

Código de Conducta

↗ 2023

newrest

¿Por qué este Código de Conducta?

Operamos en una industria con normas éticas elevadas. Preservar el medio ambiente, proteger a nuestros empleados y a las personas de nuestra cadena de valor, garantizar la salud de nuestros clientes y la integridad de nuestro negocio son las principales prioridades del Grupo. El objetivo de este Código de Conducta es establecer nuestros principios, reafirmar nuestros valores y definir un marco claro para llevar a cabo nuestro negocio.

Operamos en países y contextos diferentes. Este Código de Conducta es una herramienta que nos permite asegurar una base común de garantías sociales, medioambientales y éticas.

¿Cuáles son las exigencias de Newrest en cuanto a la aplicación de este Código?

Esperamos que todos nuestros empleados y socios se familiaricen con este Código y se aseguren de que lo entienden. Si existe alguna duda o pregunta sobre uno de los principios establecidos en este Código, animamos a nuestros empleados a que pidan consejo a su superior jerárquico o a personas cualificadas y a que consulten los recursos adicionales disponibles internamente. Se espera de nuestros empleados que cumplan con todos los principios enunciados en el presente documento (véase la sección *Nuestros compromisos*) y que apliquen las normas de conducta en su trabajo diario y en sus relaciones con terceros en nombre de Newrest.

Esperamos de cada uno una vigilancia máxima para detectar y denunciar situaciones de violación real o potencial del presente Código, de conformidad con el procedimiento de denuncia del Grupo. Siendo todos actores de los principios éticos de Newrest se evita situaciones de incumplimiento. En caso de violación de las normas de conducta, tomaremos medidas adecuadas para rectificar la situación y reparar los daños causados. Dependiendo de la gravedad del incidente, de las normas de funcionamiento de la entidad legal implicada y de las leyes aplicables, estas medidas pueden incluir sanciones. Nos tomamos muy en serio la violación de nuestros principios éticos, y nos reservamos el derecho de rescindir nuestra relación contractual con la parte interesada afectada si la situación lo justifica.

Por el contrario, nos comprometemos a proteger a nuestras partes interesadas y a llevar a cabo nuestras relaciones de acuerdo con todos los principios detallados en el presente Código de Conducta.

¿Cómo aplicamos estos principios cada día?

Todos nuestros compromisos van acompañados de reglas de conducta claras que deben aplicarse en el contexto de sus responsabilidades o relaciones con Newrest. Además de éstas, Newrest cumplirá con toda la legislación aplicable en la jurisdicción en la que opera y espera lo mismo de sus interesados. En caso de que las obligaciones de nuestro Código de Conducta no sean equivalentes a las impuestas por la legislación aplicable, Newrest cumplirá siempre los requisitos más estrictos y exigentes.

Este Código está concebido como un manifiesto de nuestros valores, para afirmar y comunicar nuestros compromisos de forma transparente. También es una herramienta para guiar a nuestros interesados cuando toman decisiones en sus actividades y para dirigir internamente los recursos más pertinentes para cada tema.



Olivier Sadran y Jonathan Stent-Torriani,
Copresidentes



Ejemplaridad en las relaciones de negocios

- 01 → Prevenir y combatir la corrupción
- 02 → Abuso de poder o influencia
- 03 → Competencia leal
- 04 → Transparencia en las relaciones con los proveedores



Ética

- 05 → Apoyar el desarrollo de las competencias de los empleados
- 06 → Protección de los derechos fundamentales de los empleados
- 07 → Garantía de condiciones de trabajo responsables



Responsabilidad

- 08 → Información financiera y no financiera fiable
- 09 → Denunciante
- 10 → Protección de datos
- 11 → Ejemplaridad de las prácticas en la cadena de valor



Enfoque al cliente

- 12 → Calidad y seguridad sanitaria de los productos
- 13 → Satisfacción y gestión de las relaciones con los clientes
- 14 → Transparencia y comunicación responsable con nuestros consumidores



Integración de nuestras actividades en el ecosistema local

- 15 → Protección del medio ambiente
- 16 → Respeto de la integridad de los territorios
- 17 → Apoyo a proyectos locales



¿Qué es la corrupción?

La corrupción es una situación en la que una persona **ofrece o acepta beneficios** (pago, servicios, productos, dádivas, etc.) como incentivo por actuar o abstenerse de actuar en el marco del desempeño de sus funciones, o por utilizar su influencia en favor de Newrest. Este tipo de comportamiento puede afectar todas sus relaciones con terceros (autoridades públicas, socios de negocio, proveedores, etc.).

Se diferencian **el soborno activo**, ocurriendo cuando la persona toma la iniciativa del intento de soborno, y **el soborno pasivo**, produciéndose cuando la persona acepta beneficios a cambio de un servicio o favor.

Normas de conducta



Corrupción

- Rechazar cualquier implicación en una situación de corrupción e informar inmediatamente a su superior a través de los procedimientos adecuados.
- Asegurarse de que los regalos o invitaciones cumplan con las normas de Newrest y las reglamentaciones locales aplicables, es decir, que sean excepcionales, razonables y apropiados.
- Dejar constancia escrita de la transacción e informar sistemáticamente a su superior, sin importar el valor del regalo recibido u ofrecido.
- En caso de duda, contactar a su superior antes de ofrecer o aceptar un regalo.
- Preguntarse si el regalo puede poner en duda su imparcialidad o la de su destinatario, o dar una impresión de falta de imparcialidad. En caso de duda, no debe ofrecerse o aceptarse el regalo o la invitación.

Pagos de facilitación

- Si una autoridad pública le pide que pague gastos relacionados con un procedimiento administrativo, asegurarse de que esta petición está justificada por un documento oficial de la autoridad en cuestión.
- En caso de duda, rechazar el pago y contactar a su superior.
- Estar atento cuando un funcionario público se ponga en contacto con usted a través de sus medios de comunicación personales en lugar de los profesionales.



Nuestro compromiso

Newrest **condena cualquier práctica corrupta**, dirigida a funcionarios públicos o privados. Newrest espera de sus empleados que recusen cualquier **implicación directa o indirecta** en situaciones que puedan considerarse sobornos y que las denuncien a través de los canales apropiados.

➤ Situaciones concretas

¿Cómo saber si un regalo es adecuado?

→ Aceptables

Regalos razonables y adecuados, fuera de periodos de licitación:

- Invitación a un restaurante para una comida de negocios
- Invitación a eventos culturales o deportivos
- Regalos de valor razonable (delicatessen, etc.)

→ Inaceptables

- Dinero en efectivo (préstamos, créditos, transferencias, etc.)
- Joyas valiosas
- Regalos de valor excesivo
- Regalos reiterados
- Todo regalo ofrecido durante la negociación de un contrato o un proceso de licitación
- Todo regalo, servicio o favor de un tercero a cambio de una ventaja o favor

Herramientas



Documentos internos de referencia:

- Código de Conducta: *Denunciante*
- Newrest Golden Rules: capítulo sobre el fraude



¿Qué es el abuso de poder?

