

# CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

## ASOCIACIÓN DE LA VOT DE SAN FRANCISCO DE ASÍS



ASOCIACIÓN  
DE LA VOT  
DE SAN FRANCISCO DE ASÍS

## ÍNDICE

### 1. OBJETO

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### 4. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN ÉTICA, TRANSPARENTE Y SOCIALMENTE RESPONSABLE

- 4.1. Cumplimiento de legalidad vigente
- 4.2. Respeto y salvaguarda de los Derechos Humanos
- 4.3. Responsabilidad Social
- 4.4. Respeto al medio ambiente
- 4.5. Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal
- 4.6. Marca, Imagen y Reputación Corporativa
- 4.7. Propiedad Intelectual e Industrial

### 5. NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON Y ENTRE LOS EMPLEADOS

- 5.1. Respeto a las personas
- 5.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación
- 5.3. Conciliación vida laboral y personal
- 5.4. Compromiso y cooperación en el trabajo, eficiencia y desarrollo profesional
- 5.5. Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales
- 5.6. Recursos y medios para el desarrollo de la actividad profesional

### 6. NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON TERCEROS

- 6.1. Relaciones con los clientes
- 6.2. Relaciones con proveedores y empresas colaboradoras
- 6.3. Relaciones con los competidores
- 6.4. Relaciones con gobiernos y autoridades
- 6.5. Relaciones con los socios
- 6.6. Obsequios, atenciones y regalos
- 6.7. Conflictos de interés
- 6.8. Anticorrupción, soborno
- 6.9. Transparencia de la información
- 6.10. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

### 7. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

## **1. OBJETO**

El Código Ético y de Conducta contiene una recopilación sistematizada de los principios orientadores y de las normas reguladoras del comportamiento de La Asociación de La VOT y de las personas que la integran en el marco de su actividad profesional y de las relaciones que, a causa de esa actividad, mantienen entre sí o con terceros, todo ello con el fin de que su actuación no solo se ajuste a la legalidad vigente, sino que responda a exigentes estándares de profesionalidad, integridad y sentido de la responsabilidad.

Su contenido se complementa con las políticas, las normas y los procedimientos internos de La Asociación de La VOT a los que este propio Código se remite.

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El Código y las normas que lo complementan se aplican a los empleados y directivos de La Asociación de La VOT, a los miembros del órgano de administración y a quienes, por mantener una relación de colaboración estrecha o permanente con La Asociación de La VOT, se adhieran o queden sometidos al cumplimiento de las normas que les afecten o que resulten de obligado cumplimiento a causa de la naturaleza o finalidad de sus actividades.

Se procurará que los proveedores, contratistas, Asesores y demás personas que mantengan relaciones profesionales con La Asociación de La VOT conozcan los aspectos del Código que les afecten y, en cuanto sea necesario y dependa de La Asociación de La VOT, se les demandará un comportamiento acorde con los principios y normas establecidos en el mismo.

Las expresiones “personas que forman parte de la empresa”, “empleados y directivos”, “empleados”, “profesionales que trabajan para La Asociación de La VOT”. Utilizadas para designar a las personas obligadas por las normas del Código deben entenderse de forma extensiva, como referencia genérica a todos los que, de acuerdo con este artículo, se incluyen en su ámbito subjetivo de aplicación.

Se dará al Código la máxima difusión y estará disponible para todos los empleados y directivos de La Asociación de La VOT para su conocimiento y aplicación.

## **3. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES**

La Asociación de La V.O.T. de San Francisco de Asís es un centro privado de carácter religioso dónde es absolutamente prioritario proporcionar a los pacientes una asistencia individualizada de la máxima calidad, y darles el mejor y más familiar de los tratos. Lo que pretendemos es dispensar unos cuidados que van más allá de la asistencia médica procurando reconfortar al enfermo.

Queremos seguir cumpliendo la misión encomendada por nuestros fundadores en el siglo XVII junto con las Hermanas de la Madre del Divino Pastor mediante una forma de trabajo basada en el cuidado, en los detalles y en el acercamiento espiritual al enfermo.

Nuestro quehacer diario se fundamenta en el principio de igualdad entre todos los usuarios de nuestro centro, en la entrega y en el espíritu de sacrificio de los que formamos el Hospital, complementado con la calidad y rigor que nos caracteriza.

Manifestamos nuestra voluntad de mejora continua, y nos marcamos los siguientes objetivos:

- Impulsar la atención a la paciente basada en la acogida durante toda su estancia en el Hospital.

