestos o pronunciar de manera perceptible palabras malsonantes u obscenas a los demás conductores o viandantes.

Por regla general, las sanciones interpuestas por cualquier autoridad pública, serán asumidas por los conductores de los vehículos, excepto las que puedan ser derivadas de una negligencia de FRISAQUÉS.

- Debe cumplirse el horario laboral y se presume la buena fe de los empleados a la hora de entrar y salir de trabajar. De modo que en caso de retraso o de no poder asistir, se comunicará la incidencia al departamento correspondiente mediante llamada telefónica.
- Por otro lado, en el caso de que se tenga constancia, se observen o se produzcan accidentalmente roturas en materiales propiedad de FRISAQUÉS, fallos administrativos, etc... ello debe ser comunicado de forma obligatoria y de inmediato a gerencia a través de un parte de incidencias, (que puede ser el propio parte de trabajo cubierto en la parte donde pone "INCIDENCIAS", o los formularios que tiene FRISAQUÉS por cumplir los requisitos de la ISO 9001 (de calidad) al que se acompañarán fotos si es posible, para proceder a subsanar la situación. Se procederá de la misma forma si se apreciase algún defecto en las instalaciones o bienes de FRISAQUÉS.
- En el caso de que los empleados se encuentren dentro del centro de trabajo con mercancía o maquinaria deberán colaborar con sus compañeros para proceder a situarla en su lugar adecuado, aunque no sea "a priori" de manera explícita una

Plan de Prevención de Riesgos Penales

de sus responsabilidades. Del mismo modo, se ayudará a mantener las instalaciones en un correcto estado de limpieza por parte de todo el personal.

- Aunque somos conscientes de que en la actualidad no se suele dar la situación que a continuación se recoge, es posible que en un futuro se plantee y por lo tanto, en el caso de que nos encontremos en la tesitura de que alguno de los empleados o colaboradores crea que es necesario, por cuestiones comerciales o de gratitud, invitar a un cliente a almorzar o cenar, en la factura que se presente a FRISAQUÉS, deben estar debidamente identificados el empleado y el cliente, y su reembolso queda sujeto a la aprobación de FRISAQUÉS.
- No está permitido dar o recibir dinero, obsequios o favores para obtener o conceder beneficios.
- Como regla general, ningún empleado podrá ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos o dádivas, cualquiera que sea su naturaleza. Sólo se exceptúan de la regla anterior los obsequios y atenciones de escaso valor que sean proporcionados y razonables según la práctica local, transparentes, entregados con motivo de intereses legítimos, socialmente aceptables, y esporádicos, para evitar que su contenido o regularidad pudiera llevar a un tercero independiente a dudar de la buena fe del empleado o de FRISAQUÉS.
- En lo referente a las aplicaciones, equipos informáticos y acceso a la navegación por internet no debemos comprometer, bajo ninguna circunstancia, la funcionalidad y la seguridad de los sistemas informáticos de FRISAQUÉS, por lo tanto, estos sólo se utilizarán para fines directamente relacionados con FRISAQUÉS; para fines particulares, se utilizarán dispositivos electrónicos privados.
- Lenguaje utilizado en horario laboral con compañeros, clientes, proveedores y demás personas con las que se relacionen por cuestiones laborales: Los empleados y colaboradores, hablarán de manera respetuosa, sin alzar exageradamente la voz, sin pronunciar palabras malsonantes, hacer gestos obscenos, o mostrar actitudes de menosprecio o prepotencia.

Plan de Prevención de Riesgos Penales

- Las tareas de manipulación de carga y descarga han de realizarse correctamente y según las instrucciones de FRISAQUÉS y su plan de prevención de riesgos laborales.
- En ningún caso se permitirán faltas de respeto a los compañeros que, en caso de ser necesario, llamen al orden a otros trabajadores, con independencia del rango jerárquico que ocupen dentro de FRISAQUÉS.
- Se debe respetar la confidencialidad de los datos personales y propiedad intelectual e industrial de FRISAQUÉS de los que se tenga conocimiento y, por ello, todo el que forma parte de FRISAQUÉS asume el compromiso de dar uso responsable y legítimo a la información a la que tenga acceso.
- Para que sean efectivas las medidas adoptadas por FRISAQUÉS para garantizar la integridad física y mental de los empleados y colaboradores, éstos deben cumplir estrictamente todas las instrucciones en materia de seguridad y salud.
- Asimismo, debemos tener presente la seguridad de clientes, proveedores y el entorno social en que realizamos nuestras operaciones para cuidar la integridad física de todos.
- En la actividad de FRISAQUÉS no puede interferir ningún interés ajeno a la productividad, eficacia, eficiencia y el cumplimiento de nuestras metas.

