

CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



ÍNDICE

Capítulo 1

Introducción

- P. 04 — **Mensaje del Director General**
- P. 05 — **Editorial de los Departamentos de Compliance y de RSC**
- P. 06 — **Todo lo que desea saber sobre el Código de Conducta**

Capítulo 2

Nuestro espíritu *emeis*

- P. 09 — **Nuestra ética, una condición para el éxito sostenible y colectivo**
- P. 09 — **Las personas, en el centro de nuestro compromiso**
- P. 10 — **Nuestros valores**
- P. 12 — **Nuestro marco de referencia**

Capítulo 3

Nuestros compromisos *emeis*

- P. 16 — **La ética, como empresa que sitúa a las personas en el núcleo de sus preocupaciones**
- P. 24 — **Compromisos como empleador**
- P. 27 — **Ciudadanía, como actor comprometido en el ámbito local y en la sociedad**
- P. 31 — **Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial**

Introducción

- P.04 - **Mensaje del Director General a los empleados**
- P.05 - **Editorial de los Departamentos de Compliance y de RSC**
- P.06 - **Todo lo Que desea saber sobre el Código de Conducta**

INTRODUCCIÓN

Mensaje del Director General a los empleados

Nuestra actividad, al servicio de los más vulnerables, representa una inmensa responsabilidad. Alrededor de 255.000 pacientes y residentes eligen confiar en nosotros cada año, poniendo su salud y bienestar en nuestras manos y, lo que es más importante, en las de los más de 76.000 empleados, a los cuales estamos dando todos los recursos necesarios para realizar su importante labor. Para honrar su confianza, nuestro compromiso con ellos debe ser incondicional. Esto solo puede lograrse si se dan todas las condiciones para desempeñar nuestro trabajo de forma serena y transparente, respetando la dignidad de las personas. El nuestro es un oficio profundamente humano en el que cada gesto y cada acción tiene un impacto directo en los residentes y pacientes que acogemos o con los que interactuamos. Este Código de Conducta ha sido diseñado para proporcionar un marco de referencia que reafirme nuestros valores, nuestros principios éticos y nuestro compromiso con la Responsabilidad Corporativa. Quiero remarcar la importancia que tiene para mí la ética en todos los aspectos de nuestra actividad. El rigor que encauzará nuestros principios más estrictos en todo el mundo y el respeto de nuestros compromisos en materia de responsabilidad humana, social y medioambiental serán claves para

«El nuestro es un oficio profundamente humano en el que cada gesto y cada acción tiene un impacto directo en los residentes y pacientes que acogemos o con los que interactuamos.»



alcanzar nuestros objetivos y hacer de *emeis* un referente en el sector de la salud y la atención sanitaria a las personas mayores, en línea con las expectativas cada vez más exigentes de nuestra sociedad. Les invito a que hagan suyo este Código, que ha sido concebido para guiarnos en nuestras elecciones diarias, en los procesos de toma de decisiones y en las interacciones con nuestros usuarios, pacientes, familias, autoridades públicas, profesionales y proveedores. Sé que puedo contar con ustedes para adoptar plenamente este criterio profesional. También deben tener en cuenta que se trata de un proceso evolutivo, ya que este Código debe basarse en nuestras prácticas, evolucionar con ellas y permitirnos aspirar siempre al mayor nivel de calidad posible. Me gustaría darles las gracias por los valores y la profesionalidad que aplican diariamente en sus respectivos centros y administraciones en beneficio de nuestros conciudadanos más vulnerables. Si avanzamos juntos en esta dirección, podremos hacer realidad nuestro proyecto conjunto.

LAURENT GUILLOT
Director General

INTRODUCCIÓN

Editorial de los Departamentos de Compliance y RSC

Como actor del sector sanitario, las palabras «respeto» e «integridad» adquieren una nueva dimensión dentro del grupo *emeis*, y debemos tener siempre presente que todos y cada uno de nosotros debemos prestar especial atención a la ética y la responsabilidad social corporativa, independientemente de nuestra posición en la empresa y de las situaciones que debemos afrontar.