- Seguir contando con los más avanzados medios de tratamiento médico-quirúrgicos y de diagnóstico que permitan una mayor y mejor asistencia al enfermo.
- Ofrecer el mejor entorno asistencial a los usuarios, respetando la arquitectura del edificio, a través de sus renovadas y punteras instalaciones. Garantizar un ambiente de fraternidad del que sean partícipes nuestros pacientes, sus acompañantes y todo el equipo humano que trabaja en el Hospital.
- Favorecer el respeto al medio ambiente, el mejor aprovechamiento de los recursos energéticos y el cumplimiento del plan de residuos.
- Conseguir las condiciones de trabajo que aseguren la mayor seguridad a los trabajadores y colaboradores del Hospital en el desempeño de sus funciones.
- Mantener la profesionalidad y el buen hacer del personal sanitario, tanto de los especialistas que componen el cuadro médico como de las DUE y auxiliares de enfermería. Y ello a través de la formación.

Para poder alcanzar estos objetivos contamos con todas las personas del Hospital de la V.O.T. de San Francisco de Asís, que con su esfuerzo han hecho posible el desarrollo, evolución y mejora de nuestro Hospital, y la implantación de un sistema de calidad ISO 9001:2008 y SANIDAD EXCELENTE PRIVADA que nos permite ofrecer el mejor servicio a nuestros pacientes.

La Asociación de La VOT, cuyos Valores son:

- Responsabilidad: Somos responsables con nuestro trabajo, garantizando un tratamiento médico de calidad a todos nuestros pacientes.
- Honestidad: Honestos en el momento de darle a conocer a nuestros pacientes toda la información y veracidad de sus tratamientos y protocolos sanitarios a seguir para el correcto seguimiento y avance de las múltiples enfermedades y dolencias tratadas en nuestro hospital.
- Compañerismo: Dentro de nuestra empresa se destaca mucho el compañerismo entre los empleados, ya que formamos todos parte de la gran obra de San Francisco de Asís.
- Sensibilidad: Los clientes y todos los que frecuentan nuestra asociación hospitalaria son tratados con la mayor sensibilidad.
- Respeto: El respeto se refleja fielmente en el trato al cliente y entre los empleados.

La integridad, entendida como exigencia de actuación ética, socialmente responsable y generadora de compromisos a largo plazo, se incluye entre los valores esenciales de La Asociación de La VOT y forma parte de los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos aprobados formalmente por el órgano de Administración.

## 4. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN ÉTICA, TRANSPARENTE Y SOCIALMENTE RESPONSABLE

Entre estos principios, que constituyen el fundamento último de las normas incluidas en este Código, se incluye el siguiente:

- **Actuación ética, transparente y socialmente comprometida**, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad. Además, debe garantizarse el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relaciona y con los de la Sociedad en general. Ello implica:
  - a. Cumplimiento estricto de las leyes y contratos y de las obligaciones que de ellos se derivan, así como de los buenos usos y prácticas mercantiles.
  - b. Respeto a los derechos y compromisos adquiridos con quienes participan como socios o accionistas de las distintas sociedades con las que opere o se relacione La Asociación de La VOT.
  - c. Equidad en las relaciones con directivos, empleados y colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables, y no discriminación por razón de raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social.
  - d. Compromiso de transparencia y veracidad en las ofertas de productos y servicios, y en las informaciones que se facilitan a los clientes y público en general, así como la búsqueda de la excelencia permanente en la prestación de los servicios contratados.
  - e. Desarrollo de negocios y actividades sostenibles en el tiempo y respetuosos con el entorno, el medio ambiente y el interés social.

El respeto recíproco y la consideración plena a los derechos y valores humanos rigen en La Asociación de La VOT las relaciones con y entre las personas.

### 4.1. Cumplimiento de la legalidad vigente

Entre los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos de La Asociación de La VOT figura el compromiso de dar cumplimiento estricto a las leyes y contratos y a las obligaciones que de ellos se derivan, así como a los buenos usos y prácticas mercantiles.

La efectiva observancia de este principio exige que todos los que forman parte de La Asociación de La VOT se identifiquen con él, se esfuercen por conocer la normativa relativa a sus actividades profesionales y se esmeren por cumplirla en cuanto les sea de aplicación, atendiendo no solo a su tenor literal sino también a su espíritu y finalidad. Del mismo modo deberán actuar en lo que se refiere a los usos y buenas prácticas mercantiles, así como a las obligaciones de naturaleza contractual, considerando que hacer honor a lo pactado y dar cumplimiento, de buena fe y con prontitud, a los compromisos adquiridos es, además de un elemental deber de justicia, garantía de nuestra credibilidad como empresa.

## **4.2. Respeto y salvaguarda de los Derechos Humanos**

La Asociación de La VOT se adhiere completamente al Pacto Mundial de Naciones Unidas, y, consecuentemente, empeñada en que los diez principios que lo integran sean respetados escrupulosamente en el seno de su organización.