Con el propósito de evitar que se presenten conflictos entre los intereses personales y los de FRISAQUÉS, todos los empleados y colaboradores tienen que comunicar por escrito a la dirección cualquier interés financiero o de otra índole que pueda influir en su objetividad en el desempeño del trabajo o en la toma de decisiones.

Ningún empleado o colaborador puede prestar servicios para competidores, proveedores o clientes.

- Estará totalmente prohibido fumar en lugares que no cumplan con la normativa recogida en la **Ley 28/2005 de 26 de diciembre sobre medidas sanitarias frente al tabaquismo, y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de tabaco.**

Plan de Prevención de Riesgos Penales

Los vehículos de FRISAQUÉS se consideran lugar de trabajo, y por lo tanto se prohíbe fumar en su interior; ello sin perjuicio de la posible sanción que pueda imputar Sanidad debido al tipo de mercancía que se transporta.

Con respecto a los lugares de trabajo, la citada ley en su **Artículo 7 establece la siguiente Prohibición:** “*Se prohíbe fumar, además de en aquellos lugares o espacios definidos en la normativa de las Comunidades Autónomas, en*

a) Centros de trabajo públicos y privados, salvo en los espacios al aire libre

(...)

7- RELACIONES CON EL ENTORNO

RELACIÓN CON NUESTROS CONSUMIDORES O CLIENTES

Nuestros Clientes y Consumidores son la esencia por la cual existimos. Su satisfacción es esencial para nuestro éxito. Por lo tanto, la calidad e inocuidad de nuestros productos y servicios son el principal compromiso con ellos.

Nuestros Clientes son nuestros aliados estratégicos y por ello nos esforzamos para que su apuesta por nuestra propuesta de negocio propicie su crecimiento y desarrollo.

Ofrecemos a los consumidores productos y servicios de varias categorías, informando en todo momento de manera clara de las características técnicas y calidades de cada uno.

Nos comprometemos a poner a disposición del público nuestros productos y servicios en todos los canales en donde operamos en cantidad suficiente, garantizando su calidad.

En nuestro trato con Clientes no se acepta la corrupción, soborno, favoritismo o cualquier actividad contraria a la legalidad y buenas prácticas comerciales.

¿Qué es la atención al cliente?

La atención al cliente es la habilidad de una empresa para superar constante y consistentemente las expectativas de los clientes.

Se trata de algo más que satisfaga plenamente al cliente.

Hay una máxima muy ilustrativa que dice: *“el cliente tiene el poder de despedir a todos los empleados de FRISAQUÉS con solo gastarse su dinero en otra”*.

Esto quiere decir que en el momento que una empresa no satisfaga a sus clientes pueden decidir libremente comprar productos o servicios de competidoras con la consiguiente disminución de ingresos que impide el mantenimiento de los puestos de trabajado e incluso puede llevar al cierre de la actividad en los casos más extremos.

La satisfacción del cliente implicará siempre un aumento de lealtad y fidelidad a FRISAQUÉS, que tiene su reflejo en la cuenta de resultados.

La atención al cliente depende de todo el equipo humano de FRISAQUÉS y no sólo de los que se relacionan de manera directa con los clientes.

Diversos estudios confirman la importancia de incrementar la tasa de retención o fidelización de clientes en las empresas, ya que:

- Captar un cliente nuevo y fidelizarlo es siete veces más caro que mantenerlo.
- Un cliente fiel está familiarizado con los procedimientos de FRISAQUÉS, lo que resulta menos costoso.
- Un cliente fidelizado es menos sensible a cambios en los precios o características de los productos y servicios de FRISAQUÉS.
- Un cliente fiel transmite referencias positivas a otros clientes potenciales.

