

Carta ética de **conducta** empresarial

Domus
Group 



Índice

03 **Introducción**

Prólogo de Sylvain Rabuel, Presidente.

Presentación de Matthieu Hauw, director de Ética y Compliance - Organización del Programa de Compliance del Grupo.

Carta Ética de Conducta Empresarial: cómo utilizarla.

Nuestros valores y proyecto empresarial.

10 **Sección 1: Ser una empresa responsable.**

La responsabilidad de actuar como una empresa multilocal y descentralizada, integrada en el territorio.

Garantizar un entorno de trabajo de calidad significa actuar como empleador responsable.

El respeto por las personas empieza con el respeto de los derechos humanos.

20 **Sección 2: Fomentar una ética empresarial íntegra.**

Derecho de competencia: la importancia de respetarlo.

Velar por las relaciones comerciales justas: una garantía de confianza.

Corrupción y conflicto de intereses: tolerancia cero!

Prevención de cualquier tipo de conflicto de intereses.

33 **Sección 3: Actuar de un modo ejemplar.**

Cuidar conjuntamente de la imagen y los activos de DomusVi.

Garantizar la integridad de nuestra información significa proteger nuestro capital inmaterial!

Respeto de la confidencialidad de la información.

Protección de datos personales.



Nuestra profesión es, sin duda, una de las más exigentes y nobles. Por un lado, trabajamos para preservar el bienestar y la calidad de vida de las personas dependientes en un entorno social activo, por otro, para ayudar a la sociedad a adaptarse al reto demográfico del envejecimiento.

Por ello, nuestra actividad exige un desarrollo responsable a largo plazo basado en la construcción paulatina de una reputación de calidad y seriedad, que se inició en el momento de nuestra creación, hace ya casi cuarenta años. Una actividad, que se nutre de valores que guían el trabajo diario de cada uno de los profesionales que conforman nuestros equipos: el saber cuidar, el espíritu pionero, la empatía innata, la sinceridad de las emociones y la confianza compartida.

DomusVi siempre ha optado por una organización multilocal y descentralizada. De este modo, cada empleado tiene, a su nivel, una mayor autonomía y la capacidad de tomar decisiones por sí mismo. Lo que permite acercarnos al máximo a las necesidades y expectativas de las personas a las que cuidamos. Por ello, el compromiso y el sentido de la responsabilidad de cada persona es un elemento esencial para nuestra actividad empresarial.

La Carta Ética de Conducta Empresarial del Grupo DomusVi tiene una razón de ser: ayudar a cada empleado en el ejercicio de sus responsabilidades. En ella se expone lo que se espera de los empleados y se explican los principios fundamentales que nos rigen, ilustrándolos con ejemplos prácticos. En definitiva, es una guía para el desempeño de la actividad diaria y para la interacción con los demás.

Nuestra misión se articula en torno a las personas y exige un comportamiento ejemplar, por lo tanto, nuestra exigencia de ética profesional debe reflejarse en nuestra ética empresarial.

Así pues, con el objetivo de responder a las preguntas éticas de nuestros empleados, en su práctica profesional diaria, y participar de la iniciativa de mejora continua de la atención y los servicios, creamos comités de ética profesional.

Esta Carta Ética de Conducta Empresarial recuerda que formar parte del Grupo DomusVi implica el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes, y establece los principios éticos que, en cualquier circunstancia, deben inspirar nuestro comportamiento con nuestros compañeros.

Por lo tanto, insto a todos los empleados a que lean, releen y consulten regularmente esta Carta Ética de Conducta Empresarial con el fin de dar cumplimiento a todos sus aspectos.



Sylvain Rabuel, Presidente del Grupo DomusVi





Nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial establece nuestros principios éticos fundamentales comunes y las normas y comportamientos que se derivan de ellos. Recoge nuestras mejores prácticas, las lecciones que aprendemos día a día durante el desempeño de nuestra actividad, y los requisitos legislativos y normativos aplicables en materia de cumplimiento en los territorios donde estamos presentes.

El objetivo principal de esta Carta es proporcionar orientación y ofrecer respuestas claras a los empleados del Grupo, en términos de ética empresarial y responsabilidad social corporativa, en situaciones devenidas de su actividad diaria.

Esta Carta forma parte del Programa de Compliance implementado en todo el Grupo DomusVi. Se trata de un documento único que aborda cuestiones fundamentales y esenciales para el Grupo.

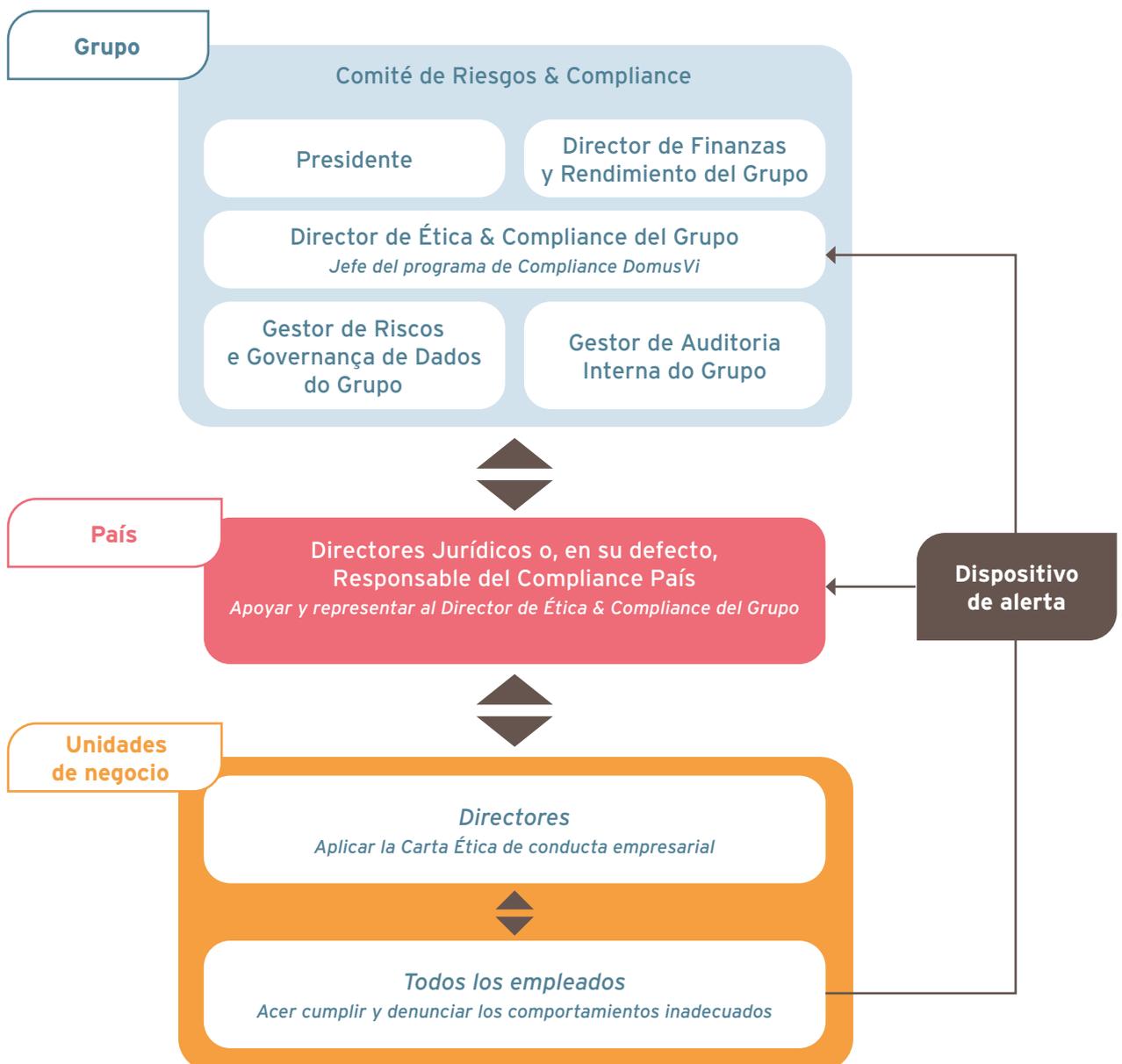
Nuestra Carta, nuestros principios y nuestras normas éticas son un reflejo de lo que somos porque, todos ellos, están inspirados en nuestros valores. Todos debemos aplicarlos, respetarlos y preservarlos como una conquista fundamental. Así pues, cualquier violación de estos principios o normas constituirá un acto grave, que podría tener consecuencias negativas para las personas y/o para el conjunto del Grupo DomusVi, dañando su reputación.