Ello implica que, dentro de su ámbito de influencia, ha de actuar decididamente en favor de la defensa de los derechos humanos contenidos en la “Carta Internacional de Derechos Humanos”, y asegurarse de que no sea responsable, por acción o por omisión, de cualquier forma, de vulneración de esos derechos.

Igualmente, y en lo que respecta a los principios relacionados más específicamente con la protección de los derechos de los trabajadores, la adhesión de La Asociación de La VOT al Pacto Mundial nos compromete directamente con el respeto, la defensa y la protección de los Derechos Humanos en los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y en la Declaración de Principios Fundamentales y Derechos del Trabajo.

Por ello, La Asociación de La VOT se obliga, y las personas que la integran deben contribuir a que estas obligaciones se cumplan de forma estricta, a:

- a. Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas.
- b. Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio.
- c. Respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados, así como el papel y las responsabilidades que competen a la representación de los trabajadores de acuerdo con la legalidad vigente en cada país.
- d. Ofrecer un empleo digno.
- e. Implantar procedimientos de supervisión, que permitan identificar con la debida diligencia, posibles situaciones de riesgo de vulneración de los derechos humanos, y establecer mecanismos para prevenir y mitigar dichos riesgos.

## **4.3. Responsabilidad Social**

Consciente de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la sociedad y más en especial una asociación religiosa dedicada a la ayuda hospitalaria, La Asociación de La VOT trata de actuar de forma socialmente responsable, y se propone, como aspiración permanente, conciliar los objetivos de la empresa con los legítimos intereses de los denominados “grupos de interés” con los que se relaciona (empleados, accionistas, clientes, proveedores, etc.) o en los que impacta su actividad. Los criterios de actuación de La Asociación de La VOT en este campo se recogen en su Política de Responsabilidad Social Corporativa, documento que recoge los criterios generales y las normas de actuación que todos los directivos y empleados deben conocer y aplicar de manera efectiva en el desarrollo de sus tareas profesionales.

## **4.4. Respeto al medio ambiente**

El desarrollo de negocios y actividades sostenibles en el tiempo y respetuosos con el entorno, el medio ambiente y el interés social forman parte de los principios básicos de actuación de La Asociación de La VOT.

La Asociación de La VOT tiene establecida una Política Medioambiental, en la que se definen, como criterios básicos, la integración en el negocio de políticas protectoras del medio ambiente, el desarrollo de actuaciones de gestión medioambiental y la promoción de la responsabilidad medioambiental.

Es obligación de todos los profesionales que trabajan para La Asociación de La VOT seguir las directrices de la empresa en esta materia, esforzarse en minimizar el impacto medioambiental de sus actividades y utilizar los equipos, las instalaciones y los medios de trabajo de la forma más eficiente posible.

Asimismo, los responsables de las relaciones con contratistas o empresas colaboradoras externas, les transmitirán la necesidad de alinearse con estos principios y les exigirán el cumplimiento de los procedimientos y requisitos medioambientales que procedan en cada caso.

#### **4.5. Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal**

##### *Confidencialidad de la información*

La Asociación de La VOT tiene una Normativa sobre Seguridad de la Información cuyo objetivo es preservar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, y establecer procedimientos para la elección y el manejo de contraseñas, el tratamiento de la documentación, y el uso del correo electrónico y de los ficheros temporales.

La información es propiedad de la empresa y su seguridad compete a todos los profesionales que trabajan para La Asociación de La VOT, quienes están obligados a protegerla y a desarrollar sus actividades siguiendo las normas y procedimientos de seguridad establecidos, y evitar cualquier riesgo, interno o externo, de acceso no consentido, manipulación o destrucción, tanto intencionado como accidental.

Los profesionales que trabajan para La Asociación de La VOT no utilizarán la información de la que dispongan para fines distintos de los que, por razón de su actividad laboral o profesional, justifican su acceso a la misma.

El incumplimiento de esta obligación, constituye siempre una trasgresión del deber de lealtad y reviste especial gravedad cuando afecta a información de carácter confidencial.

A estos efectos, se considera confidencial la información que se califique como tal de forma expresa, aquella que por su naturaleza, trascendencia o significado resulte razonable entender como confidencial y cualquier otra cuya divulgación pueda causar perjuicios a La Asociación de La VOT.

En particular la información relativa a clientes, empleados, proveedores, planes estratégicos, información financiera, comercial, estadística, legal o de índole similar debe ser considerada confidencial y tratada como tal. También debe considerarse confidencial la información relativa a terceros de la que la persona afectada tenga conocimiento en razón de su relación con La Asociación de La VOT. En caso de duda, cualquier información debe considerarse confidencial mientras no se indique lo contrario.