Existe un **DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS** elaborado por psicólogos especialistas en relaciones mercantiles y comerciales, que debe ser ampliamente divulgado dentro de FRISAQUÉS de tal forma que se considere parte de la cultura corporativa, y es el siguiente:

- El cliente es la persona más importante del negocio.
- El cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos del cliente.
- El cliente no interrumpe nuestro trabajo, es el que le da sentido.
- El cliente nos honra al dirigirse a nosotros. No le estamos haciendo ningún favor al servirle.

Plan de Prevención de Riesgos Penales

- El cliente forma parte de nuestro negocio.
- El cliente no es un mero valor estadístico, tiene sentimientos y emociones como nosotros.
- El cliente no es alguien con quien discutir ni con quien medir nuestras fuerzas.
- El cliente merece la atención más respetuosa que podamos ofrecer.
- El cliente nos comunica sus necesidades. Nuestro trabajo consiste en cubrirlas.
- El cliente tiene derecho a esperar que el empleado presente un aspecto aseado y limpio.

También nos sirven como guía los criterios de los expertos en el lenguaje de los gestos y de las posturas, de modo que todo el equipo humano tiene que tener en cuenta el significado del **LENGUAJE CORPORAL** para hacer que el cliente se lleve una impresión positiva:

Mirar a los ojos: Así expresamos que estamos atendiendo y que somos dignos de confianza.

Sonrisa: Debemos sonreír al cliente, aunque tengamos un mal día. Él no tiene la culpa.

Asentimiento: Debemos mostrar nuestro acuerdo con el cliente asintiendo a sus palabras para demostrar que le entendemos y le escuchamos atentamente

Atención exclusiva: No debemos realizar otras tareas como atender una llamada o hacer alguna anotación cuando estamos atendiendo a un cliente.

La posición: Debemos colocarnos frente a frente con el cliente, no de lado, así le demostramos que tiene toda nuestra atención; también es positivo inclinarnos hacia delante, lo que transmite la impresión de que nos interesa lo que estamos escuchando.

Los brazos: Nunca se deben cruzar los brazos porque transmitimos que somos personas inabordables.

El aspecto personal: Una gran parte del juicio profesional que el cliente hace de nosotros depende del aspecto físico que ofrecemos. No tenemos nunca dos oportunidades de dar buena impresión.

El espacio: Siempre se debe mantener una distancia prudencial entre nosotros y el cliente para respetar su espacio vital. Como mínimo una distancia de un brazo extendido.

- LAS FRASES PROHIBIDAS

Algunas frases o expresiones colocan inmediatamente al cliente en nuestra contra, lo cual supone un gran esfuerzo para poder revertir la situación. Por ejemplo:

- **“No lo sé”**. Debe sustituirse por: *“Déjeme que lo averigüe y me pondré en contacto con usted.”*

- **“No”**. Inconscientemente parece que no queremos ayudar. Debemos sustituirlo por expresiones como: *“Miraré si puedo...”*

- **“Ese no es mi trabajo”**. Parece que queremos evitar responsabilidades. Se debe sustituir por *“Si me permite encontraré a alguien que pueda resolverlo”*

- **“La culpa no es mía”**. Hay que aceptar la responsabilidad, lo importante no es de quién es la culpa, si no solucionar el problema. Se debe sustituir por: *“Veamos cómo podemos solucionarlo”*

- **“Para cuándo lo quiere”**. Para evitar que el cliente nos pida una fecha imposible de cumplir, debemos comunicarle un intervalo de tiempo alto, para que luego lo podamos sorprender positivamente si tenemos el encargo antes del tiempo que le hemos dicho.

- **“Lámeme si no recibe noticias”**. El esfuerzo para seguir la resolución del problema debe ser nuestro, no del cliente. Se podría sustituir por: *“Le llamaré para asegurarme de que se ha resuelto el problema”*.

REMISIÓN A DIRECCIÓN

También es importante conocer hasta donde llegan las responsabilidades de cada uno y los límites tolerables frente a las demandas de los clientes.

En el momento que consideremos que las peticiones o quejas de los clientes son desproporcionadas y no sepamos o no podamos dar una solución, evitaremos dar contestación inmediata de ningún tipo, limitándonos a manifestar: “*trasladaré la cuestión a dirección para intentar darle una solución*”. De modo inmediato llamaremos a dirección y, en caso no ser posible ponernos en contacto, informaremos al cliente de que se pondrán en contacto con él lo antes posible.

RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

- **Trato**

Con Nuestros Proveedores tenemos el compromiso de llevar a cabo negociaciones honestas y equitativas, sin discriminaciones y/o imposiciones. Todo Proveedor será siempre tratado con las Reglas básicas de FRISAQUÉS: ***Respeto, Justicia, Confianza y Afecto.***

En las relaciones con ellos debemos proporcionar toda la información necesaria buscando el beneficio mutuo del buen servicio al destinatario final.

- **Selección y Desarrollo**

Para seleccionar a nuestros proveedores nos guiaremos por criterios objetivos, transparentes y justos.

Todas las propuestas que nos hagan los proveedores serán revisadas de manera integral, considerando el precio, el valor agregado, la calidad y el servicio que ofrezcan.

Otorgamos el más alto valor a la competencia justa en el proceso de evaluación para la selección de los mejores.

Asumimos el firme compromiso de construir relaciones de negocio duraderas, equitativas y justas.

Estamos comprometidos también con la protección de los derechos de los Proveedores en lo que respecta a la confidencialidad de la información suministrada, esperando como contrapartida que los Proveedores cumplan a su vez con las políticas de confidencialidad de FRISAQUÉS.

Involucramos a nuestros Proveedores, buscando su desarrollo y proporcionándoles apoyo e información para mejorar las características de los

materiales y servicios que requerimos de ellos, a través de una relación de confianza a largo plazo.

- **Condiciones**

Consideramos que uno de nuestros principales compromisos con nuestros Proveedores es el pago oportuno de sus servicios y productos. Para ello establecemos acuerdos claros en materia de condiciones de pago y definimos procesos estables, simples y transparentes que no se presten a interpretaciones o malas prácticas.

Aspiramos a tener Proveedores que en cada transacción obtengan beneficios justos que promuevan su desarrollo sostenible, para estar en condiciones de ofrecer un producto o servicio que evolucione en todos sus elementos, no sólo en el precio.

Promovemos la legalidad de las operaciones, a fin de evitar prácticas ilegales como el blanqueo de dinero, el incumplimiento de obligaciones fiscales, medioambientales o sociales. No favoreceremos ni cooperaremos con prácticas ilegales de nuestros proveedores, rompiendo cualquier relación comercial con aquellos proveedores que incurran en este tipo de prácticas.

Buscamos que Nuestros Proveedores nos ayuden a ofrecer productos y servicios de excelencia, por lo tanto, trabajamos con aquellos que nos garanticen los más altos estándares de calidad y seguridad.

RELACIÓN CON LA COMPETENCIA

Nuestra competencia en el mercado se basa en criterios estrictamente legales, como son el precio, la calidad y el buen servicio, en un marco de integridad, respetando a nuestros Competidores en todos los sentidos.

Toda publicidad o promoción está basada en la veracidad y cumple la legislación de cada país en materia de competencia.

Respetamos a nuestros competidores y siempre que tengamos que hablar de ellos utilizaremos información basada en hechos objetivos. Toda comparación con la competencia se hará utilizando términos exactos, sin calificativos y sin emplear información o argumentación engañosa.

RELACIÓN CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Las relaciones de FRISAQUÉS con las Administraciones Públicas, en cualquiera de sus instancias, así como cualquier relación de carácter público, deben llevarse a cabo de forma lícita, ética, respetuosa y alineada con las disposiciones legales y los reglamentos aplicables, especialmente las relativas a la prevención de la corrupción y el soborno y no pueden, de ninguna manera, comprometer la integridad y la reputación de FRISAQUÉS.

La suscripción de compromisos y la gestión de cualquier tipo de relación con la Administración Pública, están reservadas exclusivamente a las personas expresamente autorizadas.

El personal que tenga relaciones con las administraciones públicas deberá documentar las decisiones tomadas y acreditar el cumplimiento de las normas internas y externas aplicables, con el objetivo de facilitar que terceros puedan revisar el cumplimiento normativo en este ámbito.

