

Nuestro Código ético

A continuación se presenta el código ético y buenas prácticas empresariales de Quiero:

1. Objeto y alcance
2. ¿A quién va dirigido?. Procedimiento
3. Visión, misión, propósito, valores
4. En relación con los Accionistas
5. En relación con los Administradores y Directivos
6. En relación con los empleados de la empresa
7. En relación con los proveedores y colaboradores
8. En relación con los clientes de la empresa
9. En relación con los competidores de la empresa
10. En relación con la sociedad civil
11. En relación con el medio ambiente

1. Objeto y alcance

Este Código Ético recoge el compromiso de Quiero con los principios de la ética empresarial, la integridad institucional y la transparencia en todos sus ámbitos de actuación, estableciendo un conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético, íntegro y responsable de todos los profesionales de Quiero en el desarrollo de su actividad.

2. ¿A quién va dirigido?. Procedimiento

Los consejeros, socios, directivos, apoderados y personas que de cualquier forma ostenten poderes de representación de Quiero tienen la obligación de conocer y cumplir este Código Ético. La aplicación de este Código, no obstante, no podrá suponer el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes en los países donde Quiero opera.

Para garantizar su conocimiento, este Código será notificado personalmente a todos los consejeros, directivos, apoderados y personas que de cualquier forma ostenten poderes de representación de Quiero, cuando así lo requiera la naturaleza de su relación, quienes deberán asumir por escrito el compromiso de su cumplimiento. De igual forma, la obligación de su cumplimiento se contendrá en los contratos de trabajo de los empleados que se incorporen a Quiero desde la fecha de su aprobación, incorporándose como anexo (o una versión reducida del mismo en forma de principios básicos e informadores) a dichos contratos.

Este Código Ético, por su naturaleza, no abarca todas las situaciones posibles, sino que establece los criterios para orientar la conducta de los profesionales de la empresa y, en su caso, resolver las dudas que puedan plantearse en el desarrollo de su actividad profesional.

Cualquier duda que pueda surgir a los empleados de Quiero sobre la interpretación del Código Ético deberá consultarse con el superior jerárquico inmediato.

Asimismo, en caso de detectar alguna violación en el código ético de la empresa, se podrá comunicar de manera formal y anónima mediante el [siguiente formulario](#).

Este formulario es consultado de manera recurrente, y las comunicaciones así recibidas serán evaluadas por el responsable de Cumplimiento Normativo quien dará cuenta al órgano competente dentro de la Compañía, y actuarán en consecuencia.

3. Visión, misión, propósito, valores

Nuestra misión

Queremos llegar a ser el punto de encuentro entre todas aquellas personas que quieren poner en valor la sostenibilidad.

Nuestra visión

Somos una empresa creadora de soluciones en comunicación, innovación e investigación que promueve el desarrollo sostenible para las organizaciones y sus grupos de interés.

Nuestro propósito como Compañía

HACER CAMBIO

Nos identificamos con estos valores

- **Apertura:** Porque impulsar la participación y el diálogo nos hace mejores
- **Rigor:** Porque nos exigimos mejorar en todos nuestros procesos
- **Compromiso:** Porque nos implicamos en lo que hacemos
- **Innovación:** Porque trabajamos con otros buscando nuevas maneras de hacer las cosas
- **Ilusión:** Porque nos emociona lo que hacemos y eso nos inspira
- **Coherencia:** Porque creemos en lo que hacemos a pesar de nuestras contradicciones

Nuestro Código ético contiene las normas, los principios y los valores de carácter ético que Quiero asume voluntariamente en el desempeño de su misión y en las relaciones con sus grupos de interés.

En relación con los Accionistas y Propietarios

La empresa es 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.

- La empresa busca 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.
- Los administradores y directivos son personas que reúnen las condiciones de preparación y experiencia adecuadas y que realicen un ejercicio profesional, ético y responsable de su gestión.

- La misión y los valores de la empresa están en línea con su Código Ético.