Para ello, hemos redactado este Código de Conducta de Ética y Responsabilidad Social Corporativa, que permitirá a cada empleado del Grupo, así como a todas las partes interesadas (pacientes, residentes, familiares, empleados, proveedores, socios, entorno, etc.), comprender mejor lo que se espera de ellos para adoptar, en cualquier circunstancia, un comportamiento íntegro y responsable.

Este Código de Conducta ha sido concebido como una guía práctica en la que hemos recogido los principios esenciales de buena conducta que todos deben respetar, así como ejemplos concretos de situaciones cotidianas, con el fin de orientar sus reflexiones para tomar la mejor decisión posible, siempre con precisión y objetividad.

Este Código de Conducta es esencial, tanto en términos de RSC con la transcripción de nuestros compromisos, como en términos de ética y de prevención de la corrupción. Por lo tanto, es fundamental que todos sigan los principios establecidos en el mismo y den ejemplo con su comportamiento y sus acciones diarias.

Las cuestiones abordadas en este Código son complejas y fluidas, lo que podría generar cierta incertidumbre. Estas incertidumbres son perfectamente sanas y legítimas, y por eso confiamos en la red local que se despliega dentro del Grupo, en particular a través de nuestros respectivos equipos, que están a su servicio, al igual que nosotros.

Por ello, les invitamos a que, en caso necesario, se pongan en contacto con los referentes de Compliance que podrán ofrecerles todo el asesoramiento y la asistencia necesarios.

INTRODUCCIÓN

Todo lo que quiere saber sobre el Código de Conducta

¿A quién va dirigido este Código de Conducta?

Nuestra posición como líder mundial en la atención a la dependencia nos confiere una gran responsabilidad que deseamos asumir a diario.

El hecho de asumir esta responsabilidad nos obliga a extremar la vigilancia, no solo para cumplir nuestras normas de calidad en todo el Grupo, sino también para mantener nuestros valores y principios éticos.

El Código Ético y de Responsabilidad Social Corporativa se aplica a todos los empleados del Grupo, ya sean fijos o temporales, asalariados o directivos, en el conjunto de países en los que está implantado el Grupo.

Del mismo modo, esperamos que todos nuestros socios, proveedores y prestadores de servicios actúen de manera ética de conformidad con el espíritu de este Código, para que nuestros valores se difundan inequívocamente más allá del Grupo.

Corresponde a cada uno de nosotros, y en particular a los directivos, prestar la máxima atención a este Código y hacer suyos sus principios, para que los valores sobre los que se fundó nuestro Grupo sigan contribuyendo a su desarrollo sostenible.

Es nuestro deber ser merecedores de la confianza depositada en nosotros.

¿Cómo se utiliza este Código de Conducta?

Somos conscientes de que en cualquier momento nos puede tocar hacer frente a situaciones que no serán sencillas y de que debemos cuestionar nuestras acciones y arbitrar nuestras decisiones con regularidad.

El propósito de este Código es establecer los principios fundamentales que deben respetarse, para ofrecer una visión del comportamiento que deseamos, en cualquier caso, y para ser éticos y responsables.

Por lo tanto, cada uno de nosotros debería poder leerlo y consultarlo cada vez que tenga una duda.

Por supuesto, este Código no pretende abarcar todas las situaciones que puedan surgir. Así pues, si se encuentra frente a una situación para la que no puede encontrar una respuesta en este Código, le animamos a que se plantee sistemáticamente las siguientes 5 preguntas, con el fin de adoptar un comportamiento ético y responsable en todas las circunstancias. Si alguna de las respuestas a estas preguntas es afirmativa o si tiene alguna duda, debe dirigirse inmediatamente a las personas competentes (véase «A quién dirigirse en caso de preguntas/dudas») para que le ayuden en su elección.

De hecho, los principios de integridad, respeto y equidad deben guiar siempre la conducta de todos nosotros.