Matthieu Hauw
Director de Ética & Compliance del Grupo



Organización del Grupo DomusVi en términos de Compliance





Carta Ética de Conducta Empresarial: cómo utilizarla.

¿Por qué una Carta Ética de Conducta Empresarial?

La conducta empresarial se refiere a la forma en que una empresa lleva a cabo sus actividades e interactúa con todas las partes interesadas. Para nosotros es importante poner a disposición de todos los empleados del Grupo DomusVi una Carta Ética que les sirva de guía para actuar con honestidad y honradez en el desempeño de sus actividades y en el ejercicio de sus responsabilidades diarias.

¿Qué contiene?

Nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial detalla los valores y los principios éticos que deben guiar a los empleados del Grupo DomusVi en su toma de decisiones y en su juicio, para adoptar un comportamiento profesional adecuado en cualquier circunstancia.

Estos principios éticos no aspiran a reemplazar la ley, la regulación, las políticas, los procedimientos y las normas que cada uno debe cumplir en su trabajo, sino que complementan las normativas que regulan los centros del Grupo sin perjudicarlos.

Las siguientes disposiciones no pretenden describir en detalle todas las obligaciones legales, sino poner de relieve determinados riesgos que requieren de una vigilancia especial por parte de cada uno de nosotros.

¿Cómo utilizarla?

Nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial se compone de fichas temáticas que tienen como objetivo dar a conocer todas las cuestiones éticas que pueden derivarse de un tema en concreto y proporcionar referencias para poder reaccionar de forma adecuada.

Así pues, la Carta Ética de Conducta Empresarial debe utilizarse como una guía ya que es, también, una herramienta, a disposición de todos los empleados, que permite resolver preguntas y encontrar respuestas a los dilemas que se presenten.

En caso de estar frente a un problema ético, es necesario hacerse las siguientes preguntas:

1. **¿Se ajustará a lo que se espera de mí respecto a los valores y principios de ética empresarial de DomusVi?**
2. **¿Respetará la ley y la normativa?**
3. **¿Cuál será su impacto entre las partes involucradas? ¿Cómo reaccionarían ellos si se encontraran en la misma situación? ¿Existe riesgo de que se vulnere la integridad física y/o mental de un empleado o residente?**
4. **¿Siguen existiendo dudas?**

En este caso, debes pedir ayuda, siguiendo este orden: al superior jerárquico, al Responsable de Compliance España o al Director de Ética & Compliance del Grupo. Ante una situación difícil es necesario pedir ayuda y asesoramiento en el momento adecuado.



Comunicar un problema ético a través del Canal de Denuncias

- Accede a la web del Grupo DomusVi, [haz clic en el enlace](#). Elige tu país de origen y, a continuación, sigue las instrucciones.
- Accede a la web de DomusVi España en el menú "Sobre nosotros/ Canal de denuncias" o haciendo [clic en el enlace](#) y a continuación sigue las instrucciones..
- El Canal de denuncias también está disponible desde la Intranet corporativa a través de un banner en la home.

Cada sitio web, al igual que el Canal de Denuncias, dispone de una guía de usuario donde se encuentran las instrucciones. También se puede acceder a la guía haciendo [clic en el enlace](#) y seleccionar el documento en el idioma de tu país.



Escanea este
Código QR para ir
directamente al
canal de denuncias

DomusVi fomenta el diálogo y cada empleado debe ser capaz de expresar abiertamente sus legítimas preocupaciones y puntos de vista, defender sus opiniones y comunicar comportamientos o peticiones inaceptables con total confianza.

Cualquier preocupación expresada de *buena fe* sobre un comportamiento inapropiado debe ser atendida. Se entiende por de *buena fe* que: quien realiza la comunicación cree sinceramente que la información proporcionada es exacta, incluso si posteriormente se comprueba que no es así o que ya no es así. En todos los casos, se hará lo posible, para dar

una respuesta adecuada que respete nuestros valores, la ley y nuestros compromisos.

Al comunicar un problema, no es necesario identificarse, en caso de hacerlo, DomusVi garantiza la estricta confidencialidad de la identidad.

El director de Ética y Compliance actúa de forma independiente, así que, cualquier comunicación con él o con el Responsable de Compliance es confidencial por naturaleza y no están obligados a revelar la identidad de las personas que les han comunicado sus inquietudes. La información transmitida por este canal se comunicará a las personas que corresponda para su correcta gestión.

El uso indebido del canal puede exponer a su autor a sanciones disciplinarias mientras que, el uso de *buena fe* no puede, en ningún caso, exponer a su autor a sanciones.

DomusVi se compromete a garantizar que ningún empleado sufra un cambio de estatus, acoso o cualquier otra forma de discriminación como resultado de informar de *buena fe* al director de Ética y Compliance.

La Carta Ética nos compromete.

Los principios establecidos en esta Carta, validados por el Comité Ejecutivo del Grupo DomusVi y aprobados por el Consejo de Supervisión de la sociedad matriz del Grupo DomusVi, son de cumplimiento obligatorio. Nadie dentro del Grupo DomusVi puede ignorarlos, independientemente de su nivel jerárquico.

El incumplimiento de estas normas por parte de un empleado constituirá una falta de conducta y podría ser objeto de medidas disciplinarias y de acciones judiciales de conformidad con la legislación aplicable por parte del empleador en el Grupo, incluido el despido por falta de conducta.



Nuestros valores y proyecto empresarial.

Los cimientos de DomusVi se asientan sobre valores basados en la dignidad humana que guían nuestras acciones y nuestros comportamientos, e inspiran nuestra gestión y organización. Nuestro éxito es inseparable del respeto al ser humano.



EL SABER CUIDAR

Más allá de las propias competencias, la profesión toma otra dimensión cuando nuestros equipos unen el buen hacer, la experiencia y la humanidad en pro de un mismo objetivo: el bienestar de nuestros residentes y usuarios y sus familias



EL ESPÍRITU PIONERO

Innovamos, sorprendemos, estamos a la vanguardia y ofrecemos valor añadido en nuestro trabajo.



LA EMPATÍA INNATA

Estamos siempre disponibles, a la escucha, poniéndonos en la piel de la persona que atendemos, de forma natural, como un sexto sentido: el de la humanidad total y sincera.



LA SINCERIDAD DE LAS EMOCIONES

Es esencial ofrecer y recibir cada emoción con sencillez, con lealtad y con espíritu siempre positivo, porque no hay nada que diga más que la propia verdad.



LA CONFIANZA COMPARTIDA

Es un compromiso incuestionable, permanente e innegociable. Nuestra confianza en las relaciones personales es plena, completa y recíproca.



SECCIÓN 1

Ser una empresa responsable.

La responsabilidad de actuar como una empresa multilocal y descentralizada, integrada en el territorio.

Garantizar un entorno de trabajo de calidad significa actuar como empleador responsable.

El respeto por las personas empieza con el respeto de los derechos humanos.



La responsabilidad de actuar como una empresa multilocal y descentralizada, integrada en el territorio

La misión del Grupo DomusVi es preservar la calidad de vida de las personas en sus diferentes grados de dependencia en un entorno social activo. Así como ayudar a la sociedad a adaptarse al reto demográfico del envejecimiento. Somos una empresa comprometida, multilocal y descentralizada, integrada en el territorio y preocupada por su responsabilidad social y medioambiental.



¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)?

La RSC es un enfoque estratégico que tiene en cuenta cuestiones sociales, ambientales y de gestión que se relacionan con la actividad de la empresa, y cuyo objetivo es limitar los impactos negativos y maximizar los impactos positivos en el entorno y la comunidad, conservando, al mismo tiempo, la viabilidad económica.

DomusVi apuesta por tres pilares de responsabilidad: ambiental, social y de gestión.

El enfoque RSC de DomusVi, reflejado en los objetivos establecidos en nuestra hoja de ruta, invita a todos los empleados a implementarlo y a realizar aportaciones.

Para cuidar el medio ambiente, el Grupo sensibiliza a los empleados, ya que, es la acción diaria de cada uno de nosotros la que hace la fuerza colectiva.

Para respaldar las políticas de RSC, el Grupo DomusVi, promueve un diálogo abierto, constructivo y transparente con todas sus partes interesadas.



Debemos

- Minimizar los impactos ambientales, negativos de nuestros proyectos, procesos y actividades.
- Implementar acciones que contribuyan a su preservación: protección de los recursos naturales, eficiencia energética, gestión de residuos y protección de la biodiversidad.
- Promover, entre los empleados y partes interesadas comportamientos respetuosos con el medio ambiente y con los demás. Cada gesto cuenta.
- Respetar los compromisos de nuestros empleados que, como ciudadanos, participan en la vida pública.
- Desarrollar, apoyar o participar en iniciativas organizadas en beneficio de nuestras comunidades: proyectos solidarios, intercambios intergeneracionales, participación en la vida cívica, etc.