El abuso de poder ocurre cuando una persona utiliza el poder y las prerrogativas que tenga con sus funciones para obtener una ventaja o perjudicar a otra persona. El abuso de influencia consiste en la **utilización de su estatus** para **influir en la toma de decisiones** de una persona o entidad con el fin de obtener una ventaja.

Estas **dos formas de abuso** permiten obtener ventajas ilegales particularmente a través de dos tipos de situaciones específicas: el **fraude** y el **conflicto de intereses**.

Normas de conducta



Limitar el fraude

- Avisar a su superior si se encuentra en una situación que podría dar lugar al incumplimiento de los procedimientos internos.
- Si es testigo o sospecha de un fraude, informar al respecto mediante el procedimiento de denuncia.

Evitar los conflictos de interés

- Informar a sus superiores de los posibles conflictos de interés para definir las medidas apropiadas.
- No hacer negocios con personas de su familia o círculo íntimo de amigos.
- No contratar personalmente a personas con las que tenga una relación personal y cuyo cargo podría llevarle a tener una relación directa de subordinación con ellas.
- Al tomar una decisión, evaluar si esta puede haber estado influida por un interés personal.
- No invertir en una empresa competidora de Newrest o en una empresa con la que tenga una relación comercial en el ejercicio de sus funciones.
- Seguir los procedimientos definidos por Newrest en el marco de la gestión de las relaciones comerciales.

Nuestro compromiso



Newrest se compromete a **prevenir el riesgo de fraude y de conflicto de intereses** y a aplicar las medidas y los controles necesarios para detectar y tratar los casos de abuso de influencia y de poder. Además, Newrest espera de sus empleados un comportamiento ejemplar en el día a día. Los poderes y responsabilidades deben **utilizarse con fines estrictamente profesionales** y de conformidad con los principios incluidos en el presente Código de Conducta.

Situaciones concretas

¿Cómo actuar para prevenir el riesgo de abuso de poder o influencia?

→ Por hacer

- Ser transparente e informar sobre los posibles conflictos de interés y fraudes.
- Consultar los procedimientos internos y usar la herramienta de denuncias.

→ Por evitar

- Participar en el proceso de contratación de un familiar.
- Poner en marcha un proceso de adquisición cuando un posible proveedor sea una empresa en la que el empleado ha invertido.
- Mantener relaciones comerciales en nombre de Newrest con familiares.



Herramientas



Documentos internos de referencia:

- Código de Conducta: *Denunciante*
- Herramienta para denuncias en el sitio web del grupo Newrest o vía el portal home.newrest.eu



¿Qué es la competencia leal?

La competencia leal se refiere tanto a **las acciones** que Newrest puede emprender **frente a sus competidores**, como a la **protección de sus activos** frente a las prácticas desleales externas. En efecto, la información confidencial en posesión de Newrest constituye un activo importante en el desarrollo de la actividad de la empresa. Este tipo de información concierne tanto a Newrest como a **sus interesados** e incluye secretos comerciales, conocimientos técnicos, datos financieros internos, información comercialmente sensible o relativa a datos personales.

Normas de conducta



Competencia leal

En el ejercicio de sus funciones, los colaboradores de Newrest deben sistemáticamente:

- Rechazar toda actividad o acuerdo con competidores que afecta directa o indirectamente los precios o reduzca la competencia en uno o más mercados.
- Rechazar acuerdos con uno o varios competidores para no comprar a un proveedor (exclusión) o vender a un cliente (división de un mercado).
- Rechazar el intercambio de información comercial sensible o cualquier otra práctica que pueda obstaculizar la libre competencia.
- Rechazar el pago de facilitación o los sobornos para acceder a los mercados o influir en la elección de los interlocutores.
- Solicitar asesoramiento al equipo jurídico en caso de términos legales y cláusulas contractuales que puedan modificar las reglas de competencia (distribución exclusiva, cláusulas de no competencia o restricciones territoriales).

Protección de los activos de Newrest

Los empleados de Newrest deberán:

- Utilizar los activos y recursos de Newrest con cuidado y únicamente para fines empresariales legítimos.
- No utilizar o divulgar datos confidenciales o sensibles de Newrest o de sus partes interesadas, obtenidos en el ámbito profesional, para fines personales.
- Transmitir información confidencial solo a las personas autorizadas dentro de Newrest y en ningún caso a terceros (familiares, amigos, competidores, etc.).

Nuestro compromiso



Newrest se compromete a **promover la competencia leal en sus actividades y prácticas comerciales**, de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables.

Newrest respeta las **leyes antimonopolio** para garantizar la libre competencia y evitar las prácticas anticompetitivas.

Newrest se basará en la **calidad de sus productos y servicios**, así como en la **innovación** y la **creatividad** de sus empleados, para competir en el mercado.

Sus empleados son responsables **de proteger la información confidencial** relativa a Newrest y sus interesados (clientes, proveedores, subcontratistas y socios).

Respeto de las normas de confidencialidad

Los empleados deben tratar con sumo cuidado toda la información que intercambian con sus interlocutores, de conformidad con las normas de confidencialidad vigentes de Newrest.

Situaciones concretas

¿Qué precauciones deben tomarse en las situaciones de competencia desleal?

→ Por hacer

- Ser cortés con la persona con la que trata y pedir consejo a su superior.
- Solicitar asesoramiento jurídico al departamento correspondiente antes de actuar (departamento de compras, departamento jurídico, etc.).
- Si Newrest es o ha sido objeto de un procedimiento judicial por comportamiento anticompetitivo o violación de las leyes antimonopolio, debe informar al respecto (decisiones o sentencias).

Herramientas



Documentos internos de referencia:

- Procedimientos de compra
- Acuerdo sobre derechos de propiedad industrial (incluido en los contratos con proveedores)
- Tabla de análisis de licitación
- Cláusulas de confidencialidad
- Acuerdo de confidencialidad, *Non-Disclosure Agreement* (NDA)



Nuestro compromiso

Newrest selecciona a sus proveedores y socios de negocios de manera **objetiva, justa y transparente**. Nuestros procesos de selección están abiertos a todas las propuestas y se ejecutan sin favoritismo o discriminación. Las relaciones entre Newrest y sus proveedores son equilibradas y transparentes y se basan en el **respeto mutuo de las cláusulas contractuales**.

Normas de conducta



Garantizar un proceso de selección transparente

- Definir criterios transparentes y verificables (precio, calidad, etc.) para seleccionar a los proveedores.
- Incluir toda la información pertinente en los documentos de licitación (expresión de la necesidad, condiciones de ejecución del contrato, etc.) y comunicar esta información a todas las empresas candidatas.
- Tomar las decisiones de tal forma que se evite todo conflicto de interés real o potencial.
- Conservar un registro de los análisis de las ofertas y las decisiones de compra para garantizar la trazabilidad de las decisiones tomadas en caso de auditoría de compras por parte del Grupo.