Para la aplicación más rigurosa de estos principios, cuando la legislación local sea más estricta que las estipulaciones de este Código, debe aplicarse la legislación local; a la inversa, cuando las estipulaciones del Código de Conducta sean más estrictas que la legislación local, se aplicará el Código. En caso de discrepancia entre el Código de Conducta y la legislación local, prevalecerá la legislación local.

UNA RESPONSABILIDAD COMPARTIDA POR TODOS

Este Código se entrega a cada empleado cuando se incorpora y está disponible en la página web institucional del Grupo.

INTRODUCCIÓN

¿Dónde puedo encontrar los documentos mencionados en este Código?

Los documentos mencionados en los incisos titulados «para más información» están a disposición de los empleados de la sede del Grupo en el espacio dedicado a los estándares del Grupo. Cada área geográfica debe poner dichos documentos a disposición de todos los empleados a través de sus propios canales de comunicación interna.

¿A quién dirigirse en caso de preguntas /dudas?

Si los empleados tienen alguna pregunta o duda, pueden ponerse en contacto con sus superiores, con los equipos de Recursos Humanos, de Jurídico, de RSC o de Compliance.

¿A quién puede alertar confidencialmente sobre los incumplimientos de este Código?

Todos los empleados pueden utilizar la plataforma de denuncias de irregularidades puesta a disposición por *emeis* (www.emeis.signalement.net), con total confidencialidad, para informar de cualquier incumplimiento de este Código. Puede accederse al sistema las 24 horas del día durante los 7 días de la semana. Los empleados que denuncien una infracción de buena fe no serán objeto de represalias. Para más información sobre el sistema, consulte el Procedimiento para la recepción y tratamiento de denuncias, disponible en la plataforma. *Este canal es el medio preferente para informar o denunciar sobre las acciones u omisiones previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023, como las infracciones penales o administrativas graves o muy graves.* Para más información, consulte la normativa interna disponible en la plataforma.

¿Cuáles son las sanciones por incumplimiento de este Código de Conducta?

El incumplimiento de este Código puede dar lugar a sanciones para el Grupo, sus directivos y sus empleados. El Grupo aplica la tolerancia cero frente al incumplimiento de los principios éticos establecidos en este Código.

Cualquier incumplimiento por parte de un empleado constituiría una infracción y podría ser objeto de las sanciones y procesamiento de conformidad con la ley aplicable al empleado en cuestión y con la normativa de la empresa. Dichas sanciones podrían incluir, de acuerdo con la legislación y la normativa aplicables, el despido por motivos disciplinarios y la reclamación de daños y perjuicios a iniciativa de *emeis*, incluso si el incumplimiento de las normas fuera detectado por el propio Grupo.

Con respecto a nuestros socios, cualquier incumplimiento de un principio del Código podría dar lugar a la terminación de todas las relaciones comerciales y a reclamaciones por daños y perjuicios a iniciativa de *emeis*.

PREGUNTAS QUE DEBO HACERME

- ¿Es ilegal?
- ¿Contradice los principios de este Código de Conducta de Ética y Responsabilidad Social Corporativa?
- ¿Podría mi acción tener un impacto negativo en los residentes/pacientes/beneficiarios, empleados y cualquier otra parte interesada (socio, proveedor, comunidad, etc.)?
- ¿Mi acción está guiada por mi interés personal?
- ¿Me sentiría incómodo si mis acciones se hicieran públicas tanto a nivel interno como a nivel externo?

Nuestro espíritu *emeis*

- P. 09 - **Nuestra ética, una condición para el éxito sostenible y colectivo**
- P. 09 - **Las personas, en el centro de nuestro compromiso**
- P. 10 - **Nuestros valores**
- P. 12 - **Nuestro marco de referencia**

02

NUESTRO ESPÍRITU EMEIS

Nuestra ética, una condición para el éxito sostenible y colectivo

Desde su creación en 1989, el grupo *emeis* ha forjado su desarrollo en una sólida cultura y unos valores compartidos. Estamos plenamente convencidos de la necesidad de conocer, hacer partícipes y unir a nuestros equipos en torno a estos valores.

Estos valores son las bases que definen, conectan y fortalecen nuestro camino hacia un desarrollo responsable y sostenible. Esta necesidad está muy clara para un Grupo como el nuestro, que sitúa a las personas en el centro de su identidad y su vocación.