No debemos

- Ignorar el impacto social y medioambiental de nuestros proyectos, procesos y actividades.
- Participar en proyectos siendo conscientes de que atentan contra los derechos humanos, la salud y la seguridad de las personas o del medio ambiente.





Y en la práctica ¿es ético?

SITUACIÓN N.º 1

Soy cocinero/a. He observado que todos los días las ventanas están abiertas mientras el sistema de climatización está en funcionamiento. Sé que no es bueno para el planeta, pero no es mi responsabilidad controlar la temperatura ni las ventanas de la residencia. ¿Cómo debo actuar?

Tienes razón. Esta situación supone un desperdicio de recursos energéticos y tiene un impacto negativo en el medio ambiente. El uso de la climatización debe ser razonable. Aunque no dependa directamente de tus funciones, te animamos a comentarlo a tus compañeros, ya que todos somos responsables y cada gesto cuenta. También puedes informar a tu superior jerárquico para que haga un recordatorio de las instrucciones.

SITUACIÓN N.º 2

Fermo parte del departamento de Recursos Humanos de Servicios Centrales. Noto que la iluminación de los despachos permanece encendida por la noche, lo que consume mucha electricidad. ¿A quién debo dirigirme?

Informa de este asunto a mantenimiento, responsables de la gestión de las instalaciones de la oficina. Si percibes que no se produce ningún cambio, también puedes hablar con tu responsable o representante de RSC. Haces bien en preocuparte, ya que el consumo innecesario de energía desperdicia recursos. Cada gesto cuenta.

SITUACIÓN N.º 3

Soy testigo de una situación que creo que puede poner en peligro la seguridad o la salud de las personas. ¿A quién debo dirigirme?

Informa de esta situación al Departamento de Recursos humanos, quien está a cargo de estos temas. Si percibes que no se produce ningún cambio, también puedes dirigirte a tu superior o al Responsable del Compliance. Haces bien en preocuparte, ya que la seguridad y la salud de las personas son cuestiones básicas para el Grupo DomusVi.

Garantizar un entorno de trabajo de calidad significa actuar como empleador responsable.

El Grupo DomusVi respeta los convenios de la Organización Internacional del Trabajo y garantiza a cada empleado el respeto de sus derechos.



¿Qué significa ser un empleador responsable?

Significa tener en cuenta las expectativas de nuestros empleados, proporcionarles una organización y unas condiciones de trabajo adecuadas, significa permitir que todas las personas se realicen profesionalmente dando sentido a sus acciones.

DomusVi aplica una política de recursos humanos justa y conforme a la ley.

Todos los empleados deben poder trabajar en un entorno adecuado, seguro, respetuoso y comprensivo.

El proyecto empresarial de DomusVi, incluye fomentar el desarrollo profesional de los empleados respetando los derechos humanos fundamentales [página 17].

El Grupo está comprometido con la anticipación de la evolución de las profesiones, identificando las necesidades de competencias y desarrollando los conocimientos técnicos a corto y medio plazo. Por ello, establecemos alianzas con escuelas y otras entidades involucradas en la generación de empleo, para el desarrollo de las competencias profesionales.

DomusVi contribuye a la creación de puestos de trabajo en los territorios donde opera y promueve el empleo local, la igualdad de oportunidades y la diversidad profesional, promoviendo la integración profesional en un entorno acogedor.

Los procesos de contratación y promoción de la compañía se basan en los principios de confianza y respeto mutuo, y en el compromiso individual, que contribuye al éxito colectivo.



Debemos

- Garantizar que cada persona tenga un ambiente de trabajo agradable y estimulante.
- Apoyar a los trabajadores con discapacidad para que también disfruten de un entorno de trabajo adaptado.
- Ofrecer a todos nuestros empleados oportunidades de desarrollo que mejoren sus competencias y su espíritu emprendedor.
- Promover un diálogo social abierto y activo con todos los órganos representativos del personal.
- Respetar el equilibrio entre el trabajo y la vida privada de los empleados.
- Informar de cualquier situación de acoso a los superiores, a la dirección de Recursos Humanos, a los responsables contra el acoso, a los representantes del personal o al director de Compliance.



No debemos

- Discriminar (incluso positivamente*) en cualquier situación, como por ejemplo en contratación, formación, remuneración y desarrollo profesional.
- Provocar situaciones de acoso moral o sexual a los empleados.

* La llamada "discriminación positiva" es el hecho de favorecer temporalmente a determinados grupos de personas que son víctimas de discriminación sistemática, con el fin de restablecer la igualdad de oportunidades (por ejemplo, querer contratar a una persona de un determinado género para equilibrar un equipo, aunque otros currículos sean más prometedores).





Y en la práctica ¿es ético?

SITUACIÓN N.º 1

Soy responsable de Sistemas Informáticos en Servicios Centrales, necesito contratar personal para mi equipo, que ahora es principalmente masculino. En línea con la filosofía del Grupo, soy consciente de que la diversidad es importante. ¿Debería contratar prioritariamente a una mujer?

No, no se puede discriminar ni siquiera «positivamente» en un proceso de contratación. Se debe contratar en función de la experiencia y la conducta profesional que se esté buscando para las tareas definidas en la descripción del puesto. Además, en ningún caso se pueden dar premisas de género en una oferta de trabajo. Por último, ten en cuenta que la diversidad no es solo una cuestión de género, sino también cultural, social, de discapacidad, etc.

SITUACIÓN N.º 2

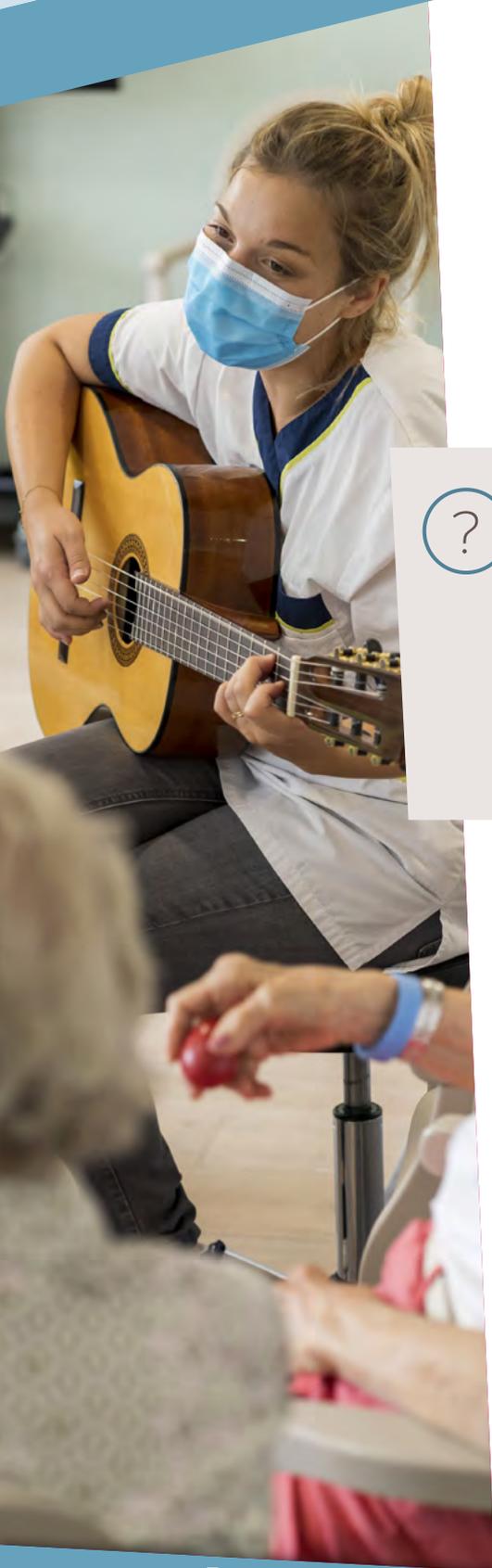
Soy coordinador/a de Enfermería. Una enfermera de mi centro quiere solicitar una oferta de movilidad interna para convertirse Coordinadora y me pide formación para conseguirlo. Dudo sobre si debo tramitar su petición, es una empleada muy competente y su salida a otro centro podría desestabilizar a todo el equipo. ¿Qué debo hacer?