El deber de secreto no afecta a la información que la persona afectada deba hacer pública o comunicar a terceros en cumplimiento de una obligación legal o contractual o en el desempeño de las funciones propias de su cargo.

En caso de extinción de su relación con La Asociación de La VOT, la persona afectada, sin perjuicio de continuar obligada por el deber de guardar confidencialidad, habrá de devolver los informes, datos, documentos, archivos informáticos y soportes de todo tipo que obren en su poder en razón de su cargo o de su actividad en La Asociación de La VOT con independencia de que la información que contengan sea o no confidencial.

Todos los empleados y directivos de La Asociación de La VOT deben adquirir el compromiso de preservar la confidencialidad de la información mediante la firma de la cláusula establecida al efecto.

Cualquiera que tenga conocimiento o indicios razonables de que se está produciendo o existe riesgo de que se produzca un uso indebido de información confidencial, deberá comunicarlo a su superior jerárquico o al Órgano de Control interno.

#### Protección de datos de carácter personal

La Asociación de La VOT cumple la legislación vigente en materia de protección de datos, y ha establecido procedimientos y medidas para proteger la confidencialidad y garantizar la correcta utilización de la información relativa a personas físicas identificadas o identificables (nombre, apellidos, edad, datos económicos, etc.).

#### **4.6. Marca, Imagen y Reputación Corporativa**

Entre los bienes intangibles de la empresa ocupan un lugar preminente la marca, la imagen y la reputación corporativa.

Siendo conscientes de ello, todos los profesionales que trabajan para La Asociación de La VOT deben evitar cualquier conducta que pueda causar daño a la imagen de la empresa y, en consecuencia, abstenerse de utilizar su nombre, marca o signos distintivos para fines diferentes de los autorizados por la empresa o permitir que, como consecuencia de una actuación realizada a título personal o sin las debidas autorizaciones, se perjudique o menoscabe la reputación de La Asociación de La VOT.

Los empleados y directivos han de tener autorización expresa para intervenir en nombre de La Asociación de La VOT o participar en razón de su cargo o relación con La Asociación de La VOT en cualquier foro o medio público (medios de comunicación, redes sociales, jornadas profesionales, seminarios y cualquier otro evento que pueda tener difusión pública).

La actuación en redes sociales deberá ajustarse a los procedimientos y medidas de seguridad establecidas en la Política de Actuación en Medios y Redes Sociales.

La inscripción, registro, participación o colaboración en redes sociales, foros o blogs en Internet y las opiniones o manifestaciones que se realicen en esos medios se efectuarán de manera que quede claro que se hacen a título exclusivamente personal. En ningún caso se utilizará la imagen, el nombre o la marca de La Asociación de La VOT.

#### **4.7. Propiedad Intelectual e Industrial**

Las profesionales que trabajan para La Asociación de La VOT deben respetar la propiedad intelectual y los derechos o licencias de uso de los que sea titular la empresa en relación a cursos, proyectos, programas y sistemas informáticos, manuales, videos, conocimientos, procesos y, en general, cualquier obra o trabajo creado o desarrollado en La Asociación de La VOT, ya sea como consecuencia de su actividad profesional o de terceros, limitando su uso única y exclusivamente al ejercicio de dicha actividad profesional.

Asimismo, respetarán los derechos de propiedad intelectual e industrial que ostenten cualesquiera terceros ajenos a La Asociación de La VOT. En particular, no utilizarán en La Asociación de La VOT ningún programa, manual, documentación o información de cualquier tipo perteneciente a terceros sin la debida autorización.



## **5. NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON Y ENTRE LOS EMPLEADOS**

### **5.1. Respeto a las personas**

El respeto a los demás, base del entendimiento entre los seres humanos, debe caracterizar la conducta de empleados y directivos.

Todos ellos están obligados a tratar de forma respetuosa a compañeros, superiores y subordinados, y deben contribuir a crear un clima laboral en el que prevalezca la cordialidad y en el que en modo alguno tenga cabida la intimidación o las actitudes de prepotencia.

En la Política de respeto a las personas de La Asociación de La VOT se prohíbe cualquier comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas o que suponga acoso, abuso de autoridad, intimidación o falta de respeto y consideración.

La empresa impulsa iniciativas concretas para hacer efectiva esta política y dispone de un Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso tanto laboral como de índole sexual. Todos los empleados y directivos deben conocerlo y adoptar las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento efectivo.

### **5.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación**

La Asociación de La VOT asume el compromiso de establecer los mecanismos precisos para que no se produzca ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza, ideología, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad, cultura, por la pertenencia o afiliación sindical, por tener la condición de representante legal de los trabajadores o por cualquier otra característica personal, física o social.