Las personas, en el centro de nuestro compromiso

En *emeis* siempre hemos cuidado de las personas en su día a día, situándolas en el centro de todas nuestras preocupaciones, y considerando su desarrollo como eje principal de todas las acciones que emprendemos.

Una voluntad que traducimos en acciones concretas todos los días, con el objetivo de responder en la mayor medida posible a las expectativas y necesidades de las personas que han elegido confiar en nosotros:

- Nuestros empleados, a quienes apoyamos para que puedan desarrollarse tanto a nivel profesional como personal.
- Los residentes, los pacientes, los familiares y los allegados, a los que tratamos con el máximo respeto, ayudándoles a adquirir mayor autonomía, viendo más allá de su vulnerabilidad,

dotándolos de medios para compartir sus historias, sus deseos y sus proyectos.

- El ecosistema del que formamos parte y que queremos que sea abierto, vivo y comunicativo, en particular facilitando la interacción con los actores locales, los profesionales de la salud, las instituciones educativas, las asociaciones, los comerciantes, los vecinos, etc.

Además, como actor principal del sector sanitario, tenemos una responsabilidad con el medioambiente en el que operamos. Para controlar nuestro impacto en el medioambiente, diseñamos y gestionamos nuestros centros como lugares responsables. Debemos dejar una huella más virtuosa en nuestro planeta y permitir que todo el mundo viva en un entorno más sostenible.

**EMEIS ES UN GRUPO
QUE SE COMPROMETE A
DIARIO CON LAS PERSONAS**

- Ayudando a cambiar la forma en la que la gente mira a las personas dependientes. Revalorizando los trabajos realizados por nuestros equipos. Y contribuyendo así a la construcción de una sociedad más inclusiva en la que todos encuentren el lugar que les corresponde.

NUESTRO ESPÍRITU EMEIS

Nuestros valores

**¡CON LA FUERZA Y LA PASIÓN
DE 76.000 PERSONAS!**

**Comprometidos con las personas, gusto por la vida,
sed de aprender y espíritu de ayuda**

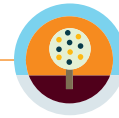
Nuestros cuatro valores reflejan nuestros orígenes y sientan las bases de nuestro futuro. Son el testimonio de la comunidad que queremos construir juntos al servicio de nuestra misión: cuidar de nuestros pacientes, nuestros residentes y de sus familias.



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Porque es en el cuidado de los más vulnerables donde se revela toda nuestra humanidad.

- ➔ **Nuestra profesión implica un compromiso individual** y colectivo al servicio de las personas más vulnerables que necesitan toda nuestra ayuda para preservar su vitalidad, su dignidad y su individualidad.
- ➔ **Cada uno de nosotros contraemos una responsabilidad** y la incorporamos dentro de nuestros principios éticos y con empatía. Cada acto de cuidado, cada gesto y cada palabra dan testimonio de nuestro compromiso con los demás, siendo un signo de máximo respeto por quiénes son.



GUSTO POR LA VIDA

Porque cuidar significa alimentar las ganas de vivir.

- ➔ **Cuidar y acompañar a las personas más vulnerables significa brindarles el apoyo necesario para seguir adelante con sus vidas y ayudarles a sentirse vivo.** Es un viaje que recorreremos de la mano de cada paciente, cada residente y cada familia.
- ➔ **Transmitimos nuestra vitalidad** a quienes cuidamos. Fomentamos las ganas de vivir una vida plena mediante nuestra actitud positiva a través de actividades y proyectos que se ajustan a los deseos de cada persona.
- ➔ **La sonrisa de nuestros usuarios es un indicador del impacto de nuestra labor diaria.**

NUESTRO ESPÍRITU EMEIS



SED DE APRENDER

Porque cuanto más aprendemos, mejor cuidamos.