En el transcurso de una negociación o de una relación comercial con la Administración Pública, en España o en el extranjero, así como en caso de controles, inspecciones o verificaciones por parte de las Autoridades competentes, FRISAQUÉS se compromete a:

- No ofrecer oportunidades comerciales o de trabajo en favor del personal de la Administración Pública involucrado en la negociación, en la relación o en los controles, inspecciones, o verificaciones, ni a sus familiares
- Como regla general, ningún empleado podrá ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos o dádivas, favores o compensaciones, cualquiera que sea su naturaleza, a/de cualesquiera autoridades o funcionarios. Sólo se exceptúan de la regla anterior los obsequios y atenciones de escaso valor que sean proporcionados y razonables según la práctica local, transparentes, entregados con motivo de intereses legítimos, socialmente aceptables, y esporádicos, para evitar que su contenido o regularidad pudiera llevar a un tercero independiente a dudar de la buena fe del empleado o de FRISAQUÉS.

Los obsequios en metálico están expresamente prohibidos.

Plan de Prevención de Riesgos Penales

En todo caso, las prácticas habituales sobre obsequios y atenciones deberán ser monitorizadas, evaluadas y registradas adecuadamente por FRISAQUÉS.

- No influenciar la autonomía de decisión de otro individuo a quien se haya encomendado la tarea de gestionar las relaciones con el personal perteneciente a la Administración Pública.
- No realizar pagos de facilitación o agilización de trámites, consistentes en la entrega de dinero u otras cosas de valor, cualquiera que sea su importe, a cambio de asegurar o agilizar el curso de un trámite o actuación cualquiera que sea su naturaleza, frente a cualquier órgano judicial, administración pública u organismo oficial.
- No pedir u obtener informaciones confidenciales que comprometan la integridad o la reputación de ambas partes.

En las relaciones con la Administración Pública, en España o en el extranjero, no se consiente a los representantes o empleados de FRISAQUÉS corresponder u ofrecer, directamente o a través de terceros, sumas de dinero o utilidades de cualquier tipo y entidad, se trate de funcionarios o encargados de servicios públicos, representantes del gobierno, empleados públicos o privados, tanto españoles como de otros países, con los cuales FRISAQUÉS tenga relaciones comerciales, para compensar o pagar un acto de su oficio o para conseguir un acto contrario a los deberes de su oficio.

Conductas similares, para favorecer o dañar a una parte en un procedimiento civil, penal o administrativo, y conseguir una ventaja directa o indirecta para FRISAQUÉS, están taxativamente prohibidas.

Actos de cortesía comercial, como presentes, formas de hospitalidad o cualquier otra forma de beneficio (incluidos los donativos) se consienten sólo si tienen por objeto promover la imagen de FRISAQUÉS y únicamente si su valor es simbólico, conformes a las normales costumbres en las relaciones comerciales, y que no puedan comprometer la integridad o la reputación de las partes interesadas. Tales actos no deberán poder ser interpretados, por una tercera parte imparcial, como destinados a la obtención de ventajas o favores inapropiados. En todo caso, tales actos deberán ser autorizados y documentados de forma adecuada.

Plan de Prevención de Riesgos Penales

En el caso en el que los empleados de FRISAQUÉS reciban explícitas peticiones de beneficios de cualquier naturaleza por parte de la Administración Pública o bien por parte de personas, físicas o jurídicas, que actúen al servicio o por cuenta de la Administración Pública, tendrán que suspender de inmediato cualquier tipo de relación e informar a su superior jerárquico.

No deben eludirse las normas anteriormente detalladas recurriendo a diferentes formas de ayuda o contribuciones que, bajo la apariencia de encargos, consultorías, publicidad, patrocinios o gastos de representación, etc., tengan finalidades parecidas a las prohibidas.

Los colaboradores externos de FRISAQUÉS que reciban ofrecimiento de presentes o beneficios no consentidos, están obligados, según los procedimientos establecidos, a rechazarlos y a informar de ellos al Supervisor, que valorará su conformidad con los principios del Código ético.

Contribuciones, financiaciones y otras subvenciones

En esta materia están prohibidas las siguientes conductas:

- Utilizar o presentar declaraciones o documentos falsos o que acrediten falsedades, así como omitir información para conseguir, con carácter ventajoso o en el interés de la Sociedad, contribuciones, financiaciones u otras subvenciones, sea cual fuere su denominación, concedidas u otorgadas por un organismo público o por la Unión Europea.

- Inducir voluntariamente a error, a agentes pertenecientes al organismo financiador, con expedientes dirigidos a procurar de forma indebida a FRISAQUÉS, contribuciones, financiaciones u otras subvenciones, sea cual fuere su denominación, concedidas u otorgadas por el Estado, por un organismo público o por la Unión Europea.