Todos los empleados y directivos deben contribuir a la consecución de los objetivos establecidos en la Política de diversidad e Igualdad de oportunidades de La Asociación de La VOT.

### **5.3. Conciliación vida laboral y personal**

La Asociación de La VOT considera que una política activa y estructurada en materia de igualdad y conciliación, favorece la productividad y facilita el equilibrio entre el ámbito laboral y el personal y familiar de todos los trabajadores.

A tal efecto, declara su compromiso de impulsar iniciativas que, en desarrollo de esa política, supongan avances efectivos.

### **5.4. Compromiso y cooperación en el trabajo, eficiencia y desarrollo profesional**

La Asociación de La VOT aspira a que todos los empleados conozcan y compartan los objetivos estratégicos de la empresa y colaboren activamente en su consecución.

Para conseguir este objetivo los empleados y directivos deben recibir información general sobre los planes estratégicos de la empresa, y, en particular, sobre las iniciativas que incidan más directamente en las tareas que desempeñan.

La Asociación de La VOT debe proveer los medios precisos para el adecuado desempeño de las tareas y para la consecución de las metas profesionales de quienes forman parte de la empresa, y los empleados y directivos deben utilizar esos medios de manera eficiente con espíritu de colaboración y sentido de la responsabilidad.

## **5.5. Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales**

La salud y la seguridad, elementos clave del bienestar de los trabajadores y de sus familias, son también factores esenciales que contribuyen de forma decisiva a mejorar la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de la empresa.

En La Asociación de La VOT la salud y el bienestar de los empleados, constituye un aspecto estratégico dentro de las políticas de Recursos Humanos y de Responsabilidad Social Corporativa y cuenta con una Política de Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales cuyos objetivos generales son:

- Conseguir un entorno de trabajo saludable y de bienestar que permita a todos los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales.
- Alcanzar un nivel óptimo en la seguridad laboral más allá del mero cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

Para ello, La Asociación de La VOT se compromete a integrar la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud y el bienestar en el conjunto de las actividades y decisiones de la empresa, en todos los niveles de la organización, y a seguir un modelo de gestión de “Empresa Saludable”, acorde con las actuales directrices internacionales, sustentado en un proceso de mejora continua.

## **5.6. Recursos y medios para el desarrollo de la actividad profesional**

Los empleados y directivos deben utilizar los medios que la empresa pone a su disposición (teléfono, ordenador, correo electrónico, acceso a Internet, servicios de mensajería, etc.) para la realización de sus actividades profesionales, y abstenerse de realizar cualquier uso de carácter particular no autorizado por la empresa.

Asimismo, deben hacer un uso adecuado de los bienes y activos de La Asociación de La VOT, preservar su integridad y evitar que sufran daños o se deterioren por causas ajenas al desgaste o uso ordinario.

Los gastos de viaje, de representación, de formación, de uso de vehículo particular y de desplazamiento, así como el uso de tarjetas de crédito corporativas, deben ajustarse a los criterios y pautas establecidos en la Norma de Gastos.

Las aplicaciones y recursos informáticos deben utilizarse con arreglo a criterios de seguridad y eficiencia, excluyendo cualquier uso inadecuado, ilícito o contrario a las normas e instrucciones de la empresa. Los usuarios deben actuar con plena responsabilidad siendo conscientes de que estos recursos no se ponen a su disposición para usos ajenos al profesional, no se deben utilizar para comunicaciones privadas, y de que su contenido puede ser inspeccionado o supervisado por La Asociación de La VOT en el desempeño proporcionado de sus funciones de control, cuyo ejercicio no debe ser obstaculizado o limitado invocando expectativas o derechos a la privacidad.

Si los medios y recursos indicados permitiesen el acceso a sistemas informáticos de terceros, dicho acceso se limitará a lo estrictamente necesario para el desarrollo de la actividad profesional, y se realizará adoptando las medidas de seguridad precisas para evitar cualquier daño o deterioro de los sistemas, así como el borrado, alteración o supresión sin la debida autorización, de los datos, la información o los documentos obrantes en los mismos.

## **6. NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON TERCEROS**

### **6.1. Relaciones con los clientes**

La Asociación de La VOT se preocupa permanentemente por mejorar la oferta y la calidad de sus productos y servicios, así como por establecer relaciones de confianza y respeto mutuo con los clientes.

Todas las personas que trabajan para La Asociación de La VOT deben tener como prioridad conseguir que, en todo lo que de ellos dependa, los clientes reciban un trato atento y esmerado y un servicio de la máxima calidad que se caracterice por la eficacia, la prontitud y el rigor en el cumplimiento de los compromisos adquiridos y de las obligaciones que se deriven de los servicios suscritos.