- ➔ **Es una mentalidad compartida en nuestra práctica.** Cada día nos esforzamos por mejorar nuestras prácticas, escuchando todas las aportaciones vengan de donde vengan: de todos aquellos que intervienen en el bienestar y los servicios prestados, así como de los propios pacientes, residentes y sus familias.
- ➔ **Es nuestra responsabilidad colectiva como grupo.** Nuestra profesión se nutre de numerosas disciplinas que evolucionan constantemente a medida que se producen nuevos descubrimientos, ya sea en el ámbito tecnológico, la cultura, las ciencias humanas y sociales o las nuevas iniciativas desarrolladas sobre el terreno. En cada centro y dondequiera que llevemos a cabo nuestra misión, nuestra calidad asistencial y acompañamiento, se basa en los conocimientos más avanzados.



ESPÍRITU DE AYUDA

Porque para ayudar a alguien primero hay que ayudarse mutuamente.

- ➔ **Este espíritu guía nuestra forma de trabajar.** Compartimos los recursos de nuestros centros. Nos ayudamos mutuamente entre todos los equipos. Podemos contar los unos con los otros con confianza.
- ➔ **Creemos que la solidaridad es fundamental en nuestra sociedad.** Para hacer frente al inmenso reto de cuidar y apoyar a las personas vulnerables, es vital que tanto las autoridades públicas como las organizaciones sin ánimo de lucro y el sector privado trabajemos juntos. Nosotros participamos a todos los niveles.

Nuestro marco de referencia

El grupo *emeis* se compromete a respetar las leyes y normativas vigentes en los países en los que ejerce su actividad y espera el mismo compromiso de sus empleados. El Grupo también se compromete a garantizar que los profesionales sanitarios que trabajan con los residentes y pacientes en sus centros, así como con todas las personas que son atendidas por nuestros equipos en sus domicilios, respeten las normas deontológicas.

LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS EN ESTE CÓDIGO SE BASAN, EN PARTICULAR, EN LOS PRINCIPIOS DE LOS SIGUIENTES CONVENIOS INTERNACIONALES:

- Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948;
- Los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo;
- Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales;
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas;
- Los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos;
- La Convención de la ONU contra la Corrupción;
- Los principios de la OMS;
- Leyes relativas al deber de asistencia;
- El Convenio de la OCDE sobre la lucha contra la corrupción de agentes públicos extranjeros en las transacciones comerciales internacionales;
- La ley francesa «Sapin II» de 9 de diciembre de 2016, que exige la aplicación de medidas para prevenir y detectar casos de soborno y tráfico de influencias en todos los países en los que opera el Grupo.

Nuestros compromisos *emeis*

- P. 16 - **COMPROMISO 1:**
La ética, como empresa que sitúa a las personas en el centro de sus preocupaciones
- P. 24 - **COMPROMISO 2:**
Compromisos como empleador
- P. 27 - **COMPROMISO 3:**
Ciudadanía, como actor comprometido en el ámbito local y en la sociedad
- P. 31 - **COMPROMISO 4:**
Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 1

La ética, como empresa que sitúa a las personas en el núcleo de sus preocupaciones

Todo el mundo merece el respeto hacia su persona y su dignidad, y debe tratar a los demás como quiere que le traten a él. Al sentirnos respetados y reconocidos en nuestra humanidad y dignidad, cada uno de nosotros da lo mejor de sí mismo y mantiene relaciones de calidad con otros individuos, sea cual sea su posición.

PRINCIPIO 01.

Respetar los derechos y la dignidad de las personas

PRINCIPIO 02.

Garantizar la salud, la seguridad y el bienestar en nuestros centros

PRINCIPIO 03.

Respetar la privacidad de las personas y sus datos personales

PRINCIPIO 04.

Mantener relaciones de confianza con los familiares y allegados

COMPROMISO 2

Compromisos como empleador

Nuestros empleados trabajan en profesiones cuya misión es de utilidad pública y responden a un reto de la sociedad: cuidar de las personas física y/o psicológicamente vulnerables.

