



CÓDIGO DE CONDUCTA

OBJETO: *servir de guía a todas las personas que trabajan en MERCASTURIAS, como empleados o servicios externos, para actuar conforme a principios éticos y profesionales alineados con los valores explícitos de aquélla.*

ALCANCE: *Este Código de Conducta desarrolla para cada valor explícito de MERCASTURIAS las implicaciones en la actuación de las personas en el ámbito de sus tareas y funciones.*

Principios y conductas referentes al “compromiso de servicio público”

- ✓ Cada uno desempeñará su tarea pretendiendo favorecer el interés de MERCASTURIAS, al margen de preferencias particulares y buscando el bien del conjunto de los usuarios de la Unidad Alimentaria.
- ✓ Cada uno actuará con la intención de conseguir el objetivo propuesto en la Misión, en la Visión y en la Estrategia con el menor gasto y pretendiendo contribuir a los ingresos de la Empresa.
- ✓ Cada persona actuará con rigor técnico y de acuerdo con la gestión por procesos que tiene implantada la Empresa, colaborando en la constante mejora.
- ✓ Nada fuera de la Ley.
- ✓ Las personas tendrán una actitud de servicio a los grupos de interés, anticipándose a los problemas cuando sea posible, resolviéndolos en su caso y colaborando al beneficio común, incluso más allá, si resulta conveniente y posible, de lo estrictamente contractual.
- ✓ Los Grupos de interés a los que se debe el personal de MERCASTURIAS son:
 - Accionistas
 - Clientes
 - Sociedad
 - Trabajadores
 - Aliados/Proveedores

Principios y conductas referentes a la “Responsabilidad Social con la Comunidad de Asturias”

- ✓ El personal y la Empresa se deben una mutua lealtad en las relaciones para que tengan una base de estabilidad y mutuo beneficio, propiciando la productividad, el servicio de calidad y la rentabilidad de la empresa, por un lado; y, por otro, el salario digno, la estabilidad del puesto de trabajo, el respeto y buen clima de trabajo que favorezca el desarrollo de las personas.
- ✓ Cada empleado de MERCASTURIAS trabajará por que en su Unidad Alimentaria se respete el medioambiente. Este trabajo se ha de llevar a cabo en sus procesos y actuaciones y en la difusión entre sus grupos de interés para que colaboren en el bien del conjunto.
- ✓ La relevancia de los productos hortofrutícolas en la actividad de la Unidad Alimentaria implica a cada empleado, en el ámbito de su tarea, a colaborar en la difusión de su consumo base de una alimentación saludable.
- ✓ Los empleados de MERCASTURIAS fomentarán, en el ámbito de su tarea específica, que los productos frescos se comercialicen de manera transparente, mediante la apertura a las actividades empresariales competitivas y la difusión de su información.

Principios y conductas referentes a la “Actitud de servicio al cliente”

- ✓ Cada tarea que se realice está encaminada a ser útil a nuestros clientes.
- ✓ Se es útil evitándole problemas, resolviéndolos y prestándole servicios mejores que lo que puedan hacer otros, anticipándose a ellos siempre que sea posible.
- ✓ El personal se ha de implicar en saber más y mejor los problemas que pueda tener el cliente y sus necesidades, con un actitud proactiva.
- ✓ Para saber hay que observar y preguntar. Para resolver problemas y ser útil hay que poner el conocimiento al servicio común de MERCASTURIAS.
- ✓ La información de los clientes es confidencial y así será tratada por todos.
- ✓ El diálogo con los clientes ha de basarse en la franqueza, transparencia y confianza.
- ✓ No sólo resolver problemas, sino innovar y crear valor para los clientes.

Principios y conductas referentes a la “orientación a la rentabilidad”

- ✓ Cada persona debe desarrollar su función cumpliendo los objetivos fijados.
- ✓ Se actuará con principios de eficiencia: lograr el objetivo al mínimo coste.
- ✓ Se adoptará un compromiso de propiciar y proponer actuaciones que eviten o disminuyan los gastos.
- ✓ Se adoptará un compromiso de propiciar y proponer actuaciones que incrementen los ingresos.
- ✓ Se evaluarán las actuaciones bajo la óptica de la mejora del rendimiento futuro y la sostenibilidad.

Principios y conductas referentes al “comportamiento ético en las relaciones y respeto a las personas”

- ✓ Cada uno es responsable de que su tarea se realice de acuerdo a los objetivos e instrucciones marcados.
- ✓ Asimismo, se ha de tener una actitud de responsabilidad colectiva; esto es, de colaboración con el resto del personal a fin de que el objetivo de la empresa se cumpla.
- ✓ La responsabilidad de una persona no acaba en su tarea, se implica también en el buen resultado del equipo.
- ✓ Trataremos a los demás como nos gustaría que nos trataran: con educación, no discriminación, justicia y profesionalidad.
- ✓ La remuneración del trabajo está fijada contractualmente con la Empresa y es la única remuneración por ese trabajo evitando cualquier conflicto de interés y atenciones o pagos por servicios particulares de los clientes.
- ✓ La suma del comportamiento ético de las personas ha de llevar al comportamiento ético de MERCASTURIAS para con todos los Grupos de Interés.
- ✓ MERCASTURIAS velará por que el trabajo del personal se realice en las adecuadas condiciones de seguridad laboral y el personal se compromete a seguir las normas establecidas por su propio bien y el de los demás.

Principios y conductas referentes a la “Gestión profesional, eficiente y transparente”

- ✓ Las tareas se realizan de acuerdo a las directrices fijadas por el responsable del área o jerárquico.
- ✓ La actitud de mejora del servicio a los Grupos de Interés ha de ser permanente, proponiendo libremente las acciones de mejora. MERCASTURIAS se compromete, como organización, a canalizar adecuadamente las propuestas factibles con los objetivos y recursos.
- ✓ La gestión por Procesos que aplica MERCASTURIAS debe ser un instrumento que lleve a la eficiencia y permita “la trazabilidad” del servicio (qué, por qué, cómo y cuándo se hizo), por ello cada empleado actuará conforme a la exigencia de los procesos.
- ✓ Cada persona de MERCASTURIAS se compromete a utilizar de manera adecuada y responsable todos los recursos, herramientas y equipos que pone a su disposición para la realización de sus tareas.

Principios y conductas referentes a la “Actitud exigente con el cumplimiento de la ley”

- ✓ Se actuará siempre cumpliendo las normas, aún cuando conlleve mayor esfuerzo o coste personal.

- ✓ Colaboraremos con MERCASTURIAS a que todo lo que le compete se haga conforme a la ley, informando, en su caso, de aquello que debiera ser tenido en cuenta para el mejor cumplimiento de la misma.

- ✓ Cumplimiento de la Protección de Datos y de la confidencialidad de la información manejada por todo el personal de MERCASTURIAS y su uso con terceros.

Principios y conductas referentes al “Trabajo basado en el equipo”

- ✓ El problema de cualquier trabajador de MERCASTURIAS, es mi problema, por lo que trataré de colaborar y de ayudar.

- ✓ Solo no podré lograr el objetivo. La colaboración incrementa la calidad del resultado.

- ✓ Aportar ideas de mejora, no sólo a la tarea propia, sino también al conjunto.