La excelencia en el servicio exige un constante esfuerzo por atender y entender al cliente, anticiparse a sus necesidades e intentar satisfacerlas, ofreciéndole, con información clara y veraz, los productos y servicios que le resulten más beneficiosos y que mejor se adecuen a sus necesidades.

Se evitarán las prácticas comerciales que supongan facilitar información incompleta, ambigua o engañosa o que, por acción u omisión, puedan inducir a error al cliente con respecto a las características de los productos o tratamientos o a su idoneidad. Es contrario a la política de La Asociación de La VOT realizar actividades publicitarias o utilizar métodos de comercialización que omitan información relevante para el cliente o que, por cualquier otra causa, puedan considerarse engañosos.

Las personas que intervengan en la función comercial en ningún caso antepondrán sus intereses a los de la empresa y del cliente.

### **6.2. Relaciones con proveedores y empresas colaboradoras**

La Asociación de La VOT se propone que los proveedores y colaboradores externos, en la medida en que tengan una relación continuada y estrecha con la empresa, mantengan principios y políticas de actuación análogos en lo esencial a los establecidos en el Código, y rehusará relacionarse, incluso con carácter ocasional, con aquéllos cuya conducta resulte incompatible con esos principios.

Los empleados y directivos que participen en procesos de selección de proveedores y empresas colaboradoras deberán:

- Aplicar rigurosamente los procedimientos y reglas establecidos en la Norma de Compras teniendo especialmente presente que la selección y contratación de productos o servicios debe realizarse mediante un procedimiento equitativo y con arreglo a criterios técnicos, profesionales y económicos de carácter objetivo.
- Rechazar y, bajo ninguna circunstancia, solicitar incentivos, comisiones, gratificaciones, favores o ventajas y evitar cualquier comportamiento que pueda ser considerado inapropiado o ilícito.

Los proveedores y empresas colaboradoras podrán dirigirse confidencialmente al Órgano de control interno cuando entiendan que las prácticas de los empleados de La Asociación de La VOT no se ajustan a lo establecido en este Código.

### **6.3. Relaciones con los competidores**

La empresa y sus empleados deberán esmerarse por no incurrir en ninguna conducta de competencia ilícita o desleal o que incumpla la legislación de defensa de la competencia.

En las relaciones con empresas competidoras se deberá evitar cualquier conversación, entendimiento o acuerdo que tenga relación con servicios, productos, precios, clientes o mercados y se actuará siempre de acuerdo la normativa interna sobre la materia y con las indicaciones de La Asociación de La VOT.

En el marco de los deberes de lealtad que han de presidir las relaciones con los competidores se prohíbe de forma expresa cualquier actuación o práctica comercial o publicitaria engañosa, agresiva o denigratoria de la competencia y cualquier actuación contraria a la buena fe o que, por cualquier otra causa, pueda considerarse desleal o ilícita.

### **6.4. Relaciones con gobiernos y autoridades**

La Asociación de La VOT desarrolla sus actividades empresariales con pleno respeto a la normativa vigente, a los organismos reguladores y a todas las autoridades del país en el que opera, manteniéndose neutral con respecto a las distintas opciones políticas.

La Asociación de La VOT no realiza ningún tipo de contribución en favor de campañas de signo político ni financia o hace donaciones a partidos políticos o a sus representantes o candidatos.

Los empleados que en ejercicio de sus derechos participen en actividades políticas lo harán siempre a título estrictamente personal y evitarán que sus actividades en ese campo se atribuyan o asocien a La Asociación de La VOT.

Con la finalidad de poder determinar la existencia de eventuales incompatibilidades, los empleados de La Asociación de La VOT informarán a sus superiores jerárquicos de su aceptación de cualquier cargo público o político.

### **6.5. Relaciones con los socios**

Las relaciones de La Asociación de La VOT con sus colaboradores deben basarse en la lealtad e integridad de sus respectivas prácticas, la transparencia en la información, el espíritu de colaboración y la obtención de beneficio mutuo.

En consecuencia, los empleados de La Asociación de La VOT deberán actuar ante los socios colaboradores respetando estos principios de respeto, ambiente favorable y trabajo en equipo.

La Asociación de La VOT promoverá entre sus colaboradores el conocimiento de esta norma ética y de conducta y la adopción de pautas consistentes con la misma.

## **6.6. Obsequios, atenciones y regalos**

Los empleados y directivos de La Asociación de La VOT no podrán, en su condición de tales o en razón de su actividad profesional, solicitar o aceptar, ni directa ni indirectamente, obsequios, comisiones, descuentos, invitaciones u otro tipo de ventajas o favores de proveedores, clientes o de cualquier persona o entidad relacionada o que pretenda relacionarse con La Asociación de La VOT.