Queremos crear un sentimiento de orgullo en todos nuestros empleados, que se sientan motivados por llevar a cabo un trabajo que facilita la vida de los residentes, los pacientes y los familiares. Queremos ayudarles a desarrollarse, ayudarles, si lo desean, a progresar, a sumar competencias, a obtener nuevas cualificaciones y nos comprometemos a construir trayectorias profesionales estimulantes y gratificantes que respondan a sus aspiraciones profesionales y personales.

Nuestros empleados son el motor de nuestro compromiso responsable y social.

PRINCIPIO 05.

Promover el diálogo social

PRINCIPIO 06.

Proporcionar formación y apoyo, fomentando el desarrollo de la carrera profesional

PRINCIPIO 07.

Promover y respetar la igualdad, la diversidad y la inclusión

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 3

Ciudadanía, como actor comprometido en el ámbito local y en la sociedad

Nos comprometemos a ser buenos ciudadanos corporativos, socialmente responsables y comprometidos con las comunidades en las que ejercemos nuestra actividad. Somos un Grupo privado que sirve al interés general respondiendo a las necesidades sanitarias de las áreas locales y contribuyendo, a través de la actividad de nuestros centros, al desarrollo económico y social de las mismas, al tiempo que procuramos reducir nuestro impacto para preservar el planeta.

PRINCIPIO 08.

Actuar localmente y contribuir al desarrollo de los territorios

PRINCIPIO 09.

Limitar nuestra huella ecológica

COMPROMISO 4

Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial

La integridad del grupo *emeis* se basa en la integridad de cada uno de los empleados, así como en las acciones y los recursos acordados por el Grupo para promoverla. Todo el mundo debe demostrar integridad en su trabajo diario, tanto a nivel interno como con terceras partes.

PRINCIPIO 10.

Prohibir la corrupción (soborno y tráfico de influencias), regular los regalos y las invitaciones y evitar los conflictos de intereses

PRINCIPIO 11.

Colaborar activamente con las autoridades públicas

PRINCIPIO 12.

Respetar a nuestros proveedores, prestadores de servicios, socios y competidores

PRINCIPIO 13.

Proporcionar una información veraz, precisa y exacta a nuestros accionistas, inversores y financiadores, así como al público, y evitar el uso de información privilegiada

PRINCIPIO 14.

Utilizar los recursos puestos a disposición por el Grupo de manera ética y responsable

PRINCIPIO 15.

Proteger la imagen y la reputación del Grupo

PRINCIPIO 16.

Asegurar/garantizar la confidencialidad de la información

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 1: La ética, como empresa que sitúa a las personas en el núcleo de sus preocupaciones

PRINCIPIO #01

RESPETAR LOS DERECHOS Y LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS

En los establecimientos de *emeis* es esencial respetar los derechos y la dignidad de las personas, tanto de los pacientes como de los empleados. Esto significa garantizar unas condiciones de trabajo seguras, justas y respetuosas para el personal médico y administrativo, preservando al mismo tiempo su autonomía, intimidad y libertad de expresión. Al mismo tiempo, es crucial reconocer los derechos fundamentales de los pacientes, como la confidencialidad y la autonomía en la toma de decisiones, promoviendo un enfoque compasivo de la asistencia que respete su diversidad cultural y social.

Nos comprometemos a:

- ➔ **Respetar y promover los derechos humanos;** nos remitimos a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 10 de diciembre de 1948, a los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos de 16 de junio de 2011, y también a todas las Cartas relativas a las personas hospitalizadas y/o alojadas en centros para personas mayores dependientes y/o atendidas en su domicilio;
- ➔ **Hacer todo lo posible** para garantizar que nuestras actividades no violen directa y/o indirectamente los derechos humanos;
- ➔ **Cumplir la ley** y velar diligentemente para que las prácticas de nuestros proveedores y socios también cumplan los derechos humanos.