No puedes negarte a atender su solicitud, nuestra política de Recursos Humanos tiene como objetivo ofrecer oportunidades de desarrollo a los empleados. Queremos formarlos y acompañarlos en su trayectoria profesional. No dudes en utilizar las funciones de soporte para organizar la salida y la sustitución de la persona, así como encontrar los contactos adecuados para tu equipo. La movilidad puede solucionarse con el menor impacto posible.

SITUACIÓN N.º 3

Soy el director de un centro. He recibido un currículum de una mujer joven para el puesto de trabajador de mantenimiento. Se trata de un trabajo muy físico. ¿Debo reunirme con ella a pesar de mis dudas?

Si su currículum contiene las competencias y la experiencia requeridas para el puesto, sí, debes conocerla y comprobar que, efectivamente, será capaz de realizar las tareas que se le exigen. A priori, no se le puede excluir del proceso de contratación por motivos de género: contratamos sin discriminación.



El respeto por la dignidad de las personas empieza con el respeto de los derechos humanos.

Toda persona tiene derecho a ser respetada. Ninguna situación o posición puede justificar la falta de respeto. Cualquier tipo de violencia moral o física no tiene cabida en el Grupo DomusVi.



¿Qué son los derechos humanos?

Los derechos humanos, también conocidos como derechos del hombre o derechos de las personas, son universales, fundamentales e intrínsecos a todo ser humano, independientemente de su origen étnico, nacionalidad, edad, sexo o religión.

El respeto de los derechos humanos incluye, también, la libertad de asociación y la abolición del trabajo forzoso y del trabajo infantil.

Para el Grupo DomusVi es primordial el respeto de los derechos humanos.

Queda estrictamente prohibido:

- **Cualquier forma de acoso moral o sexual;**
- **Cualquier forma de presión ejercida a los empleados;**
- **Cualquier forma de persecución o discriminación por motivos de género, edad, discapacidad, origen, orientación sexual, religión, actividad sindical o afiliación política**

El respeto a la dignidad de las personas es esencial para el cumplimiento de la misión de DomusVi.

El cuidado diario de personas vulnerables requiere de una mayor atención en la aplicación de estos principios. Respetar la dignidad y buscar la aprobación de las personas que cuidamos es nuestra máxima prioridad.

Así como garantizar que las partes implicadas en la cadena de valor respeten los derechos humanos.



Debemos

- Adoptar un comportamiento educado y respetuoso hacia nuestros interlocutores, sean quienes sean.
- Ser tolerante con las peculiaridades, las elecciones personales y las preferencias de los demás.
- Escuchar y respetar los deseos de las personas atendidas.
- Informar de cualquier situación abusiva a nuestros superiores, a la Dirección de Recursos Humanos, a los responsables contra el acoso, a los representantes del comité de empresa, sindicatos, o al Responsable de Compliance.



No debemos

- Tolerar comportamientos abusivos que vulneren la dignidad de una persona o creen un entorno estresante y hostil para ella.
- La violencia de cualquier tipo.
- Participar en cualquier forma de discriminación o acoso.
- Ejercer una presión desproporcionada sobre los empleados.





Y en la práctica ¿es ético?

SITUACIÓN N.º 1

Soy Auxiliar. Estoy presenciando comentarios racistas o vejatorios de un/a responsable hacia una de mis compañeras. Ella, no quiere explicarlo, pero lo encuentro completamente anormal y veo que le afecta. ¿Qué puedo hacer?

Esta situación no debe ni puede continuar. Debes informar del comportamiento de este/a responsable a tu superior jerárquico, quien se encargará de hablar con él/ella. Ninguna condición jerárquica justifica la falta de respeto y cualquier lenguaje discriminatorio debe ser sancionado. Corresponde a tu superior jerárquico establecer los hechos con precisión y tomar las medidas adecuadas. Si esto no ocurre, debes notificar este comportamiento a través del canal de denuncias.

SITUACIÓN N.º 2

Trabajo en la recepción de una residencia, recibo gestos y comentarios inapropiados por parte de mi superior jerárquico. Tengo miedo de hablar de ello porque mi contrato es temporal y no quiero perder mi trabajo. ¿A quién debo dirigirme?

Informar de algo así nunca será motivo de despido o de no renovación de contrato. Si puedes, ponte en contacto con el responsable de tu superior

jerárquico. También puedes dirigirte a la dirección de Recursos Humanos, al Comité de empresa o informar de la situación a través del Canal de Denuncias. Condenamos todos los comportamientos de este tipo y haremos todo lo posible para garantizarte un entorno de trabajo seguro y respetuoso.

SITUACIÓN N.º 3

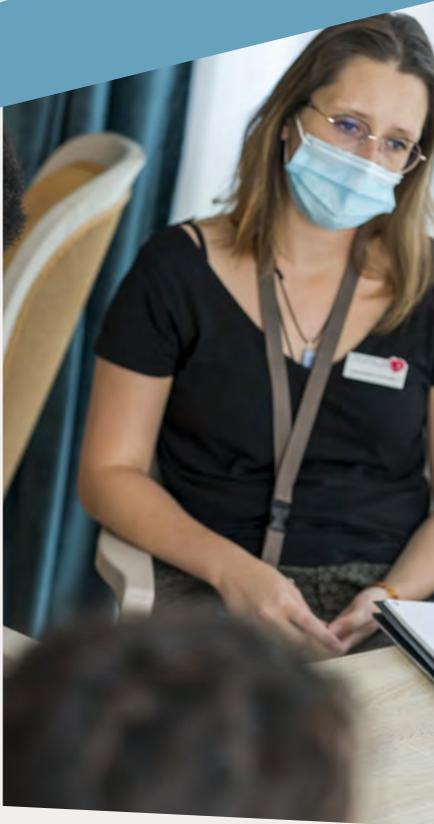
Un residente dependiente se niega a ser acompañado para bañarse, pero no puede hacerlo por sí mismo. ¿Debo obligarle a hacerlo?

Antes de cualquier enfrentamiento, es importante hacer todo lo posible para obtener el consentimiento de la persona atendida. Sería necesario analizar la situación en equipo, escuchar y dialogar con el residente y su familia. Las propuestas pueden llegar a ser aceptadas si la persona se siente escuchada. Si la situación persiste, también se puede remitir el asunto al Comité de Ética profesional.

SITUACIÓN N.º 4

Soy auxiliar. Soy testigo de una situación que me parece un comportamiento abusivo aunque no intencionado. ¿Qué debo hacer?

Es conveniente hablar con la persona (compañero/a o familiar) y ofrecer ayuda o consejos. Debemos priorizar la escucha y el diálogo, así como proteger al residente. Si el comportamiento persiste, debes alertar a tu superior jerárquico sin demora. Ten en cuenta que la situación no es necesariamente deseada.



SECCIÓN 2

Fomentar una ética empresarial íntegra.

Derecho de competencia: la importancia de respetarlo.

Velar por las relaciones comerciales justas: una garantía de confianza.

Corrupción y conflicto de intereses: tolerancia cero.

Prevención de cualquier tipo de conflicto de intereses.

Derecho de competencia: la importancia de respetarlo

Cuando queremos adquirir un bien o un servicio valoramos poder disponer de diferentes ofertas para poder compararlas. Esta diversidad de ofertas se permite cuando cada empresa se compromete a respetar el derecho de competencia.



¿Qué es el derecho de competencia?

El derecho de competencia prohíbe atentar contra la libre competencia entre actores de un mismo mercado. Esto se traduce en que cada actor de este mercado debe poder promocionar sus ofertas libremente. En términos prácticos, esto significa que se prohíben las siguientes conductas anticompetitivas:

- **Abuso de posición dominante.** No está permitido impedir iniciativas de otros competidores para controlar el mercado en beneficio propio.
- **Fijación de precios.** No está permitido fijar precios de ninguna manera, ya sea entre competidores o a través de una red, directa o indirectamente.
- **Acuerdo ilícito.** Tampoco está permitido organizarse entre competidores, a través de acuerdos formales o informales para influir en cambios de precios, distribuir mercados, etc.

El Grupo DomusVi está comprometido con el estricto cumplimiento del derecho de competencia.

Es de interés para DomusVi, para las personas mayores a las que cuida y para sus empleados, desarrollarse en mercados donde se respete el derecho de competencia.

Por ello, el Grupo DomusVi pide a sus empleados que respeten la normativa de competencia en todas las situaciones, especialmente cuando se vean en la situación de hacer ofertas en el mercado.



Debemos

- Respetar la integridad del mercado tanto en nuestras compras como en nuestras ventas.
- En caso de duda durante las conversaciones con un competidor, solicitar asesoramiento al Departamento Jurídico de nuestro país.