- Utilizar contribuciones, financiaciones u otras subvenciones, sea cual fuere su denominación, otorgadas a FRISAQUÉS por el Estado, por un organismo público o por la Unión Europea para fines que no sean para los cuales se han concedido.

Todos nos debemos asegurar de que las ayudas solicitadas o recibidas de las administraciones públicas reciben un uso adecuado y de que su solicitud es

transparente, evitando falsear las condiciones para su obtención o darles un uso distinto a aquél para el que fueron otorgados.

Asimismo, está prohibida la obtención de ventajas indebidas en materia fiscal y debemos asegurarnos de que la información declarada en esta materia a las autoridades es veraz y refleja fielmente la realidad de FRISAQUÉS.

RELACIONES CON LA SOCIEDAD

Nuestra razón de ser es la sociedad en la que estamos integrados, es a ella a quien nos debemos y para quien trabajamos. Por ello, promovemos el voluntariado entre Nuestro Personal y apoyamos los Principios y Valores que dan sustento a la comunidad en que vivimos.

- **Generación y Conservación de Empleo**

Estamos comprometidos con el crecimiento económico y social de las comunidades donde se encuentra nuestra empresa a través de la creación y mantenimiento de fuentes de empleo digno y productivo.

Capacitamos a nuestros empleados y colaboradores, invertimos en el entrenamiento de nuestro personal y hacemos todo lo posible por mantener el trabajo de aquellos que realizan sus funciones adecuadamente y mantienen una actitud positiva.

- **Publicidad**

Nos comprometemos a que nuestras campañas promuevan el fortalecimiento de los valores éticos universales, entendiendo por éstos la unidad familiar, la integridad física y emocional de las personas, el respeto a los derechos universales de los niños, el respeto a las personas con discapacidad, de la tercera edad o de cualquier etnia o condición social, entre otros.

Somos conscientes del impacto de nuestra publicidad y por ello cuidamos que siempre sea responsable y veraz, cuidando que no pueda inducir a interpretaciones erróneas en cuanto a las calidades, uso, atributos de los productos y servicios, y sus características técnicas.

- **Medio ambiente**

Entendemos que nuestra operación tiene, inevitablemente, un impacto en el medio ambiente, por ello estamos comprometidos a buscar permanentemente los medios para disminuirlo mediante la mejora continua en el control de emisiones, manejo de los residuos, tratamiento de aguas, ahorro de energía y todo elemento que potencialmente le pueda afectar.

Promovemos entre todo nuestro personal el cuidado meticuloso del medio ambiente y la biodiversidad, y reconocemos las prácticas responsables en su labor cotidiana, entre las que se encuentran el reciclaje.

- **Respeto a las Leyes**

Nos mantenemos informados de las leyes de cada país en el que operamos y hacemos las adaptaciones que sean necesarias para no incurrir en ninguna violación.

Este principio se aplica a todas las áreas del negocio sin excepción, ya que el incumplimiento de la ley puede constituir delito que le puede acarrear a FRISAQUÉS severos daños económicos y deterioro en su imagen.

- **Respeto a Costumbres Locales**

Procuramos entender y respetar las costumbres y prácticas locales en la medida que no violen la ley o que sean contradictorias con nuestros principios y valores o estén en contra de lo establecido en este Código.

Si existiera duda en cuanto a la congruencia con nuestros valores y las costumbres locales, habrá que consultar con la dirección de FRISAQUÉS la conducta a seguir.

- **Participación en Actividades Políticas**

No participamos en actividades políticas, manteniendo el principio de neutralidad política, no interfiriendo políticamente en las comunidades donde desarrolle sus actividades, como muestra además de respeto a las diferentes opiniones y sensibilidades de las personas vinculadas a FRISAQUÉS.

La participación del personal de FRISAQUÉS en procesos electorales o cualquier actividad política será a título personal y no contará con tiempo de su

jornada laboral, apoyo financiero y recursos que pertenezcan a FRISAQUÉS. En ningún caso se deberá dar apariencia de estar actuando en nombre y/o representación de FRISAQUÉS.

- **Derechos Humanos**

FRISAQUÉS se compromete a respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos, que incluyen los derechos establecidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios relativos a los derechos establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los ocho convenios que los desarrollan, así como los documentos o textos que puedan sustituir, complementar o mejorar los anteriormente referidos.