Debemos:

- ➔ **Prestar la máxima consideración y atención a todas las personas** independientemente de su condición física o mental, de su cultura, origen étnico o social, religión, opiniones políticas, orientación sexual o edad;
- ➔ **Comportarse de manera respetuosa, cortés y benévola** con todos nuestros interlocutores, internos o externos, sean quienes sean;
- ➔ **Considerar al residente/paciente como un participante activo en su vida y su salud**, proporcionarle una información clara y exacta en este sentido y respetar sus deseos;
- ➔ **Adoptar los principios, procedimientos y reflexiones sobre buen trato/ética** y, si es necesario, debatirlos con nuestros colegas y/o nuestros superiores y/o el referente o responsable de ética/ buen trato del centro y/o contactar con el Comité de Ética del Grupo;
- ➔ **Respetar escrupulosamente las Cartas** suscritas por el Grupo y también las que este ha elaborado.

No debemos:

- ➔ **Tolerar comportamientos que tengan por objeto o efecto atentar contra la dignidad de una persona** o crear un entorno cotidiano intimidatorio, hostil u ofensivo;
- ➔ **Tener una actitud discriminatoria** y/o negarse a atender y/o acoger a una persona por su origen social, su cultura, su discapacidad, su religión, etc.;
- ➔ **Realizar un acto y/o tratamiento médico sin haber obtenido el consentimiento libre e informado del residente** y/o del paciente (salvo en casos específicos contemplados en la normativa);
- ➔ **Permitir ninguna forma de acoso moral, físico, verbal o sexual.**

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 1: La ética, como empresa que sitúa a las personas en el núcleo de sus preocupaciones

→ Casos prácticos

Un residente dependiente se niega a recibir los cuidados de higiene necesarios para mantener su comodidad y su dignidad. ¿Qué hace usted?

Cualquier situación de rechazo de la atención debe ser analizada y debatida en un equipo multidisciplinar. Aunque estas negativas puedan ser difíciles de aceptar, el equipo debe tratar de promover el diálogo y evitar la confrontación para buscar siempre la solución que mejor garantice la dignidad del residente. Este enfoque dará lugar a propuestas que son potencialmente más aceptables para la persona si tiene la satisfacción de haber sido escuchada...

Un nuevo cuidador es objeto de burlas por parte de sus compañeros debido a su acento. ¿Qué hace usted?

Estas acciones no deben ser toleradas, sino condenadas, y se debe instar a los implicados a que dejen de cometer estos actos maliciosos. Si la situación no cambia, debe avisarse a los superiores. Las infracciones graves pueden dar lugar al despido.

Un joven asistente de cuidados es objeto de comentarios y gestos inapropiados por parte de su superior. ¿Qué hace usted?

Este tipo de comportamiento no debe ser tolerado, es más, debe ser condenado y debe animarse a las personas en cuestión a que dejen de cometer estos actos malintencionados. Si la situación persiste, hay que avisar a la Dirección. Cualquier infracción puede dar lugar a medidas disciplinarias tal como se prevé en el reglamento interno o normativa de aplicación.



EL COMITÉ ÉTICO Y CIENTÍFICO DEL GRUPO

- En 2015, el Grupo creó el Consejo Científico y Ético Internacional (ISEC, por sus siglas en inglés) con una doble misión:
 - Instaurar y difundir una cultura de la ética clínica, en particular apoyando a los equipos en el tratamiento de situaciones éticamente problemáticas,
 - Analizar, evaluar y promover los programas de investigación clínica e innovación sanitaria dentro del Grupo.
- Los equipos sobre el terreno pueden recurrir a este Comité en cualquier momento para que les apoye en su reflexión ética, sobre todo en materia de buen trato.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 1: La ética, como empresa que sitúa a las personas en el núcleo de sus preocupaciones

PRINCIPIO #02

GARANTIZAR LA SALUD, LA SEGURIDAD Y EL BIENESTAR EN NUESTROS CENTROS

La salud, la seguridad y el bienestar siempre han sido una de las principales preocupaciones en nuestros centros, ya sea para los residentes/pacientes alojados, para los empleados que trabajan en ellas o para los familiares, los allegados y las parejas.

Nos comprometemos a:

- ➔ **Aplicar un enfoque global de gestión de la calidad y los riesgos** dentro de nuestros centros, basado en las normas y los reglamentos de salud y seguridad más exigentes;
- ➔ **Proporcionar entornos de vida, atención y trabajo** que promuevan el bienestar de los residentes, los pacientes y el personal.