Establecer relaciones equilibradas con nuestros proveedores

- Asegurarse de que los documentos contractuales contengan toda la información esencial para la colaboración con un nuevo proveedor o prestador de servicios.
- Favorecer, cuando sea posible, las soluciones que permitan una resolución conciliada en caso de reclamaciones o litigios con los proveedores.
- Cumplir la legislación vigente en materia de condiciones de pago de sus proveedores.



▾ Situaciones concretas

¿Qué precauciones deben tomarse para entablar buenas relaciones con sus proveedores?

→ Por hacer

- Detallar los elementos del acuerdo en los contratos: remuneración, condiciones de renegociación, penalizaciones aplicables, plazos de desistimiento o cancelación, modificación de pedidos, etc.
- Tener presentes los criterios de selección de los proveedores y los elementos que fundamentaron la decisión.
- Conservar las tablas de análisis de las ofertas de los proveedores.
- Dejar constancia escrita de los intercambios con los proveedores en caso de litigio.

→ Por evitar

- Emplear términos vagos o ambiguos en los contratos.
- Sobrepasar los plazos de pago aplicables de las facturas.



Herramientas



Documentos internos de referencia:

- Cuadro de autoevaluación de proveedores
- Contratos tipo
- Política y manual de calidad



Nuestro compromiso

Con el fin de apoyar a sus empleados en su carrera profesional y favorecer su desarrollo profesional, Newrest ha puesto en marcha una serie de medidas que les permiten fortalecer sus competencias y crecer profesionalmente en la empresa.

Newrest ofrece a sus empleados un programa de formación relacionado con la normativa, conocimientos empresariales, así como formación para desarrollar sus habilidades directivas.

Estos diferentes niveles de formación permiten a los empleados, además de afianzar sus competencias, adaptarse a las necesidades de los clientes y a la evolución del mercado.

Dado que el saber hacer y las competencias de los empleados de Newrest constituyen elementos clave de la satisfacción de los clientes, la empresa desea que todos puedan adquirir las competencias que necesitan para llevar a cabo su misión, facilitando así la realización personal y el éxito colectivo.

Newrest se compromete a que el acceso a la promoción se base exclusivamente en el rendimiento laboral y las competencias, prestando una atención especial a los conflictos de favoritismo y prohibiendo todo acto de discriminación.

Normas de conducta



Política de gestión de carrera

- Dar a todos los empleados el mismo acceso a la formación.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en cada país.
- Proporcionar herramientas de formación.
- Digitalizar los procesos de formación para ofrecer métodos innovadores de mejora de las competencias, garantizando al mismo tiempo un seguimiento regular a lo largo del tiempo.
- Apoyar a los empleados con un sistema de tutoría desde su integración y a lo largo de toda su carrera profesional en Newrest a fin de facilitar su desarrollo profesional.
- Crear centros de formación en ciertos países para dotar a nuestros empleados de conocimientos sobre cocina, salud, seguridad e higiene.

Métodos de Newrest para apoyar el desarrollo profesional

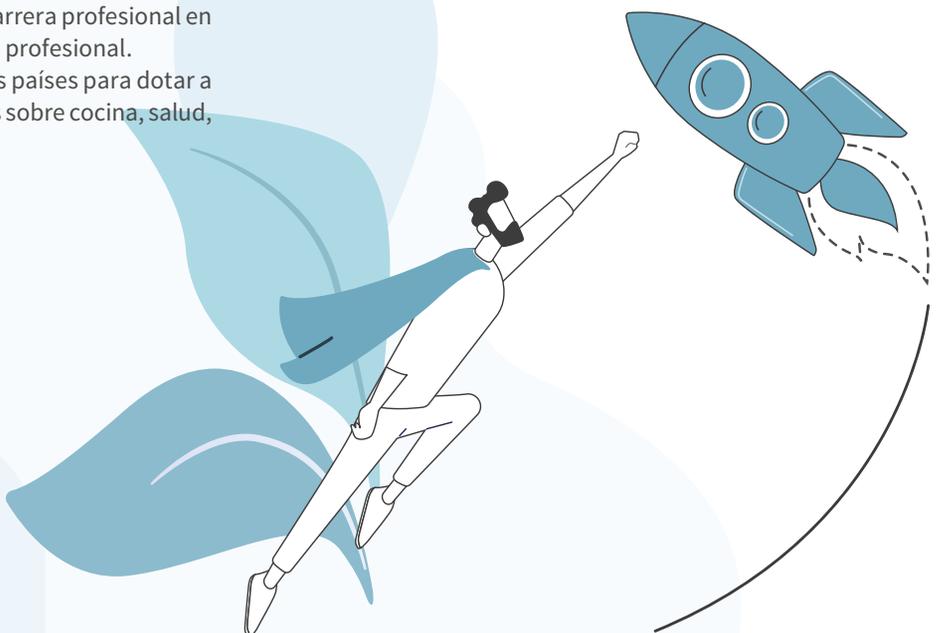
- Evaluar el rendimiento de los empleados, coleccionar sus expectativas e intercambiar sobre sus trayectorias profesionales realizando entrevistas profesionales.
- Crear trayectorias profesionales coherentes para favorecer la evolución de los empleados dentro del Grupo.
- Organizar eventos dedicados a la formación interna.

Herramientas



Documentos internos de referencia:

- Base común de la Política Social, que deberá modificarse en función de la normativa local cuando proceda
- Base común de la tabla de evaluación anual de las entrevistas
- Base común de formación
- Carta de Movilidad





¿Qué son los derechos fundamentales?

Los derechos fundamentales son derechos inmutables e inherentes a la persona humana. Estos derechos benefician de una protección especial. En el contexto de las relaciones laborales, la Organización Internacional del Trabajo identifica cuatro pilares:

- La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
- La abolición del trabajo infantil.
- La eliminación de la discriminación.
- La libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva.

Normas de conducta



Prohibir toda forma de acoso o discriminación

- Crear un entorno de trabajo libre de discriminación y promover la igualdad de oportunidades.
- Rechazar toda conducta indebida o lenguaje discriminatorio por parte de empleados de Newrest o nuestros clientes, socios o proveedores hacia cualquier persona.
- Denunciar todo comportamiento, comentario o lenguaje que pueda ser de acoso o discriminación.
- Estos incidentes se evalúan sistemáticamente y pueden resultar en sanciones.

Combatir el trabajo infantil y el trabajo forzoso

- Asegurarse de que todos los empleados tengan un contrato válido.
- Emplear únicamente a personas mayores de 15 años, salvo en el marco de aprendizajes profesionales regidos por acuerdos con el organismo de formación.
- Garantizar condiciones de trabajo responsables para todos los empleados cumpliendo la normativa aplicable, incluida la que regula el empleo de menores.