En relación con los Administradores y Directivos

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

En relación con sus funciones de Dirección:

- Realizar un ejercicio profesional, ético y responsable de su actividad.
- Cumplir y hacer cumplir el Código Ético de la empresa 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 la empresa.
- Mantener los libros y registros de la empresa 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 la empresa toda la información y explicaciones que requieran para la realización de su trabajo.
- Comunicar inmediatamente al órgano de administración, cualquier hecho o situación que pudiera suponer o llegar a ocasionar un conflicto entre el interés de la empresa y el particular del administrador o directivo y abstenerse de intervenir en su resolución.
- 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 la empresa.
- Mantener la confidencialidad de los antecedentes, datos y documentos a los que tengan acceso por razón de sus funciones en la empresa, incluso después de haber cesado en ellas.
- Hacer frente al pago y cumplimiento de las deudas y obligaciones de la empresa sin dilaciones ni incumplimientos injustificados y proceder al cobro de sus créditos con la diligencia que el caso requiera.
- Elegir a sus colaboradores y subordinados con arreglo a los principios de mérito y capacidad, procurando únicamente el interés de la empresa.

En relación con los empleados de la Empresa:

Queremos ofrecer un entorno de confianza mutua, en el que podamos compartir objetivos, donde se fomenta la iniciativa, la responsabilidad individual y el desarrollo del talento.

- Conformar un equipo humano innovador, diverso, con inquietudes, dispuestos a compartir nuestro talento y compromiso con el desarrollo de una sociedad sostenible.
- Adoptar una actitud colaborativa en un entorno de trabajo abierto a la participación y el diálogo.
- Trabajar en equipo, mostrando respeto y generosidad por los compañeros para favorecer su desarrollo profesional, al tiempo que se fomenta la toma de decisiones individuales y la asunción de responsabilidades.
- Compromiso con la visión, misión y valores y los marcos de funcionamiento que definen la cultura corporativa, que dota a la marca de identidad propia y diferenciada en el sector.
- Procesos de selección transparente, en el que se informa de los conocimientos técnicos y habilidades que requiere la función a desarrollar y de las políticas de desarrollo profesional y de compensación corporativas.
- Selección de los mejores profesionales, acorde con el objetivo estratégico de igualdad de oportunidades, la no discriminación por razón alguna, y el respeto a la diversidad.
- Favorecer un clima de transparencia recíproca es el fundamento que guía la relación trabajador – empresa, en el corto, medio y largo plazo.
- Compartir los sistemas de fijación y valoración de objetivos, a nivel individual y coordinadamente en equipo, con el propósito de que cada cual los haga suyos y asuma el compromiso de consecución.
- Reconocer el mérito, medido por la consecución de resultados en base a objetivos-indicadores de actividad por desempeño funcional. Reconocemos el éxito y admitimos la posibilidad de error.
- Ofrecer una política de compensación justa y equitativa, adaptada a la realidad del mercado, con flexibilidad de fórmulas que puedan combinar retribución tangible (monetaria) e intangible (formación, tiempo libre...)
- Facilitar la conciliación de la vida laboral - familiar adoptando prácticas que flexibilizan la presencia en el puesto de trabajo (teletrabajo, etc.) en un marco de responsabilidad individual.
- Proceder al cese de la relación laboral con la compañía por prácticas y comportamientos que incumplan el marco de relaciones establecidas con nuestros grupos de interés, en especial con clientes y colaboradores.

En relación con los proveedores y colaboradores:

Queremos promover una relación que involucre a nuestros proveedores y colaboradores en la cadena de valor de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