Sin perjuicio de la generalidad de lo anterior, pueden aceptarse las atenciones o regalos de mera cortesía o de valor simbólico o reducido que cumplan de forma simultánea los requisitos siguientes:

- No sean contrarios a los principios de actuación ética y de transparencia adoptados por La Asociación de La VOT.
- No perjudiquen la imagen o la reputación de La Asociación de La VOT.
- Estén permitidos tanto por la legislación y la normativa interna aplicable de cada país como por los usos y costumbres locales.
- No consistan en cantidades de dinero o valores y bienes fácilmente liquidables en metálico.
- Sean entregados o recibidos de forma transparente y con carácter ocasional, en virtud de una práctica comercial o uso social de cortesía generalmente aceptado, o consistan en objetos o atenciones con un valor simbólico o económicamente irrelevante y, en todo caso, inferior a 150 euros (o su equivalente en la divisa que corresponda) o a la cuantía específica establecida, en su caso, en relación con un país concreto, límites aplicables a períodos de seis meses y en relación con cada proveedor, cliente o persona o entidad relacionada.

Si un empleado recibe un obsequio que supera el importe máximo establecido deberá informar a su superior jerárquico, quien decidirá si procede su devolución o, en su caso, el destino que deba dársele.

En caso de duda sobre si resulta procedente aceptar un regalo o una invitación se debe exponer la situación al superior y actuar con arreglo a sus indicaciones. Si no fuera posible hacerlo de ese modo, o el responsable también tuviese dudas, se podrá plantear el caso ante el Órgano de control interno.

Los obsequios que se realicen en nombre de La Asociación de La VOT se caracterizan por estar destinados a promover la imagen de marca de la empresa y se realizarán única y exclusivamente por los empleados expresamente autorizados para ello en las condiciones establecidas en la Norma de Gastos. Por tanto, y fuera de lo previsto en la norma citada, en el ámbito de su actividad profesional los empleados no podrán ofrecer, de forma directa o indirecta, regalos, servicios o cualquier otra clase de favor a clientes, proveedores, socios o a cualquier otra persona o entidad que mantenga o pueda mantener relaciones con la empresa.

## **6.7. Conflictos de interés**

Los conflictos de interés aparecen cuando los intereses personales de los empleados o de personas vinculadas con los mismos, de forma directa o indirecta, son contrarios o entran en colisión con los intereses de La Asociación de La VOT, interfieren en el cumplimiento recto de sus deberes y responsabilidades profesionales o le involucran a título personal en alguna transacción u operación económica de la empresa.

Los empleados de La Asociación de La VOT deberán actuar lealmente en defensa de los intereses de la empresa y abstenerse de participar en cualquier actividad profesional o personal que pueda dar lugar a un conflicto de interés con su trabajo en La Asociación de La VOT.

Los empleados que pudieran verse afectados por un conflicto de interés lo comunicarán, previamente a cualquier toma de decisión sobre el asunto de que se trate, a la Dirección de la empresa a través de su

superior jerárquico, a fin de que se adopten las medidas necesarias para evitar que su imparcialidad pueda verse comprometida. El empleado deberá abstenerse de realizar cualquier actuación al respecto hasta haber obtenido la correspondiente contestación a su consulta.

### **6.8. Anticorrupción, soborno**

La corrupción y el soborno aparecen cuando los empleados hacen uso de prácticas no éticas para la obtención de algún beneficio o ventaja para la empresa, para ellos mismos o para terceros.

La Asociación de La VOT está en contra de prácticas no éticas dirigidas a influir de forma inapropiada sobre la actuación y voluntad de las personas para obtener ventajas o beneficios. Tampoco permite que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas con sus empleados. La Política Anticorrupción de La Asociación de La VOT establece las normas básicas y el marco para prevenir y detectar prácticas corruptas en las operaciones relacionadas con las actividades de La Asociación de La VOT.

Los empleados no podrán solicitar o aceptar ni tampoco prometer, ofrecer o hacer, directa o indirectamente, obsequios, pagos, invitaciones, comisiones, compensaciones, favores o ventajas, de cualquier tipo para obtener una contraprestación o para tratar de influir de manera inapropiada en sus relaciones comerciales o profesionales con entidades públicas o privadas, funcionarios públicos, empleados, directivos o administradores de empresas u organismos públicos o de empresas privadas, organizaciones y partidos políticos, políticos o candidatos a cargos públicos.

En caso de obsequios de cortesía se estará a lo previsto en el apartado 6.6. de este Código y en la normativa interna sobre la materia.