Garantizar el ejercicio del derecho de asociación y de negociación colectiva

- No interferir en el derecho de asociación o de negociación colectiva de los empleados, incluido el derecho a la huelga cuando se ejerza respetando la normativa internacional y local.
- Garantizar la celebración periódica de foros de diálogo social, de conformidad con los requisitos de los países en los que se opera.
- Participar activamente en el diálogo social por conducto de la dirección de cada entidad con vistas a encontrar soluciones compartidas.

Nuestro compromiso



Newrest garantiza un entorno de trabajo que respeta la dignidad de cada individuo. El Grupo se compromete a defender y preservar todos los derechos fundamentales, tal y como se definen en los convenios internacionales sobre los derechos fundamentales y los derechos humanos. El Grupo está atento a las prácticas de sus interesados, su cadena de valor y sus socios de negocios, y espera que estos compartan sus valores.

Situaciones concretas

¿Qué comportamientos son aceptables en un entorno profesional?

→ Aceptables

- Discrepancias con colegas o superiores.
- Conversaciones sobre la vida privada (vacaciones, fines de semana, eventos familiares, etc.).
- Observaciones constructivas sobre el trabajo.

→ Inaceptables

- Intimidación, humillación o comentarios degradantes.
- Críticas sobre el aspecto físico, el comportamiento o la vestimenta.
- Preguntas intrusivas sobre la vida privada.
- Diferencia de trato basada en características personales (origen étnico, discapacidad, afiliación sindical, etc.).
- Acoso moral o sexual.
- Agresiones físicas o sexuales.

Herramientas



Documentos internos de referencia:

- Carta de RSC
- Informe de Progreso Actualizado del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



Nuestro compromiso



Newrest se compromete a hacer de la salud y la seguridad en el trabajo una auténtica cultura de empresa ofreciendo formación e invirtiendo recursos.

Newrest también se compromete a remunerar a sus empleados de acuerdo con los niveles definidos por la normativa de los países en los que opera, y a garantizar un entorno de trabajo de calidad (periodos de descanso, horarios de trabajo controlados, etc.).

Nos esforzamos por ser transparentes desde el momento de la contratación sobre todas nuestras condiciones de trabajo.

▸ Situaciones concretas

¿Qué precauciones deben tomarse para evitar un incidente?

→ Por hacer

- Utilizar los equipos de seguridad necesarios para la actividad.
- Ponerse en contacto con el médico del trabajo si la actividad lo pone en dificultad o plantea un riesgo para su salud.
- Si se encuentra en una situación laboral que presenta un peligro grave e inminente, ejercer su derecho de desistimiento.

→ Por evitar

- Trabajar con equipos dañados.
- Trabajar con EPI en mal estado.
- Fumar en zonas con peligro de incendio.
- Exponerse directamente a riesgos de herida o de manipulación de productos químicos.

→ ¿Qué hacer en caso de incidente?

- Garantizar la seguridad de las personas expuestas y la suya propia.
- Notificarlo a su superior jerárquico, que deberá seguir el procedimiento QPQS 03.
- Aplicar los formularios de observación del programa *I Care* para informar sobre buenas prácticas, desviaciones e incumplimientos, y accidentes.

Herramientas



Documentos internos de referencia:

- Documento de evaluación de riesgos profesionales (plan de prevención de salud y seguridad, DUER, descripción de puestos de trabajo, etc.)
- Programa *I Care*
- Descripción de los puestos
- Fichas sobre la seguridad en el trabajo
- *Calypso*

Normas de conducta

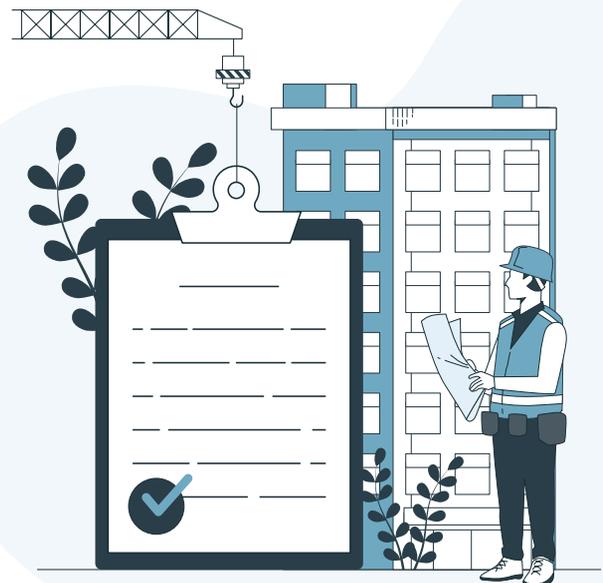


Garantizar la salud y la seguridad de los empleados de Newrest

- Respetar las instrucciones de seguridad definidas y comunicadas por Newrest para garantizar un entorno laboral productivo, seguro y saludable.
- Formar periódicamente a los empleados en materia de salud y seguridad en el trabajo.
- Comunicar las instrucciones de seguridad a todos los empleados y asegurarse de que todos las entiendan.
- Velar por que se apliquen las normas de seguridad y se utilicen los equipos de protección individual (EPI), e informar de cualquier incumplimiento a las personas competentes.
- Comprobar que todos los empleados lleven los equipos de seguridad obligatorios y que estos últimos estén en buen estado.
- Ocuparse de cualquier incidente relacionado con la seguridad de acuerdo con los procedimientos de Newrest vigentes.
- Notificar todos los incidentes y transmitir los indicadores relacionados con los departamentos de calidad, higiene, seguridad y medio ambiente (QHSE) (circunstancias, gravedad, tasa de incidencia, etc.).

Garantizar un entorno de trabajo saludable

- Prestar atención a la penosidad de los puestos de trabajo, que puede estar relacionada con grandes esfuerzos físicos (manipulación manual de cargas, posturas incómodas) o un entorno físico agresivo (ruido, temperaturas extremas), y esforzarse por limitarla.
- Asegurarse de que se ofrezcan contratos de trabajo que respeten el Código de Trabajo y el convenio colectivo y favorecer los contratos que permiten la continuidad del empleo.





Nuestro compromiso

Newrest se compromete a que toda la información producida en el marco de sus actividades sea transparente, completa, fiable y fiel a la realidad de la actividad de la empresa. Este compromiso abarca todos los indicadores y actividades objeto de seguimiento (información financiera y no financiera, seguimiento de la actividad, seguridad, calidad, etc.).