No debemos

- Organizar un acuerdo con nuestros competidores y cualquier manipulación de licitación.
- Llevar a cabo cualquier acción ilícita para eliminar a un competidor.
- Obligar a los socios comerciales a aceptar condiciones injustas
- Imponer precios fijos a nuestros socios.
- Intercambiar datos comerciales no publicados con la competencia.





Y en la práctica, ¿mi comportamiento será ético?

SITUACIÓN N.º 1

Soy el/la directora/a de un centro residencial en una gran ciudad. La dirección de un centro de la competencia cercano se pone en contacto para proponerme realizar una subida de tarifa conjunta. ¿Puedo aceptar?

No. Está estrictamente prohibido ponerse de acuerdo con los competidores en temas tan delicados como las tarifas. Este hecho violaría el derecho de competencia y sería reprochable por las autoridades competentes. En tal situación, se debe zanjar la conversación, explicarle tu negativa de manera clara y expresa, e informar inmediatamente del incidente al Departamento Jurídico.

.....

SITUACIÓN N.º 2

Soy jefe/a de cocina. Tengo un amigo que es productor de unas manzanas de gran calidad. ¿Puedo proponer a mi responsable de Compras que sólo trabajará con este productor y no con otros?

Puedes sugerir a tu responsable que incluya este producto, pero en ningún caso imponerlo. Los compradores revisarán el producto y la oferta en función de los criterios de calidad y precio aplicables a todas las compras del Grupo.

SITUACIÓN N.º 3

Soy Director/a Territorial y conozco muy bien a mi homólogo/a en un grupo competidor. Para conseguir plena ocupación en nuestros respectivos centros hemos dividido los municipios y distritos donde hacer prospección de mercado acordando mantener la mala reputación del tercer competidor en el sector. Creo que estoy actuando en interés del Grupo, ¿es así?

Rotundamente no. Con esta práctica DomusVi podría ser acusado de acuerdo ilícito y de denigrar a un competidor, exponiéndose a importantes sanciones. Bajo ninguna circunstancia puedes emprender acciones que perjudiquen a un competidor ni organizar un acuerdo para controlar el mercado. Pon fin a este acuerdo y explica los motivos a tu homólogo/a. Seguro que está obligado/a a seguir unas normas y principios éticos similares. Además, debes informar inmediatamente al Departamento Jurídico.



Velar por relaciones comerciales justas: una garantía de confianza

Todas las relaciones comerciales que tenemos con nuestros socios, colaboradores y proveedores de servicios deben basarse en criterios objetivos y justos.



¿Qué es una relación comercial justa?

Crear una relación comercial justa y sostenible significa garantizar a cada socio un trato imparcial basado en criterios concretos como la calidad, el coste, la transparencia o los plazos.

Este trato justo se aplica desde el momento en que se establece la relación comercial, independientemente del número de socios, proveedores o prestadores de servicios comerciales involucrados.

Las relaciones comerciales se rigen por el Código de Comercio y el derecho de competencia. Tener un mal comportamiento a nivel comercial compromete a toda la empresa en términos de imagen, ética, reputación e, incluso, responsabilidad.

En cuanto a las relaciones comerciales, DomusVi aboga por la lealtad y la equidad y prioriza el bienestar de sus clientes.

La selección de proveedores y prestadores de servicios debe realizarse sobre la base de criterios objetivos y transparentes, y en el marco de un concurso previo. Estos criterios objetivos deben poder explicarse y justificarse y, en última instancia, anteponer siempre el bienestar de las personas mayores, así como las condiciones laborales de los empleados.

DomusVi sólo recurre a intermediarios (agentes comerciales, consultores, proveedores de negocios, etc.) cuando puedan prestar un servicio útil basado en conocimientos profesionales específicos.

La colaboración con estos intermediarios debe realizarse de acuerdo con los procedimientos internos del Grupo.



Debemos

- Seleccionar a nuestros proveedores y prestadores de servicios tras una evaluación basada en criterios objetivos (calidad, coste, respeto de los derechos humanos en la cadena de valor, etc.), teniendo en cuenta su competencia y reputación, especialmente en términos de ética empresarial.
- Definir con exactitud los servicios que se esperan de nuestros proveedores y prestadores de servicios, y definir claramente la remuneración a la que dan derecho estos servicios.
- Asegurarnos de que la remuneración sea acorde con el resultado del servicio prestado.
- Supervisar las actividades de terceros (especialmente cuando actúan en nuestro nombre) y garantizar que nuestros socios no comprometan a DomusVi a través de actos ilícitos.
- Respetar los compromisos adquiridos con nuestros proveedores y prestadores de servicios comerciales. Y, en particular, garantizar el pago dentro del plazo contractual.



No debemos

- Utilizar un intermediario para llevar a cabo operaciones contrarias a la ley.
- Aprovechar una lucha de poder para exigir condiciones comerciales abusivas (precios, plazos, pagos, etc.).
- Mantener una relación de dependencia económica con uno de nuestros socios comerciales.
- Continuar una relación comercial con un socio cuando ésta sea insatisfactoria o viole nuestros compromisos éticos, en particular, cuando un socio no tenga un compromiso claro de lucha contra la corrupción.
- Colaborar con un socio cuya reputación o actividades pasadas puedan generar una sospecha legítima de hechos corruptivos o de prácticas comerciales cuestionables o poco éticas.



Y en la práctica, ¿mi comportamiento será ético?

SITUACIÓN N.º 1

Formo parte del Departamento de Compras en Servicios Centrales. Me contacta un proveedor con el que nunca he trabajado. Estoy interesado/a en sus productos y los precios parecen razonables. ¿Puedo contratarle?

Si el volumen de compras y los importes implicados son elevados debes solicitar varios presupuestos a diferentes empresas que ofrezcan una solución similar para poder comparar ofertas. Al aplicar los procedimientos de evaluación interna correspondientes deberás asegurarte de que este proveedor está en consonancia con nuestros compromisos éticos, respeta los derechos humanos fundamentales y respeta los derechos laborales en su cadena de producción (textil, alimentaria, etc.).

SITUACIÓN N.º 2

Soy Director/a del Departamento de Facilities. Para la construcción de un nuevo centro recurro a un contratista eléctrico con el que solemos trabajar. De hecho, representamos la mayor parte de su facturación anual. Esto me permite negociar los precios drásticamente a la baja. ¿Es correcto?

No. Debemos asegurarnos de no crear una relación de dependencia económica con nuestros socios comerciales. Además, obligar a bajar los precios sin tener en cuenta la realidad económica porque somos un gran cliente, es utilizar un equilibrio de poder abusivo y esto podría llevar al proveedor de servicios a la quiebra además de comprometer la responsabilidad de DomusVi.

SITUACIÓN N.º 3

Trabajo en una residencia. Tengo la sospecha de que se ha producido un fraude en relación con un pago a un socio comercial que puede implicar a un empleado. ¿Cómo debo reaccionar?

Debes informar inmediatamente de la situación a tu superior jerárquico o, si esto fuera complicado, contactar con el Director Financiero o informarlo a través del Canal de Denuncias. Esto debe hacerse incluso en caso de duda. Es mejor cometer un error que dejar pasar un fraude.



Corrupción y tráfico de influencias: tolerancia cero.

El ejercicio de la actividad de DomusVi no debe, en ningún caso, dar lugar a prácticas o pagos ilícitos. Esto se aplica independientemente del trabajo que hagamos o del puesto que desempeñemos.



¿Qué es la corrupción?

La corrupción comienza cuando alguien acepta hacer o no hacer algo con el único propósito de recibir un regalo o beneficio que no forma parte del trabajo.

Una persona que solicita o acepta un regalo o un beneficio para realizar o abstenerse de realizar algo, dentro del ámbito de sus funciones, se sitúa en una situación de corrupción:

- **La corrupción activa, por parte del corruptor, consiste en dar, proponer u ofrecer un beneficio de cualquier tipo a un tercero para inducirle a realizar o no un acto dentro de sus funciones;**
- **La corrupción pasiva, por parte del corrupto, consiste en solicitar o aceptar un beneficio de cualquier tipo para realizar o abstenerse de realizar un acto dentro de sus funciones.**

En una situación de corrupción, no importa si el dinero se paga realmente o si la promesa se cumple o no. El delito se comete en el momento en el que el corruptor propone y el corrupto acepta. Esto es denominado pacto de corrupción.

¿Qué es tráfico de influencias?

El tráfico de influencias es el acto de solicitar o aceptar, de forma ilegítima y sin derecho, en cualquier momento, de forma directa o indirecta, un beneficio de cualquier tipo para uno mismo o para otros, resultante del abuso de su supuesta influencia con el objetivo de obtener distinciones, empleos, contratos o cualquier decisión favorable de una autoridad o administración pública.