8- FALTAS AL CODIGO DE ÉTICA

La observancia de este código es estrictamente obligatoria.

El Administrador y personal directivo serán ejemplo intachable de su cumplimiento, de difundirlo constantemente y de tomar las medidas disciplinarias que correspondan cuando se produzca un incumplimiento.

Las medidas disciplinarias están previstas en el convenio colectivo o en la legislación laboral que resulte de aplicación, sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de aplicación.

En particular, el régimen disciplinario aplicable es el previsto en el Convenio Colectivo del sector del Metal de la provincia de Lugo, y en su art. 65 recoge que será de aplicación el régimen sancionador establecido en el Acuerdo Estatal de Sector del Metal (BOE N°68 de 20 de marzo de 2009):

En el CAPITULO IV de este acuerdo estatal se recoge un código de conducta laboral, que establece:

ART. 15. CRITERIOS GENERALES.

1. Las empresas podrán sancionar, como falta laboral, las acciones u omisiones culpables de los trabajadores que se produzcan con ocasión o como consecuencia de la relación laboral y que supongan un incumplimiento contractual

Plan de Prevención de Riesgos Penales

de sus deberes laborales, y de acuerdo con la graduación de las faltas que se establece en los artículos siguientes.

2. La sanción de las faltas requerirá comunicación por escrito al trabajador, haciendo constar la fecha y los hechos que la motivaron.

3. FRISAQUÉS dará cuenta a los representantes legales de los trabajadores de toda sanción impuesta por falta grave y muy grave que se imponga.

4. Impuesta la sanción, el cumplimiento temporal de la misma se podrá dilatar hasta 60 días después de la fecha de su imposición.

5. Toda falta cometida por los trabajadores se clasificará en atención a su trascendencia o intención en: leve, grave o muy grave.

ART. 16. FALTAS LEVES.

Se considerarán faltas leves las siguientes:

a. La impuntualidad no justificada en la entrada o en la salida del trabajo de hasta tres ocasiones en un período de un mes.

b. La inasistencia injustificada de un día al trabajo en el período de un mes.

c. No notificar con carácter previo, o en su caso, dentro de las 24 horas siguientes, la inasistencia al trabajo, salvo que se pruebe la imposibilidad de haberlo podido hacer.

d. El abandono del servicio o del puesto de trabajo sin causa justificada por períodos breves de tiempo, si como consecuencia de ello se ocasionase perjuicio de alguna consideración en las personas o en las cosas.

e. Los deterioros leves en la conservación o en el mantenimiento de los equipos y material de trabajo de los que se fuera responsable.

f. La desatención o falta de corrección en el trato con los clientes o proveedores de FRISAQUÉS.

g. No comunicar a FRISAQUÉS los cambios de residencia o domicilio, siempre que éstos puedan ocasionar algún tipo de conflicto o perjuicio a sus compañeros o a FRISAQUÉS.

Plan de Prevención de Riesgos Penales

h. No comunicar con la puntualidad debida los cambios experimentados en la familia del trabajador/a que tengan incidencia en la Seguridad Social o en la Administración tributaria.

i. Todas aquellas faltas que supongan incumplimiento de prescripciones, órdenes o mandatos de un superior en el ejercicio regular de sus funciones, que no comporten perjuicios o riesgos para las personas o las cosas.

j. La inasistencia a los cursos de formación teórica o práctica, dentro de la jornada ordinaria de trabajo, sin la debida justificación.

k. Discutir con los compañeros/as, con los clientes o proveedores dentro de la jornada de trabajo.

l. La embriaguez o consumo de drogas no habitual en el trabajo.

ART. 17. FALTAS GRAVES.