Normas de conducta

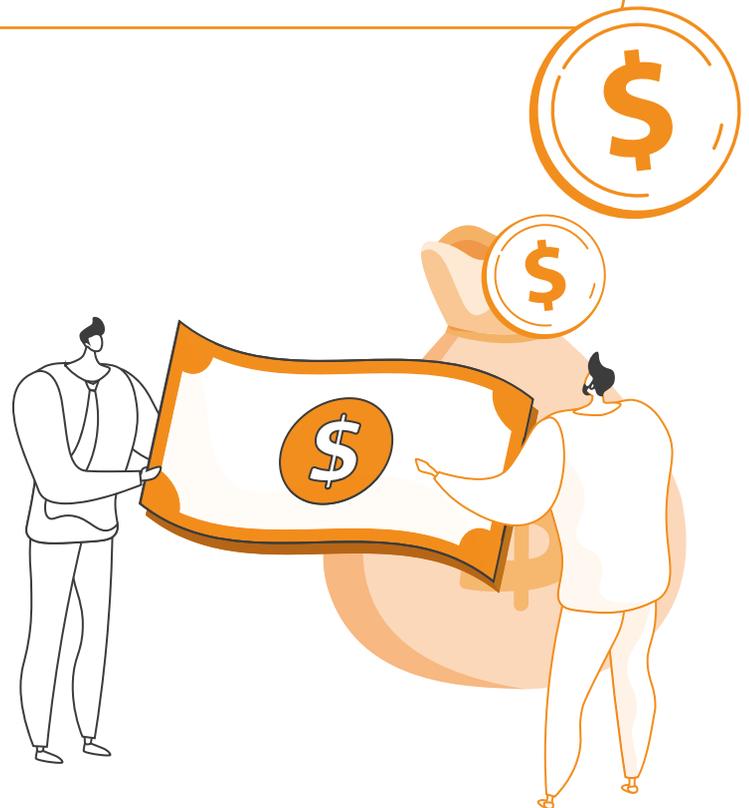


Información financiera y no financiera fiable y completa

- Verificar toda la información comunicada en el marco de la elaboración de informes (contable, sobre la calidad, etc.). No se tolera ninguna falsificación, modificación u omisión deliberada.
- Transmitir toda la información solicitada de conformidad con los formatos esperados y los plazos fijados.
- Cooperar con los auditores de Newrest y transmitir la información y los documentos necesarios para los controles.
- Conservar los documentos justificativos y respetar la política de archivo y de conservación de los documentos.

Lucha contra la evasión fiscal y el blanqueo de capitales

- Velar por que las transacciones se autoricen y ejecuten cumpliendo las normas e instrucciones comunicadas por la dirección.
- Estar atento a los pagos inusuales (destinatario, importe, cuentas bancarias asociadas, etc.) e informar al respecto.



» Situaciones concretas

¿Qué precauciones deben tomarse para velar por que la información de Newrest sea correcta?

→ Por hacer

- Conservar la documentación justificativa.
- Comprobar que la información cumple con las normas de declaración de Newrest (plazos, perímetro de recolección, consolidación, etc.).
- Pedir a una persona competente con derecho de lectura que relea la información.
- Señalar los errores o modificaciones para que se haga una rectificación.
- Comprobar los valores en caso de cambios significativos.
- Dejar constancia de la actividad o las transacciones. Transmitir la información solicitada de manera exhaustiva y respetar los plazos.

Herramientas



Documentos internos de referencia:

- » Procedimientos generales Newrest VD_FR_2018
- » Reglas de oro Contabilidad del Grupo
- » Espacio SharePoint de finanzas



¿Qué es un denunciante?

Un denunciante puede definirse como una persona que divulga **información** sobre actividades consideradas ilegales, delictivas, fraudulentas, inmorales o peligrosas o que representan una amenaza para el interés público.

Esta información se refiere a una violación de leyes y normas que proceden del derecho internacional tanto como del reglamento de la empresa.

Además de los comportamientos no conformes con la legislación vigente, los denunciantes también pueden denunciar cualquier comportamiento contrario a las normas éticas de Newrest y a los principios enunciados en el presente Código de Conducta.

Normas de conducta



Newrest debe:

- Garantizar el anonimato del denunciante y protegerlo de cualquier represalia.
- Establecer las medidas necesarias para evitar que el denunciante sea víctima de violencia, amenazas o intimidación.
- Realizar las investigaciones de forma imparcial, exhaustiva y justa.
- Procesar todas las denuncias.
- Adoptar las medidas necesarias cuando se constate que los hechos denunciados son ciertos.

¿Cómo lanzar una alerta?

Para lanzar una alerta, puede dirigirse a la página de inicio del sitio web del Grupo Newrest (newrest.eu) y rellenar el formulario dedicado a las alertas: *Denuncia*.

Para los empleados del Grupo, este enlace también está disponible en la página de inicio SharePoint de Newrest y en la página home.newrest.eu.

En ambos casos se mantiene el anonimato del denunciante. Una vez emitida la alerta, los equipos encargados la transmiten a las personas competentes para manejar la situación, las cuales deberán decidir qué procedimiento aplicar en función de la gravedad de los hechos en cuestión.



Nuestro compromiso

Newrest anima a todos sus empleados a seguir el procedimiento de alerta si son testigos de una situación en la que exista un riesgo de violación o una violación comprobada de la legislación o de los principios del presente Código de Conducta, o un peligro o una amenaza para el interés general.

► Situaciones concretas

¿Cómo saber si una denuncia está justificada?

→ Justificada

El recurso al procedimiento de denuncia se justifica cuando el denunciante:

- es víctima o testigo de una situación grave;
- es de buena fe y no tiene ningún interés personal en la denuncia.

→ Injustificada

El recurso al procedimiento de denuncia no se justifica cuando el denunciante:

- denuncia hechos relacionados por otra persona y de los que no tiene conocimiento personal;
- es de mala fe, busca perjudicar o tiene intereses económicos directamente relacionados con su denuncia.

Herramientas



Documentos internos de referencia:

- Código de Conducta: *Prevenir y combatir la corrupción*
- Código de Conducta: *Abuso de poder o influencia*
- Formulario para las denuncias



Normas de conducta



Recopilar y procesar datos

- Obtener un consentimiento informado para toda recopilación de datos realizada en el marco de las actividades de Newrest e informar a las personas cuyos datos se procesan.
- Cuando se procesen datos personales, asegurarse de que esta tramitación sea:
 - legítima - su finalidad debe ser precisa y justificada, y declararse en un registro de tratamiento;
 - pertinente - accesible únicamente a las personas y plataformas estrictamente necesarias para alcanzar la finalidad del procesamiento;
 - limitada - durar solo el tiempo que estos datos sean necesarios.

Conservar y archivar datos

- Definir la duración de la conservación de los datos para que se ajuste a la finalidad del tratamiento o cumpla con las obligaciones legales aplicables a la actividad.
- Archivar los datos cuando su eliminación o anonimización no sea posible. Asegurarse de que únicamente puedan consultar los datos personas autorizadas para gestionar este tipo de datos.