El delito está constituido por la simple celebración del acuerdo entre ambas partes, independientemente de si se ejecuta o no, de si el intermediario ejerce o no su influencia, y de si se adopta o no la decisión favorable prevista.

DomusVi tiene tolerancia cero con la corrupción y el tráfico de influencias.¹

Nuestras acciones de mecenazgo y patrocinio deben cumplir con la normativa aplicable en materia de lucha y prevención contra la corrupción y el tráfico de influencias.



Debemos

- Consultar el Código de Conducta Anticorrupción aplicable de su país de trabajo cuando tengamos una duda sobre una situación que estemos experimentando o de la cual estemos siendo testigos.
- Informar inmediatamente a nuestro superior jerárquico o al Responsable de Compliance a través del Canal de Denuncias cuando nos enfrentemos a una situación sospechosa.
- Evaluar a nuestros proveedores de servicios, subcontratistas y socios. Evitar que nos pongan en una situación que lleve a sospecha o duda nuestra integridad y transparencia.



No debemos

- Ofrecer o recibir beneficios de cualquier tipo (regalo, soborno, invitación) con el objetivo de realizar o abstenerse de realizar un acto relativo a nuestro cargo: una transacción comercial, una decisión, un servicio o un favor. El hecho de prometer u ofrecer algo ya es por sí misma una situación de corrupción.
- Aceptar un regalo o beneficio en nombre de una empresa del Grupo DomusVi, a menos que el regalo sea de bajo valor o de valor simbólico.
- Empezar una acción de mecenazgo o *patrocinio* a cambio de cualquier ventaja, favor o beneficio.

1 - Tanto la corrupción como el tráfico de influencias son susceptibles de ser perseguidos penalmente. Se invita a los empleados a consultar el Código de Conducta Anticorrupción de su país de trabajo.



Y en la práctica, ¿mi comportamiento será ético?

SITUACIÓN N.º 1

Soy cuidador/a. Una familia me pide que todas las mañanas asee a su padre/madre antes que a los demás residentes, y me ofrece una suma de dinero a cambio. ¿Puedo aceptar?

No. No está permitido recibir dinero ni ningún tipo de beneficio a cambio de servicios prestados a las personas residentes. Todos los empleados de DomusVi deben cuidar de la misma manera de las personas usuarias sin distinción.

SITUACIÓN N.º 2

Soy el/a director/a de una residencia. Me gustaría dar las gracias a una trabajadora social porque recomienda nuestro centro a las personas que conoce. ¿Puedo darle un regalo?

En principio, no. Sin embargo, es posible tener un gesto puntual de valor simbólico. Se debe tener cuidado de que el regalo no sea desproporcionado con respecto a su propósito. ¿Una caja de bombones o una invitación a un restaurante? Sí. ¿Invitación todas las semanas a un restaurante con Estrella Michelin? No.



Para más información:

- > Consultar el Código de Conducta Anticorrupción aplicable en el país de trabajo.
- > Consultar la Política sobre regalos aplicable en el país de trabajo.



Prevención de cualquier tipo de conflicto de intereses.

El conflicto de intereses, ya sea real o potencial, pone en peligro la moralidad, la reputación y el buen funcionamiento de la empresa. Es responsabilidad de todos los empleados evitar cualquier posible interferencia entre sus intereses personales y los intereses del Grupo.



¿Qué es el conflicto de intereses?

El conflicto de intereses se refiere a cualquier situación de interferencia entre los intereses de la empresa y los intereses personales de un empleado que pueda influir en el ejercicio independiente, imparcial y objetivo de sus funciones.

La interferencia puede ser material (otra actividad profesional o una vinculación con otra empresa actual o en el pasado). Los intereses personales se refieren tanto a los del empleado como a los de su familia.

El conflicto de intereses debe declararse incluso si es solo una suposición o una simple apariencia.

La lealtad es un valor fundamental para el Grupo DomusVi.

Todos los empleados de DomusVi están obligados a cumplir el deber de lealtad para con el Grupo.

Bajo el respeto de la privacidad de cada persona, DomusVi espera que sus empleados se comprometan a prevenir todas las situaciones que puedan dar lugar a un conflicto de intereses. En caso de duda, el empleado deberá manifestar la situación para su posterior análisis y decisión por parte del departamento responsable.



Debemos

- Informar a nuestro superior jerárquico sobre cualquier posible conflicto de intereses que nos afecte, incluso en caso de duda.
- Alertar inmediatamente a nuestro superior jerárquico cuando nos encontremos ante un posible conflicto de intereses. Hasta que no se encuentre una solución, abstenerse de interferir en las relaciones que el Grupo DomusVi mantiene con el tercero en cuestión.
- Obtener la autorización del Responsable de Compliance antes de realizar una transacción en nombre de una empresa del Grupo DomusVi con una empresa de la que nosotros mismos o un miembro de nuestra familia, sea accionista, inversor o tenga un cargo importante



No debemos

- Tener intereses en una empresa, ya sea un cliente, proveedor o competidor del Grupo, si es probable que ésta afecte a nuestro comportamiento en el desempeño de nuestras funciones dentro del Grupo.
- Aceptar a título personal una tarea o un trabajo ofrecido por un proveedor, un prestador de servicios o un competidor, que pueda perjudicar nuestro rendimiento o nuestra toma de decisiones en el ejercicio de nuestras funciones dentro del Grupo.
- Participar directa o indirectamente en cualquier actividad o hacer cualquier declaración que nos sitúe en un conflicto de intereses con el Grupo.
- Tomar parte en una decisión que afecte al Grupo o a una de sus entidades cuando contribuimos (como parte de nuestras actividades personales) a las decisiones de una autoridad local.



Y en la práctica, ¿mi comportamiento será ético?

SITUACIÓN N.º 1

Soy empleado/a de Servicios Centrales. Mi hermano trabaja para una empresa que vende dispositivos médicos. ¿Puedo proponer trabajar con esta empresa?

Puedes ofrecer al Grupo que se baraje la posibilidad de trabajar con esta empresa. Sin embargo, debes informar sobre tu relación y no participar en las decisiones sobre este proveedor. Además, te recordamos que solo debes recurrir a los proveedores que figuran en la lista del Departamento de Compras y que éstos deben someterse a una evaluación precontractual.

SITUACIÓN N.º 2

Soy enfermera en un Servicio de Enfermería a Domicilio y mi madre trabaja para el Servicio Regional de Salud del cual depende mi residencia. ¿Tengo que informar a mi superior jerárquico?

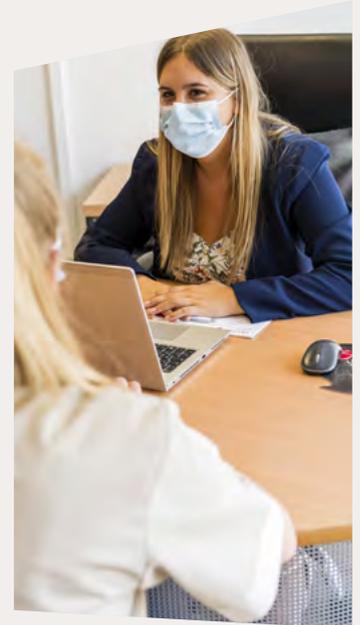
En principio, el cargo de tu madre no afectará al desempeño de tus funciones. Sin embargo, como medida de precaución, debes informar.

SITUACIÓN N.º 3

Soy cuidador/a. Estoy inscrito/a en una lista electoral de candidatos para las elecciones municipales de mi localidad. Se trata del municipio en el que trabajo. ¿Puedo dejar folletos y carteles en mi centro/servicio?

No, la neutralidad política es importante para DomusVi. Respetamos tu compromiso político, pero no se permite de ningún modo vincular a tu residencia ni a ningún otro centro del Grupo.





SECCIÓN 3

Actuar de un modo ejemplar.

Cuidar conjuntamente de la imagen y los activos de DomusVi.

Garantizar la integridad de nuestra información significa proteger nuestro capital inmaterial.

Respeto de la confidencialidad de la información.

Protección de datos personales.



Cuidar conjuntamente de la imagen y los activos de DomusVi.

Los bienes puestos a nuestra disposición por DomusVi (locales, mobiliario y equipamiento) nos permiten llevar a cabo nuestras funciones correctamente. Estos bienes materiales deben conservarse y mantenerse. Los conocimientos técnicos, la imagen y la reputación de la empresa constituyen activos intangibles que también deben protegerse.



¿Qué son los activos correspondientes a los bienes y al capital inmaterial?