Se consideran faltas graves las siguientes:

a. La impuntualidad no justificada en la entrada o en la salida del trabajo en más de tres ocasiones en el período de un mes.

b. La inasistencia no justificada al trabajo de dos a cuatro días, durante el período de un mes. Bastará una sola falta al trabajo cuando ésta afectara al relevo de un compañero/a o si como consecuencia de la inasistencia se ocasionase perjuicio de alguna consideración a FRISAQUÉS.

c. El falseamiento u omisión maliciosa de los datos que tuvieran incidencia tributaria o en la Seguridad Social.

d. Entregarse a juegos o distracciones de cualquier índole durante la jornada de trabajo de manera reiterada y causando, con ello, un perjuicio al desarrollo laboral.

e. La desobediencia a las órdenes o mandatos de las personas de quienes se depende orgánicamente en el ejercicio regular de sus funciones, siempre que ello ocasione o tenga una transcendencia grave para las personas o las cosas.

f. La falta de aseo y limpieza personal que produzca quejas justificadas de los compañeros de trabajo y siempre que previamente hubiera mediado la oportuna advertencia por parte de FRISAQUÉS.

Plan de Prevención de Riesgos Penales

g. Suplantar a otro trabajador/a alternando los registros y controles de entrada o salida al trabajo.

h. La negligencia o desidia en el trabajo que afecte a la buena marcha del mismo, siempre que de ello no se derive perjuicio grave para FRISAQUÉS o las cosas.

i. La realización sin previo consentimiento de FRISAQUÉS de trabajos particulares, durante la jornada de trabajo, así como el empleo para usos propios o ajenos de los útiles, herramientas, maquinaria o vehículos de FRISAQUÉS, incluso fuera de la jornada de trabajo.

j. La reincidencia en la comisión de falta leve (excluida la falta de puntualidad) aunque sea de distinta naturaleza, dentro de un trimestre y habiendo mediado sanción.

k. Cualquier atentado contra la libertad sexual de los trabajadores/as que se manifieste en ofensas verbales o físicas, falta de respeto a la intimidad o la dignidad de las personas.

l. La embriaguez o el estado derivado del consumo de drogas, si supone alteración en las facultades físicas o psicológicas en el desempeño de sus funciones o implica un riesgo en el nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores en el trabajo.

ART. 18. FALTAS MUY GRAVES

Se considerarán faltas muy graves las siguientes:

a. La impuntualidad no justificada en la entrada o en la salida del trabajo en más de diez ocasiones durante el período de seis meses, o bien más de veinte en un año.

b. La inasistencia al trabajo durante tres días consecutivos o cinco alternos en un período de un mes.

c. El fraude, deslealtad o abuso de confianza en las gestiones encomendadas y el hurto o robo, tanto a sus compañeros/as de trabajo como a FRISAQUÉS o a cualquier otra persona dentro de las dependencias de FRISAQUÉS, o durante el trabajo en cualquier otro lugar.

Plan de Prevención de Riesgos Penales

d. La simulación de enfermedad o accidente. Se entenderá que existe infracción laboral, cuando encontrándose en baja el trabajador/a por cualquiera de las causas señaladas, realice trabajos de cualquier índole por cuenta propia o ajena. También tendrá la consideración de falta muy grave toda manipulación efectuada para prolongar la baja por accidente o enfermedad.

e. El abandono del servicio o puesto de trabajo sin causa justificada aún por breve tiempo, si a consecuencia del mismo se ocasionase un perjuicio considerable a FRISAQUÉS o a los compañeros de trabajo, pusiese en peligro la seguridad o fuese causa de accidente.

f. El quebrantamiento o violación de secretos de obligada confidencialidad de FRISAQUÉS.

g. La realización de actividades que impliquen competencia desleal a FRISAQUÉS.

h. La disminución voluntaria y continuada en el rendimiento del trabajo normal o pactado.

i. Los malos tratos de palabra u obra, la falta de respeto y consideración a sus superiores o a los familiares de estos, así como a sus compañeros/as de trabajo, proveedores y clientes de FRISAQUÉS.

j. La reincidencia en falta grave, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que las faltas se cometan en el período de dos meses y haya mediado sanción.

k. La desobediencia a las órdenes o mandatos de sus superiores en cualquier materia de trabajo, si implicase perjuicio notorio para FRISAQUÉS o sus compañeros/ras de trabajo, salvo que sean debidos al abuso de autoridad. Tendrán la consideración de abuso de autoridad, los actos realizados por directivos, jefes o mandos intermedios, con infracción manifiesta y deliberada a los preceptos legales, y con perjuicio para el trabajador/a.

l. Los atentados contra la libertad sexual que se produzcan aprovechándose de una posición de superioridad laboral, o se ejerzan sobre personas especialmente vulnerables por su situación personal o laboral.