Velar por la seguridad de los datos

- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos aplicando medidas de seguridad adecuadas a los riesgos (acceso ilegítimo, modificación no autorizada o pérdida de datos) que pueden afectar a las personas.
- Para el tratamiento de datos sensibles, realizar un análisis de impacto sobre la protección de datos para determinar los riesgos que corren los individuos cuando se tramitan sus datos y poder abordar los riesgos asociados.
- Exigir cláusulas contractuales con requisitos de protección de datos personales en caso de subcontratación o colaboración con socios.

Nuestro compromiso



Newrest se compromete a proteger los datos personales de sus interesados (clientes, empleados, subcontratistas y socios).

Debe cumplir con las obligaciones del RGPD*, así como con las leyes de protección de datos de su propio país, incluyendo aquellas relativas a un tema específico por ejemplo, en Francia: *ley Informática y Libertades*, ley para una republica digital, Código de salud pública...

**se aplica a Newrest GROUP HOLDING SA y se refiere a los derechos y obligaciones de todas sus filiales ubicadas en la Unión Europea (UE).*

Situaciones concretas

¿Qué hacer si se produce un incidente relacionado con los datos personales (fugas, robos, pérdidas, quejas, etc.)?

- Escribir a la dirección de correo electrónico dpo@newrest.eu o, en caso necesario, contactar a su RPD local
- Inscribir las violaciones en el *registro de violaciones de datos* de la entidad de Newrest correspondiente.
- Rellenar un formulario de incidente y aplicar un plan de acción para evitar que vuelva a producirse un incidente similar.
- Informar a las personas afectadas si el incidente puede repercutir en sus derechos y vida privada, precisando la naturaleza de la violación de los datos y las medidas aplicadas.
- Comunicar los incidentes a la autoridad de control del país sin sobrepasar el plazo máximo de la normativa vigente.



Herramientas



Les documents de références en interne :

- PPDP (política de protección de datos personales)
- PSSI (política de seguridad de los sistemas de información)
- Carta informática
- Documentos relativos al RGPD disponibles en SharePoint



Normas de conducta



Prevenir los riesgos e incumplimientos

- Asegurarse de que las cuestiones sociales y medioambientales de la cadena de suministro de Newrest sean bien entendidas internamente a través de la sensibilización de nuestros equipos a las compras sostenibles (Carta RSC).
- Definir y evaluar los riesgos sociales y ambientales en las categorías de compras críticas.

Abordar y corregir los casos de incumplimiento de nuestras exigencias éticas

- Comunicar cualquier situación de incumplimiento observada en uno de nuestros socios por conducto de los procedimientos de denuncia del Grupo.
- Transmitir los incidentes a la dirección para que tome las medidas adecuadas en caso de violación del Código de Conducta.
- Reevaluar la continuación de nuestras relaciones con un socio en función de la situación de incumplimiento o de la capacidad o voluntad del socio de cumplir la normativa en un plazo razonable.
- Rescindir los acuerdos, de conformidad con los términos acordados en los documentos contractuales y en un plazo razonable, en el caso de situaciones de incumplimiento deliberado y reiterado de un nivel de gravedad significativo.

Nuestro compromiso



Esperamos que nuestros socios actúen de conformidad con todas las leyes internacionales y locales que se aplican en su jurisdicción, los códigos de prácticas de la industria y cualquier otro requisito que nuestra organización suscriba.

Esperamos que actúen de forma ética y conforme a los principios establecidos en el Código de Conducta:

- respeto de los derechos fundamentales;
- condiciones de trabajo seguras y saludables;
- prevención y disuasión de la corrupción y el abuso de influencia o poder;
- respeto de las normas de competencia leal;
- respeto y preservación del medio ambiente;
- protección de los intereses de los consumidores.

Situaciones concretas

¿Cómo garantizar la responsabilidad social de los proveedores y prestadores de servicios al firmar un contrato?

→ Por hacer

- Comprobar que los proveedores hayan rellenado el cuestionario de autoevaluación sobre cuestiones de RSC.
- Verificar que se haya realizado o programado una auditoría sobre las categorías de compras críticas.
- Informar a los proveedores y subcontratistas de que pueden ser objeto de evaluaciones iniciales, evaluaciones periódicas y auditorías específicas en el marco de una verificación de la información comunicada.
- Poner a disposición de los socios el Código de Conducta.

→ Por evitar

- Poner a los socios en una situación que podría llevarlos a infringir las normas vigentes o los principios del Código de Conducta.

Herramientas



Documentos internos de referencia:

- » Tabla de autoevaluación de los proveedores
- » Contratos tipo



Normas de conducta



Garantizar la seguridad sanitaria mediante normas no negociables

- Aplicar las medidas de higiene en el lugar de trabajo (usar EPI, lavarse las manos, etc.).
- Respetar las prohibiciones en el lugar de trabajo para garantizar la seguridad y la higiene (prohibición de fumar, comer, utilizar ciertos productos, etc.).
- Seguir los procedimientos de control establecidos y garantizar la trazabilidad de los productos en cada etapa de la producción y las actividades.
- Prestar atención a la gestión de existencias para evitar la caducidad de los productos, y respetar las instrucciones de almacenamiento adaptadas a cada producto (frecuencia de control, ventilación, temperatura de almacenamiento, etc.).
- Respetar la cadena de frío en todas las etapas.

Poner en práctica el proceso de calidad

- Aplicar el plan de control sanitario (HACCP) en todos los procesos, desde la selección de proveedores y materias primas hasta la entrega al consumidor final.
- Formar a los empleados a las cuestiones de calidad y seguridad sanitaria en su profesión y poner a su disposición recursos específicos (programa *I Care*).
- Controlar los indicadores de satisfacción del cliente, inocuidad y conformidad de los productos, y transmitirlos a los servicios competentes.
- Seleccionar a los proveedores de acuerdo con los requisitos de calidad y seguridad sanitaria de Newrest.
- Colaborar con dietistas para ofrecer productos saludables, nutritivos y equilibrados.

Nuestro compromiso



Newrest hace todo lo posible para cumplir con las normas más exigentes de higiene, calidades y seguridad sanitaria.

En ese sentido, Newrest aplica un procedimiento QHSE estricto en todos sus centros, gracias a un sistema de gestión integrado que permite la obtención de certificaciones ISO. Newrest también presta especial atención a las calidades nutritivas de sus productos y a la concienciación sobre una alimentación sana.

Los empleados de Newrest deben seguir procedimientos que les permitan garantizar la calidad y la seguridad sanitaria de nuestros productos y servicios, reduciendo al mismo tiempo su exposición a los riesgos. Además, Newrest les anima a ser activos para encontrar ámbitos de mejora y a comunicar con total transparencia todo incidente a través del procedimiento a continuación.

Situaciones concretas

¿Qué hacer en caso de incidente?

→ Por hacer

- Garantizar la seguridad de las personas expuestas y la suya propia.
- Informar a su superior jerárquico, el cual deberá seguir el procedimiento QPQS 03.
- Aplicar los formularios de observación del programa *I Care* para informar sobre buenas prácticas, desviaciones e incumplimientos, y accidentes.