Los activos son todo lo que el Grupo DomusVi pone a disposición de sus empleados para que puedan cumplir sus funciones.

En términos materiales, esto incluye los muebles (oficinas, aparatos, suministros, etc.), inmuebles (edificios) y equipamiento que conforman el entorno de trabajo.

El capital inmaterial incluye la reputación, la imagen de la empresa y su saber hacer.

Concretamente, se trata de:

- El entorno de trabajo y los equipamientos;
- Sistemas de comunicación y redes de Intranet;
- Procedimientos, prácticas técnicas o comerciales, ofertas y listas de proveedores;
- Secretos comerciales, marcas, nombres de dominio, experiencia, derechos de autor y datos.

El Grupo DomusVi está firmemente comprometido con la integridad y preservación de sus activos.

Todos los empleados están invitados a cuidar los activos del Grupo DomusVi. Tienen el deber de protegerlos y de hacer un uso estrictamente profesional de ellos.

Los datos e información a los que cada uno de nosotros tiene acceso en el ejercicio de sus funciones forman parte del capital inmaterial del Grupo, y depende de cada uno de nosotros cuidarlo.

Los empleados también se encargan de proteger la reputación de la empresa. Como persona jurídica (y como colectivo) el Grupo DomusVi tiene derecho a que se respete su reputación y, si una situación lo requiere, podría emprender acciones por difamación o denigración.



Debemos

- Cuidar los espacios y materiales puestos a nuestra disposición.
- Informar de cualquier daño, pérdida o robo a nuestro superior jerárquico.
- Leer atentamente y cumplir con la Política de Informática aplicable.
- Garantizar que nuestro uso de Internet para fines personales se mantenga dentro de límites razonables, justificados por la necesidad de un equilibrio justo entre la vida privada y la profesional.
- Verificar y obtener los permisos necesarios para el uso de recursos pertenecientes a terceros (fotografías, películas, artículos, logotipos, marcas, etc.).
- Actuar teniendo en cuenta los intereses, la imagen y la reputación de DomusVi y garantizar que nuestras opiniones no se confundan con las del Grupo.



No debemos

- Apropiarnos de cualquier bien de DomusVi para uso personal, ni ponerlo a disposición de terceros para que lo utilicen en beneficio de otras partes que no sean el Grupo.
- Realizar copias ilegales del software utilizado por el Grupo o hacer un uso no autorizado de dicho software.
- Utilizar sistemas de comunicación y redes de Intranet con fines ilícitos, en particular para transmitir mensajes de carácter racial, sexual u ofensivo.
- Expresar y asumir compromisos en nombre de DomusVi sin autorización expresa.
- Proporcionar información confidencial o que pudiera dañar la imagen del Grupo cuando nos expresamos en redes sociales.
- Violar los derechos de propiedad intelectual de nuestros empleados y socios, así como los de terceros.



Y en la práctica, ¿mi comportamiento será ético?

SITUACIÓN N.º 1

Soy monitor/a en un centro ADOREA. Para un evento en mi centro al que voy a invitar a las familias de los residentes y a los vecinos, quiero crear una invitación a partir de una hermosa fotografía que he encontrado en Internet y a la que he añadido el logotipo de DomusVi. ¿Puedo hacerlo?

Aunque la fotografía esté disponible en Internet, no significa que esté necesariamente libre de derechos de autor. Por lo tanto, su uso en un documento de DomusVi puede ser recriminado al Grupo en su conjunto, así como a ti mismo/a. Antes de cualquier uso, debes asegurarte de que la imagen se pueda reproducir legalmente o pedir permiso al autor. No dudes en pedir asesoramiento al Departamento de Comunicación o al Departamento Jurídico.

SITUACIÓN N.º 2

Soy jefe/a de Servicios Hoteleros en una residencia. Tengo una disputa personal con el alcalde de mi municipio en el que se encuentra mi centro residencial, el cual proporciona muchos puestos de trabajo. Escribo al alcalde utilizando mi dirección de correo electrónico profesional para que mi queja tenga más peso.

Está prohibido. No puedes usar las direcciones de correo electrónico y el membrete del Grupo para tus asuntos personales.

SITUACIÓN N.º 3

Soy jefe de cocina en una residencia. Me gustaría responder a una crítica injuriosa sobre el centro donde trabajo que he encontrado en Internet. ¿Puedo hacerlo?

No, no puedes responder a esta crítica haciendo referencia (directa o indirectamente) al hecho de que eres trabajador del centro. Informa de las críticas a tu superior jerárquico, que se encargará del seguimiento. No puedes hablar en nombre de DomusVi a menos que hayas recibido permiso expreso para hacerlo.

SITUACIÓN N.º 4

Trabajo en Servicios Centrales. Mi hijo necesita un currículum para una entrevista y nuestra impresora de casa no funciona. ¿Puedo usar la de la oficina?

Sí, si esto no es sistemático. Se permite un uso moderado del material para fines personales. Debe ser razonable y necesario.

Garantizar la integridad de nuestra información significa proteger nuestro capital inmaterial.

Nuestra información es nuestro capital inmaterial. Asegurar su integridad significa preservar su sostenibilidad y significado, proporcionando los medios para una comunicación fiable, de confianza y eficiencia.



¿Qué quiere decir integridad de la información?

La calidad y fiabilidad de los documentos e información generados por los empleados del Grupo DomusVi, que se puedan proporcionar a nuestras partes interesadas (autoridades públicas de control, etc.), forman parte de nuestro capital inmaterial. Su integridad, es decir, su fiabilidad e intangibilidad, es fundamental. También es necesario no distorsionarlos ni privarlos de sentido.

DomusVi está firmemente comprometida con la integridad de su información.

Las operaciones y transacciones que realiza el Grupo se registran de forma veraz y precisa en las cuentas de cada empresa, de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos internos.

Cada uno de los registros debe estar justificado por las pruebas adecuadas, de buena fe. Las cuentas nunca deben utilizarse para ocultar sobornos, tráfico de influencias u otras transacciones inapropiadas.

Todos los documentos deben conservarse de acuerdo con las leyes aplicables y las políticas del Grupo.

DomusVi aplica y ejecuta los controles internos necesarios para garantizar la calidad y fiabilidad de las informaciones financieras y contables, asegurando que los libros y registros de la Empresa no se utilicen para ocultar transacciones inapropiadas.

Cada empleado es responsable de las informaciones y documentos que genera. Cada superior jerárquico es responsable del control interno de conformidad con los procedimientos del Grupo DomusVi.



Debemos

- Ser precisos y honestos al realizar registros contables. Asegurar la existencia de la documentación correspondiente a cada registro (contrato, presupuesto, factura, etc.).
- Poner especial atención al transferir fondos en cuanto a la identidad del receptor y el motivo de la transferencia.
- Contribuir con cuidado y diligencia a las investigaciones, revisiones y auditorías llevadas a cabo en el marco de auditorías internas o externas realizadas por nuestras autoridades de supervisión.
- Garantizar la aplicación de todas las normativas y decisiones emitidas por las autoridades públicas aplicables a la recogida y tratamiento de nuestra información.



No debemos

- Obstaculizar la correcta ejecución de controles y auditorías, ya sean realizados por servicios internos, auditores o autoridades de supervisión.
- Ocultar información en el marco de controles y auditorías. Esto constituiría un grave incumplimiento de dichas normas.
- Dañar o destruir nuestra información o medios informativos.





Y en la práctica, ¿mi comportamiento será ético?

SITUACIÓN N.º 1

Trabajo en Administración de una residencia. Una mañana, una de las autoridades a las que pertenece mi compañía se presenta con la voluntad de revisar los documentos y procesos internos. Algunos documentos relativos a las titulaciones de los empleados, no me parecen del todo correctos. ¿Puedo ocultarlo?

No. Incluso si crees que un documento podría dañar al centro, está completamente prohibido ocultar o destruir los documentos solicitados. Te pedimos que cooperes plenamente durante esta auditoría y que se mantenga un diálogo constructivo. Tenemos que asegurarnos de que estos documentos estén en orden.



SITUACIÓN N.º 2

Soy Director Territorial. Una de las autoridades responsables de las instituciones públicas de mi región me ha informado de un protocolo que se va a poner en marcha. No estoy de acuerdo con estas directivas y no las transmito a mis empleados. ¿Tengo derecho?

No. Tenemos que transmitir y garantizar la implementación de las decisiones emitidas por las autoridades públicas. Puedes entablar conversaciones con tu autoridad de supervisión (de acuerdo con la dirección de operaciones), pero sigue siendo necesario aplicar la normativa obligatoria.