Los empleados deberán informar a la empresa a través de su superior jerárquico o del Órgano de control interno, de cualquier caso de corrupción o de intento de corrupción que conozcan o sobre el que tengan algún indicio razonable.

### **6.9. Transparencia de la información**

La confianza depositada en La Asociación de La VOT por los diferentes grupos de interés se basa en la información transparente, veraz y completa que la empresa proporciona en todos los ámbitos de su actividad.

Todos los empleados deben asegurarse de que la información que facilitan, tanto interna como externamente, es precisa, clara y veraz, y en ningún caso proporcionarán, a sabiendas, información incorrecta, incompleta, inexacta o que pueda inducir a error al que la recibe.

Toda la información, financiera o no, que se comunique a las Administraciones Públicas, será veraz y completa y comunicada en los plazos y demás requisitos establecidos en las normas aplicables. En particular, la solicitud de cualesquiera subvenciones, ayudas o fondos de las Administraciones Públicas se tramitará con aplicación de los indicados principios de veracidad y transparencia en cuanto al cumplimiento de las condiciones requeridas para su concesión y con estricta aplicación de los importes recibidos en tal concepto a los fines o actividades para los que la subvención, ayuda o fondos hayan sido concedidos.

Este principio de transparencia y veracidad de la información será también de aplicación en la comunicación interna.

Los empleados que introduzcan cualquier tipo de información en los sistemas informáticos de La Asociación de La VOT deben velar porque ésta sea rigurosa y fiable. En particular, todas las transacciones económicas de La Asociación de La VOT deberán ser reflejadas con claridad y precisión en los registros,

sistemas y/o archivos correspondientes, asegurando la adecuada custodia y conservación de la información en los plazos previstos en la ley. Especialmente, las cuentas anuales reflejarán fielmente la realidad económica, financiera y patrimonial de la entidad a la que se refieran de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas internacionales de información financiera que sean aplicables.

#### **6.10. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo**

La Asociación de La VOT tiene establecidas políticas, procedimientos y órganos de control interno adecuados para prevenir y evitar operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo que todos los empleados y agentes de La Asociación de La VOT deben conocer y aplicar.

Las citadas políticas y procedimientos establecen controles específicos sobre aquellas operaciones complejas o de naturaleza o importe inusual, o que no tengan un propósito económico o lícito aparente o que presenten indicios de simulación o fraude. Por ejemplo, y entre otras muchas, las realizadas en efectivo o con cheques al portador, o a través de entidades bancarias domiciliadas en paraísos fiscales o territorios no cooperantes, por terceros ajenos al contrato o en las que no sea posible identificar a sus titulares.

Todos los empleados de La Asociación de La VOT obligados por la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo reciben formación específica en la materia (con distinto grado de profundidad en función del nivel de riesgo en la materia de las actividades que desarrollan), con detalle de la manera de proceder en el caso de detectarse alguna operación sospechosa.

Asimismo, el manual que recoge las políticas y procedimientos de prevención internos establecidos en La Asociación de La VOT.

En el caso de que se detecte o de que se sospeche o dude de que una operación puede encubrir o ser utilizada como medio de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, deberán informar al Órgano de control interno.

## 7. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Los principios y criterios de actuación contenidos en el presente Código Ético y de Conducta son de obligado cumplimiento para todas las personas sometidas a su ámbito de actuación.

Para garantizar su aplicación, así como la supervisión y el control de su cumplimiento en La Asociación de La VOT se ha constituido un **Órgano de Control Interno**, con las siguientes competencias y composición.

- a) **COMPOSICIÓN:** El **Órgano de Control Interno** está compuesto por seis miembros.
- b) **COMPETENCIAS:** Las principales funciones del **Órgano de Control Interno** son:
  - **Consultivas:** resolver las consultas y dudas que surjan en la interpretación y aplicación del Código; asesorar sobre la forma de actuar para abordar y resolver situaciones concretas; velar por que empleados y terceros puedan, de buena fe, poner en conocimiento del propio Comité posibles vulneraciones de su contenido de forma confidencial y sin temer a represalia alguna.
  - **Resolutivas:** analizar y resolver las denuncias por incumplimiento del Código Ético y de Conducta.
  - **De vigilancia:** velar por el cumplimiento del Código Ético y de Conducta, establecer mecanismos de control, y acciones que fomenten su cumplimiento y proponer la actualización de su contenido para ajustarlo a los cambios que se produzcan en la empresa, el mercado, la sociedad y la legislación.
  - **De promoción:** difundir y promocionar entre todas las personas sometidas al Código Ético y de Conducta los valores y las normas de actuación que se establecen en el mismo.