→ Por evitar

- Actuar al margen de los procedimientos establecidos por Newrest.
- Omitir u ocultar un incidente o sus causas y consecuencias.

Herramientas



Documentos internos de referencia:

- Política del sistema integrado de gestión
- Normas no negociables
- Normas de trazabilidad
- Plan de gestión de la seguridad alimentaria (TD HACCP 01.2)
- Ficha de observación *I Care*
- SharePoint QHSE (espacio de formación *Calypso*)



Normas de conducta



Garantizar la satisfacción del cliente

- Cumplir los requisitos de los clientes, así como los requisitos legales y reglamentarios. Para ello, deben conocerse las normas de calidad internas y la reglamentación relacionada con los productos y procesos de Newrest.
- En el momento de firmar un contrato, comunicar toda la información necesaria (condiciones de servicio y tarifas, plazos, condiciones de retractación, etc.) y relativa al servicio prestado por Newrest (detalles de las prestaciones, compromisos de calidad, etc.).
- Supervisar y medir la satisfacción de nuestros clientes signatarios y de nuestros consumidores finales gracias a nuestro enfoque de fidelización y nuestras herramientas de medición de la satisfacción del cliente.

Gestión de las relaciones con los clientes y resolución de litigios

- Cumplir con todas las especificaciones y condiciones contractuales.
- Tener en cuenta todos los comentarios de los clientes en un proceso de mejora continua.
- Conocer las cláusulas contractuales y comunicar los comentarios de los clientes a los interlocutores adecuados.
- Remitirse al sistema de gestión de la comunicación con el cliente a través del procedimiento QP-CS-P2 que permite:
 - identificar las causas profundas de la reclamación o queja;
 - asegurar un seguimiento mediante indicadores enviados al equipo QHSE del grupo Newrest y elaborar un plan de acción de resolución, que debe presentarse por conducto de la herramienta *Calypso*.
- Controlar y medir el nivel de satisfacción de los clientes con nuestra herramienta *Calypso*.



Nuestro compromiso

Newrest garantiza un **alto nivel de satisfacción** de sus clientes gracias a los siguientes principios: anticipar sus expectativas, comunicar (informar y responder a las preguntas) y gestionar los litigios. Las actividades y las relaciones contractuales de Newrest se basan en la transparencia y la **honestidad** hacia sus interesados.

Newrest se compromete a mejorar continuamente la calidad de sus productos y servicios para **responder a las necesidades y expectativas** de sus clientes y consumidores finales.

▸ Situaciones concretas

¿Qué hacer en caso de litigio?

→ Por hacer

- Informar inmediatamente al director de la filial, el cual deberá:
 - organizar una reunión con el cliente;
 - pedir al cliente los motivos de su insatisfacción, cada uno de ellos debe ser objeto de un plan de acción detallado
 - presentar el plan de acción al cliente (con fechas, recursos, etc.) para que lo valide;
 - aplicar el plan de acción.
- Tratar los litigios lo más rápidamente posible.
- Favorecer las medidas de mediación interna para resolver la situación de forma amistosa en un espíritu de colaboración.
- Recurrir a la mediación excepcionalmente tras haber movilizado todos los recursos de mediación interna posibles.

Herramientas



Documentos internos de referencia:

- Documento de presentación del proceso *Concentric*
- Seguimiento de las reclamaciones sobre productos (integrado en la herramienta *Calypso*)
- Política de calidad
- Manual de calidad
- Procedimiento de retirada de productos



¿En qué consiste la comunicación responsable?

La comunicación responsable integra la noción de **responsabilidad** del emisor ante su destinatario final y tiene en cuenta el alcance de los mensajes y campañas. La comunicación responsable es un concepto amplio que abarca la comunicación sobre los desafíos del desarrollo sostenible y el impacto social y medio ambiental de las comunicaciones en sí mismas, así como la **autenticidad** y la **transparencia** de los mensajes.

En el marco de este Código de Conducta, Newrest explicita las expectativas con respecto a la responsabilidad del Grupo **hacia sus interesados** y, en particular, sus consumidores.

Nuestro compromiso

Newrest tiene la obligación moral ante sus consumidores finales de garantizar una **información clara, completa y verificable** sobre sus productos y servicios. Todos los mensajes sobre los productos y servicios de Newrest son fiables y transparentes, y velan por la **seguridad de los consumidores**. Newrest espera la misma transparencia de sus clientes y proveedores directos para proporcionar información clara a los consumidores finales.



» Situaciones concretas

¿Cómo lograr que la información se ajuste a los principios de la comunicación responsable?

→ Por hacer

Adoptar una comunicación clara, completa, transparente y respetuosa:

- que transmita información importante y pertinente sobre productos o servicios;
- que sea comprensible incluso para una persona sin conocimientos sobre el tema;
- que transmita información veraz y verificable sobre los productos y servicios de Newrest.

→ Por evitar

Transmitir información poco clara o ambigua que pudiera inducir a error a los consumidores, como:

- sobrentendidos que hacen pensar que los productos o servicios Newrest tienen calidades que en realidad son infundadas;
- información parcial o engañosa (gran importancia a cualidades secundarias, exageraciones, etc.);
- denigración de los productos y servicios de la competencia o de los hábitos de consumo o el modo de vida de los consumidores.

Normas de conducta

- Asegurarse de que toda la información comunicada a los consumidores sea comprensible, honesta, leal y respetuosa.
- Hacer todo lo posible por que la información relativa a los productos y servicios cumpla con todos los requisitos legales locales (información sobre el impacto medio ambiental, el origen, etc.).
- Promover una alimentación saludable y respetuosa con el medio ambiente informando a los consumidores sobre las calidades nutricionales de nuestros productos.

Herramientas



Documentos internos de referencia:

- » *Display'Eat*, herramienta para presentar los menús (iconos de los alérgenos, etiquetas, dietas, etc.)
- » *El libro de la cocina vegetariana*
- » *Pack Planet Newrest*
- » *Pack Made in Local*
- » Programa de animación anual



Normas de conducta



El grupo ha estructurado una política de SMI (sistema de gestión integrado) en torno a los siguientes principios de acción:

- medición de impactos y riesgos medioambientales;
- reducción de nuestro impacto ambiental;
- seguimiento de indicadores y mejora continua;
- cumplimiento de la normativa y de los objetivos de nuestra Carta de RSC;
- exigencias respecto a nuestros proveedores.

Nuestro compromiso



El respeto de las leyes ambientales internacionales y locales, y la reducción de los impactos de sus actividades en el medio ambiente y la biodiversidad forman parte de las prioridades de Newrest. El Grupo concientiza a todos sus interesados sobre las cuestiones ambientales de su sector, con el fin de limitar al máximo los impactos de su cadena de valor.