- Buscar proveedores con conocimiento y experiencia demostrada en su sector y con los que podamos establecer una relación de confianza mutua basada en la transparencia en la comunicación de las pautas de actuación que requerimos.
- Concursar el servicio que pedimos a un máximo de 3 proveedores. En el concurso para la selección de proveedores solicitamos información de sus prácticas de sostenibilidad, otorgando una mayor valoración a los que cumplan estos aspectos.
- A la hora de seleccionar a nuestros proveedores valoramos, por orden de importancia:
 - Sostenibilidad ambiental
 - Precios competitivos
 - Fidelidad
 - Cordialidad en la relación
 - Perfil emprendedor
- Elaborar y enviar a los proveedores un briefing concreto y cuantificable. Una vez compartido el briefing con el proveedor y aclaradas las dudas, solicitamos la evaluación presupuestaria de los servicios a prestar. Una vez el presupuesto es de nuestra conformidad, remitimos al proveedor un documento de aceptación de presupuesto y condiciones que incluye: conformidad de los servicios que requerimos, forma de pago, política de cancelación y compromiso con prácticas de actuación sostenible.
- Evaluar la calidad del servicio prestado e informamos (damos feedback) con la voluntad de continuidad y colaboración consistente en el tiempo.
- 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.

En relación con los clientes de la empresa:

Queremos compartir nuestra visión y valores con los clientes a través de la escucha activa de sus inquietudes, aportando soluciones de beneficio mutuo y obteniendo de ello un aprendizaje que nos ayude a mejorar.

- Buscar clientes comprometidos con el desarrollo sostenible que planteen acciones en los ámbitos sociales o medioambientales en la búsqueda de generar un impacto positivo que favorezca la construcción de un mundo mejor.
- Acercarse a los clientes (prospectos) dentro de las normas éticas del mercado, siempre de forma transparente y en un marco de confianza y competencia leal.
- Tener una actitud de escucha activa de nuestro interlocutor para comprender sus necesidades, objetivos, condicionantes y requisitos, para poder aportarles valor desde un primer momento.
- Ayudar al cliente a concretar el alcance de los servicios solicitados para asegurar la recepción de un brief concreto y cuantificable. Una vez compartido el brief con el cliente y aclaradas las dudas, formalizamos el entendimiento de la propuesta en un documento que requiere su conformidad, que sirve de base para la evaluación presupuestaria de los servicios a prestar.
- No aceptar propuestas que no podamos satisfacer con la calidad de servicio que nos autoexigimos, bien por el alcance de la propuesta o porque su desarrollo perjudique la calidad de servicio para otros clientes. En tales ocasiones, somos transparentes con el cliente a la hora de compartir nuestras razones y porqués.
- Confirmar que la necesidad del cliente es coherente con nuestra visión y misión, y afín a nuestro objetivo de construir un mundo mejor.
- Ofrecer soluciones ambiciosas pero realistas, que sean efectivas en su implementación, innovadoras y capaces de dar respuesta a las necesidades recogidas en el brief.
- Presupuestar servicios según precios ajustados al mercado y con márgenes que nos permiten cubrir nuestro fondo de maniobra. No aplicamos prácticas pro-bono. El precio no es determinante en la discriminación de clientes, siendo flexibles a que puedan primar otros requisitos empresariales.
- Ser transparentes en la contratación, planificando de forma rigurosa las tareas, objetivos y resultados a conseguir y su consiguiente valor.
- Trabajar de forma conjunta con el cliente, explicándole el alcance real de la propuesta y determinando un marco claro y preciso del ámbito de nuestro trabajo, aplicando una metodología que sea garantía del rigor con el que nos gusta trabajar y que determine los objetivos a conseguir.
- Asignar un interlocutor responsable, a título personal, ante el cliente y, de la misma manera, lo requerimos de él.
- Estar orientados a resultados, comprometiéndonos en la calidad de nuestro servicio y en los plazos de ejecución.
- Aplicar un feedback permanente que asegura el avance correcto de los objetivos intermedios, determinando unos indicadores previamente consensuados con el cliente, que nos permitan comprobar la eficacia del proyecto y revisar nuestra implicación en el mismo, para así ir construyendo una relación de confianza con nuestro cliente.

- Ser proactivos en la exploración de nuevas oportunidades que surgen en el desarrollo del proyecto. Queremos ser un compañero de viaje para el cliente, y para ello, trabajamos en fidelizarlo.
- Solicitar al cliente un evaluación de nuestros servicios, a través de una encuesta de satisfacción, al tiempo que valoramos internamente nuestra actuación, a través de propios indicadores, que compartimos entre el equipo, incorporando las lecciones aprendidas para futuras actuaciones.