SITUACIÓN N.º 3

Soy técnico de Contabilidad. Una factura que registro me parece desproporcionada en comparación con el servicio prestado. ¿Qué debo hacer?

Deberás ponerte en contacto con el centro afectado por la factura para comprobar que el importe a pagar corresponde al presupuesto previsto y al servicio prestado. También debes asegurarte de que se ha respetado el proceso de validación correspondiente de las cantidades especificadas. No se debe proceder al pago hasta que se lleven a cabo estos controles. En caso de incoherencia, informa a tu superior jerárquico y ponte en contacto con el proveedor para obtener una explicación.



Respetar la confidencialidad de la información.

Todos los días tenemos acceso a mucha información en el ejercicio de nuestro trabajo. Es fundamental respetar la confidencialidad, independientemente de su origen.



¿Qué es la información confidencial?

Una información confidencial es cualquier información técnica, médica, financiera, comercial, etc., o catalogada como confidencial por el Grupo, emitida en cualquier tipo de soporte (oral y escrito), por vía electrónica, telefónica o de telecomunicaciones.

La información confidencial no debe divulgarse.

DomusVi concede gran importancia a la confidencialidad de la información.

El principio de confidencialidad debe aplicarse a toda la información. Cada empleado es responsable de esta confidencialidad.

El Grupo considera estrictamente confidencial la siguiente información relativa a:

- Las personas mayores atendidas por DomusVi y sus familias;
- Los empleados y recursos humanos de DomusVi;
- Las actividades comerciales (tasas de ocupación, precios, promociones, comunicación, etc.), digitales y tecnológicas del Grupo;
- Los resultados, previsiones y todos los datos financieros y contables;
- Las adquisiciones, cesiones, activos inmobiliarios y relaciones con propietarios e inquilinos;
- Información sobre la calidad, la atención, los nuevos productos y servicios del Grupo o sus conocimientos técnicos;
- Las relaciones con las autoridades públicas y reguladoras, etc.



Debemos

- Garantizar, con el máximo rigor, la calidad y exactitud de la información que transmitimos dentro del Grupo.
- Informar de cualquier situación anormal que comprometa la confidencialidad de la información sensible (robo de herramientas informáticas, desaparición de documentos, piratería informática, etc.).
- Cumplir con los procedimientos para garantizar la seguridad de la información y de los sistemas de información, en particular respetando las Políticas de seguridad de la información.
- Actuar teniendo en cuenta los intereses, la imagen y la reputación de DomusVi.



No debemos

- Revelar a personas ajenas al Grupo cualquier información confidencial que tengamos en virtud de nuestro cargo, ya sea de forma intencionada o accidental.
- Difundir información confidencial a los empleados del Grupo que no estén autorizados a recibirla.





Y en la práctica, ¿mi comportamiento será ético?

SITUACIÓN N.º 1

Trabajo en la recepción de una residencia. La Dirección de Sistemas nos pide que creamos contraseñas complejas y que las cambiemos con regularidad. Para que sea más fácil recordarlas, las anoto en un cuaderno. De hecho, no hay información que considere realmente confidencial en mis archivos. ¿Es esto un problema?

Sí. Escribir tu contraseña y dejarla fácilmente accesible (un cuaderno no es un lugar seguro) constituye una brecha en el sistema de seguridad. Está prohibido. Aunque no consideres tu información confidencial, un tercero podría aprovecharse de ella y, así, acceder a tus archivos, a través de tu contraseña o bien haciéndose pasar por ti.

SITUACIÓN N.º 2

Trabajo en un Departamento de Servicios Centrales. Se me pide que responda a una entrevista sobre las misiones a corto plazo de DomusVi para la revista interna del Grupo. ¿Tengo derecho a comunicarlo? ¿Y cómo sé que se respetará la veracidad de mis respuestas?

Si tu responsable está de acuerdo puedes informar sobre tus actividades en el contexto del contenido interno. Comprueba con él qué información puedes compartir y no divulgues información confidencial. Pide revisar el artículo donde participas antes de que se publique.





Proteger los datos personales.

Nuestra actividad nos lleva a procesar datos personales, incluso de carácter sensible y médico. Debemos hacerlo cumpliendo estrictamente la normativa vigente para garantizar a todas nuestras partes interesadas, clientes, allegados, empleados o colaboradores el respeto de sus datos personales.



¿Qué son los datos personales y de carácter sensible?

Un dato es considerado como «personal» cuando se refiere a una persona física identificada directamente (un correo electrónico, un nombre) o identificable indirectamente (número de teléfono, número del documento de identidad, número de seguridad social, etc.).

Los datos personales se consideran sensibles si revelan un origen «racial» o étnico, opiniones políticas, religiosas o filosóficas, pertenencia a un sindicato, orientación sexual, información genética o biométrica o datos relativos a la salud del interesado.

DomusVi garantiza la protección de la privacidad y los datos personales de todas sus partes interesadas.

Por lo tanto, el Grupo aplica estrictamente la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales para que cualquier persona pueda acceder a los datos que le conciernen y hacer uso de su derecho de rectificación, oposición, supresión, o limitación del tratamiento.

También nos comprometemos a definir claramente y a cumplir los fines para los que se utilizan los datos. Para obtener más información sobre la política de DomusVi en materia de protección de datos personales, deberás ponerte en contacto con el Delegado de Protección de datos (Data Protection Officer - DPO).



Debemos

- Cumplir con los procedimientos internos en materia de protección de datos personales.
- Informar a las personas sobre las cuales recogemos datos acerca del tipo de información recopilada, la finalidad y el procedimiento de contacto en caso de duda o para que puedan ejercer sus derechos. Limitar el acceso a los datos a las personas que necesitan utilizarlos y especificar el ámbito de uso, así como los plazos.
- Implementar medidas adecuadas para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y sensibles.
- Consultar al Delegado de Protección de Datos (DPO) del país para cada nuevo proceso o tratamiento (Privacy by design).



No debemos

- Recopilar información sensible sin un propósito claramente definido o sin el consentimiento de las personas afectadas.
- Revelar a personas ajenas al Grupo cualquier información confidencial que tengamos en virtud de nuestro cargo ya sea de forma deliberada o accidental.
- Difundir información personal fuera de las entidades del Grupo (excepto en caso de obligación legal o de subcontratación) sin informar a las personas afectadas.
- Difundir información confidencial a los empleados del Grupo que no estén autorizados a recibirla.
- Conservar los datos personales más allá de los plazos legales.



Y en la práctica, ¿mi comportamiento será ético?

SITUAÇÃO N.º 1

Soy Gestor Comercial. Una empleada me pide los datos de contacto de las familias de residentes que tenemos en nuestro centro con el fin de informarles sobre una oferta para utilizar la oficina que tiene su marido. ¿Puedo comunicárselos?

No. Tienes acceso a estos datos con una finalidad específica para la cual las familias han dado su consentimiento: el seguimiento de la estancia de su familiar en nuestro centro. Solo podrás utilizarlos en el marco de tus funciones y en ningún caso podrás transmitirlos a un empleado que no los necesite para el desempeño de sus funciones.



SITUACIÓN N.º 2

Soy miembro del Departamento de Recursos Humanos. Los miembros del comité de empresa de una residencia me solicitan la dirección de uno de sus compañeros. Quieren hacerle una fiesta sorpresa para su jubilación. Me niego porque constituiría una invasión de su privacidad. ¿Tengo razón?

Totalmente. Incluso si la intención es buena, tu respuesta es apropiada, ya que los datos personales son confidenciales y tienes acceso a ellos para fines muy concretos. No puedes utilizarlos aparte de eso. Como es una buena idea, sugiere a los empleados que te han hecho la solicitud que organicen la fiesta en un restaurante o en la residencia si la dirección está de acuerdo.

SITUACIÓN N.º 3

Dirijo una residencia. No encuentro mi memoria USB que contenía datos personales de los residentes y clientes potenciales de mi centro. Es una situación incómoda puesto que no sé qué podría suceder si estas informaciones fueran encontradas o cedidas a algún tercero. ¿Qué debo hacer?

La pérdida o el robo de la memoria USB supone una brecha en el sistema de seguridad de los datos personales utilizados por la empresa. Debes informar del incidente a tu Delegado de Protección de Datos (DPO) y especificar el tipo de información perdida. Él decidirá qué acción emprender (declaración, etc.). Además, esta información nunca debería haber estado en una memoria USB, ya que es importante respetar los procedimientos de seguridad informática que se te han facilitado y no copiar los datos de la empresa en una memoria o disco externo no protegidos, susceptible de robo, pérdida, extravío o divulgación accidental.



Domus 
Group

www.domusvigroup.com