Los 6 pilares medioambientales de nuestro enfoque RSC:

Implicamos a todos los interesados en la formulación de medidas concretas que permitan reducir los impactos de nuestras actividades.

→ Reducir el desperdicio alimentario

Trabajamos con nuestros empleados para reducir las pérdidas de productos alimentarios en las fases iniciales, con nuestros clientes para identificar acciones concretas, y con una red de socios para recuperar nuestros productos no vendidos o reciclarlos.

→ Mejorar nuestra estrategia de gestión de residuos

Buscamos aplicar un enfoque de economía circular en el marco de nuestra gestión de residuos e invitamos a nuestros empleados a formar parte del cambio apoyando la creación de nuevos canales de recuperación.

→ Promover un enfoque de compras sostenibles

Preferimos las compras nacionales y locales, así como los productos procedentes de una agricultura respetuosa con el medio ambiente, y sensibilizamos a nuestras partes interesadas a los impactos de nuestras compras.

→ Comprometerse a reducir el uso de plásticos de un solo uso

Fomentamos las soluciones que limitan el consumo de plástico respetando las condiciones de higiene y seguridad necesarias.

→ Desarrollar procesos sin papel

Ponemos en marcha soluciones digitales y sensibilizamos a nuestros empleados a la necesidad de reducir el uso de papel en nuestros centros.

→ Reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero

Aplicamos una estrategia para reducir nuestro consumo de energía y agua, en la que participan todos los equipos de Newrest. Los formamos progresivamente sobre el tema y, por otra parte, apoyamos a nuestros clientes en este proceso.



→ ¿Cómo integrarlos en la vida cotidiana?

Consulte nuestra Carta de RSC y descubra las diferentes medidas propuestas escaneando el código QR.



Herramientas

Documentos internos de referencia:

- Carta de RSC
- Informes de RSC
- Proceso *I Care*, pilar sobre el medio ambiente
- Proceso *Imp'act*
- Pack *Planet Newrest*



Normas de conducta



Respetar la neutralidad política y religiosa

- Abstenerse de tomar una posición política, moral o religiosa a través de los medios de comunicación del Grupo.
- No presentarse como representante de Newrest al tomar una posición política, moral o religiosa.
- No involucrar a Newrest en la financiación directa o indirecta de partidos o movimientos políticos, sindicatos, u organizaciones o movimientos religiosos.
- No involucrar a Newrest en la financiación o el patrocinio de asociaciones o eventos cuyo objetivo sea transmitir un mensaje político o religioso.

Respetar a las partes interesadas de las zonas de actividad

- Cumplir con la normativa local vigente.
- Entablar relaciones duraderas basadas en la confianza y la transparencia.
- Respetar los derechos fundamentales de las personas de las zonas de actividad, y promover el derecho de los pueblos a garantizar su desarrollo económico, social y cultural.
- Prestar atención a las consecuencias de la ubicación de un centro cuando se trata de los recursos esenciales de las comunidades locales (agua, tierra, alimentos, etc.)

Considerar el contexto geopolítico

- Dar prioridad a la seguridad de los empleados en caso de conflicto o guerra en un territorio donde esté establecido el Grupo.
- Prestar especial atención a la evolución de la situación política en los territorios donde está establecido el Grupo para que el comité ejecutivo la tenga en cuenta en la toma de decisiones.
- Tomar en consideración sistemáticamente los principios anteriores a la hora de evaluar una oportunidad de mercado.

Nuestro compromiso



Todos los empleados de Newrest y las personas que trabajan en sus filiales encarnan los valores del Grupo. El objetivo de Newrest es maximizar los impactos positivos de sus actividades en los territorios y sociedades en los que opera y llevar a cabo sus actividades en armonía con el contexto socioeconómico y político local. Newrest vela por el respeto de los derechos humanos de sus interlocutores en sus filiales.

» Situaciones concretas

¿Qué comportamiento adoptar en el día a día?

→ Por hacer

- Mantener relaciones de vecindad cordiales y transparentes.
- En caso de que se le pida información, contacte al departamento jurídico y oriente a la persona hacia comunicados de prensa o documentos públicos.

→ Por evitar

- Tomar posición sobre un tema político o religioso en las redes sociales oficiales de Newrest, su dirección de correo electrónico profesional, sus redes profesionales o su lugar de trabajo.
- Revelar información confidencial.



Herramientas



Documentos internos de referencia:
» Carta de RSC



Normas de conducta



- Mantener relaciones privilegiadas, sostenibles y transparentes con todos los productores para apoyar o incentivar el desarrollo de las industrias locales.
- Cumplir con todas las normativas locales e internacionales que protegen a las comunidades y territorios donde operamos (protección de los ecosistemas, normas locales y nacionales sobre la gestión de residuos, etc.).
- Tener en cuenta a todos los interesados locales para crear proyectos pertinentes que beneficien a todos y limiten las posibles molestias.
- Dar prioridad a la contratación de personal local y a la promoción interna.
- Fomentar el desarrollo de las competencias de los interesados locales mediante formación y asociaciones con los organismos de formación locales.
- Monitorear el reparto de los empleados locales y expatriados por sexo y categoría profesional en las actividades.

Nuestro compromiso



Newrest tiene la responsabilidad de apoyar las comunidades locales y preservar sus conocimientos especializados.

Newrest se moviliza en los territorios donde está presente para respaldar proyectos locales relacionados con cuestiones importantes para nuestra estructura.

Nuestro objetivo es favorecer las compras locales y responsables para promover los modelos de circuito corto y reducir el número de intermediarios entre el productor y el cliente.

En cada país donde Newrest opera, preferimos un enfoque de compras locales con un modelo de *circuito corto* y creamos asociaciones con productores locales o cooperativas cuando es posible, lo que nos permite participar en la vida de las comunidades locales.

▸ Situaciones concretas

¿Qué medidas deben tomarse para apoyar las compras locales?

→ Por hacer

- Favorecer el abastecimiento nacional y local (con características equivalentes).
- Controlar la proporción de compras realizadas a proveedores locales (porcentaje de productos y servicios adquiridos localmente).
- Favorecer los productos de temporada en colaboración con los actores locales a la hora de elaborar los menús.

→ Por evitar

- No ser transparente en cuanto a los recursos utilizados para los proyectos y realizaciones.

¿Cómo apoyar proyectos relacionados con la cadena de valor de Newrest?

→ Por hacer

- Financiar o patrocinar asociaciones locales mediante actividades o donaciones.
- Definir normas contables para especificar los medios utilizados para apoyar proyectos locales.
- Ser transparente en cuanto a los recursos utilizados para prevenir el riesgo de corrupción o malversación de fondos.



Herramientas



Documentos internos de referencia:
▸ Carta de RSC

newrest

61 boulevard Lazare Carnot
31000 Toulouse - France

+33 (0)5 62 89 39 88

www.newrest.eu