En relación con los competidores de la Empresa:

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

En relación con la sociedad civil.

Ser una empresa ciudadana comprometida con la sociedad y especialmente con la comunidad local.

- Estar presentes en la comunidad local, vinculados con el barrio en el que trabajamos y desde allí con el resto de las comunidades locales que nos rodean, reforzando el trabajo que desempeñamos a nivel nacional tanto con nuestros clientes como con el resto de grupos de interés.
- Colaborar en la búsqueda de una mejor calidad de vida en el barrio y la ciudad en la que trabajamos, así como el resto de comunidades locales, con especial atención a los colectivos más desfavorecidos.
- Participar en el crecimiento de la actividad profesional, la mejora y mantenimiento de sus infraestructuras, así como de su vida cultural.
- Compartir nuestro conocimiento y divulgar nuestra experiencia.
- Crear diversas actividades en las que nuestro espacio de trabajo sirva como lugar de aprendizaje, inspiración, investigación y debate sobre los temas que preocupan e interesan a la sociedad y la comunidad local.
- Enriquecer el debate y aprendizaje social sobre aquellas cuestiones de alcance y transformación demandadas por nuestro entorno, a través de nuestros proyectos propios.
- Las comunidades y perfiles sociales en los que estamos presentes tienen que ser verdaderos puntos de encuentro y conversación, tanto para compartir lo que

sabemos y descubrimos como para ser aprendices reales de lo que la sociedad crea y transforma.

- Apoyar y participar en todas aquellas iniciativas que fomenten la difusión libre de conocimiento y la colaboración tanto local como globalmente del conocimiento y el aprendizaje.
- Participar en todos aquellos foros, organizaciones e instituciones que además de ayudarnos a lograr nuestra visión ayuden también a convertir en realidad nuestro compromiso social con las comunidades locales.
- Apoyar y estar presentes de manera especial en aquellas instituciones que trabajen en el ámbito de la sostenibilidad, la RSC y el voluntariado.
- Ser solidarios y apoyar aquellas causas que necesiten sumar nuestra fuerza de trabajo y conocimiento.
- Colaborar solidariamente en proyectos de organizaciones sociales o con situación económica compleja, aunque no seamos retribuidos económicamente por ello.
- Respetar los derechos humanos y las instituciones democráticas y promoverlos donde sea posible.
- Relacionarse con las autoridades e instituciones públicas de manera lícita y respetuosa no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie.

En relación con el medio ambiente:

Desarrollar nuestra actividad de forma respetuosa con el medioambiente implementando las mejores prácticas de sostenibilidad y eficiencia en nuestros procesos para minimizar el impacto ambiental generado por nuestros procesos.

- Ajustarse a las mejores prácticas de sostenibilidad que impone nuestra adhesión como entidad firmante del Pacto Mundial, a la iniciativa global Race to Zero a través de la plataforma Business Ambition for 1.5°C y a la plataforma Madera Justa.
- Articular nuestros compromisos con procedimientos que involucran nuestra actividad con los grupos de interés con los que nos relacionamos: oficina, proveedores, clientes y sociedad.
- Apelar a la corresponsabilidad del equipo en la implementación de prácticas sostenibles, en especial en lo que se refiere al consumo responsable de papel, separación de residuos, fomento del transporte público e impulso de teletrabajo.
- Propiciar el consumo responsable de agua
- Priorizar la contratación de servicios respetuosos con el medioambiente (telefonía e Internet, energía, consumibles reciclados) y compra de productos sostenibles y ecológicos
- Fomentar la compra de víveres ecológicos o de comercio justo.

- Propiciar el reciclaje de equipos y mobiliario a través de donaciones al tercer sector.
- Medir nuestra huella ecológica y fomentar su reducción.
- Contemplar la sostenibilidad y el uso de materiales respetuosos con el medioambiente en nuestros productos y servicios ofertados

Madrid, a 8 de Junio de 2020