Debemos:

- ➔ **Cumplir con los procedimientos escritos disponibles en nuestros centros** que constituyen la base de una atención segura y de calidad y de un entorno de trabajo sano y seguro para nuestro personal;
- ➔ **Garantizar que nuestras decisiones y acciones** no nos pongan en peligro a nosotros mismos ni a los demás, sopesando los beneficios/riesgos antes de actuar;
- ➔ **Aceptar que se pongan en cuestión nuestras prácticas operativas**, auditar periódicamente nuestros métodos de trabajo y tomar parte en un proceso de mejora continua mediante la participación en los cursos de formación ofrecidos por el Grupo;
- ➔ **Conocer y controlar los riesgos** inherentes a nuestras actividades o a nuestro entorno;
- ➔ **Informar a nuestra Dirección o a los representantes del personal de** cualquier accidente o evento o comportamiento indeseado que suponga (o pueda suponer) un riesgo importante para la salud o la seguridad.

No debemos:

- ➔ **Aplicar un procedimiento escrito que no entendemos** (en este caso, debemos remitirnos a nuestros superiores) y/o ignorar una instrucción y/o una norma;
- ➔ **Llevar a cabo tareas y/o acciones que no son de nuestra competencia** y para las que no estamos cualificados;
- ➔ **Dejar de informar de los incidentes y/o eventos adversos**, incluso si consideramos que no representan un peligro inmediato;
- ➔ **Pensar que, si no es nuestra responsabilidad, no somos responsables**: la seguridad y el bienestar son responsabilidad de todos.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 1: La ética, como empresa que sitúa a las personas en el núcleo de sus preocupaciones

→ Casos prácticos

Trabajo por las noches con otro colega y me pide que ponga una inyección a un paciente para ponerse al día con las dosis faltantes. Sin embargo, normalmente no estoy autorizado a realizar este tipo de trabajos. ¿Qué debo hacer?

Es imperativo que le diga a su colega que no está cualificado para realizar esta tarea, que no puede arriesgarse a poner en peligro la seguridad de las personas y que es mejor para él/ella que se retrase un poco, lo cual él/ella podrá explicar a los pacientes, en lugar de correr un riesgo.

Un compañero quiere entrar en una zona de trabajo de nuestro edificio para recuperar un objeto. El acceso a esta zona está prohibido, aunque no parece ser peligrosa. ¿Qué debo recomendar?

Todos los empleados deben respetar estrictamente las instrucciones de seguridad. Al violar esta prohibición, su colega estaría actuando de forma imprudente y poniéndose en peligro. Por lo tanto, debe buscarse una solución alternativa con el superior directo o el director del centro.



Es importante que cada persona que detecte un problema pueda notificarlo a través del sistema de formularios de eventos adversos existente en el centro. Está en juego la seguridad de los residentes y, en general, de todas las personas que son atendidas y/o trabajan en los centros.

La notificación y el análisis de los acontecimientos adversos (ya sean) probados o que se hayan evitado por poco) es una parte integral de la cultura de seguridad a la que todos debemos dar cumplimiento. La transparencia respecto a los errores o problemas, componente fundamental de cualquier enfoque de gestión de riesgos y mejora de la calidad, nos permite aprender de nuestros errores y, mediante el intercambio de las lecciones aprendidas, de los de otros. En el Grupo consideramos que los errores son positivos porque nos permiten mejorar y desafiarnos a nosotros mismos. No debe temer que su colega sea castigado, a menos que, por supuesto, hayan intentado perjudicarlo deliberadamente.

La notificación de acontecimientos adversos nos permite trabajar en las causas y prevenir que se produzca cualquier nuevo incidente que pudiera tener consecuencias más graves.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 1: La ética, como empresa que sitúa a las personas en el núcleo de sus preocupaciones

PRINCIPIO #03

RESPETAR LA PRIVACIDAD DE LAS PERSONAS Y SUS DATOS PERSONALES

Como resultado de nuestra actividad, procesamos datos personales, algunos de los cuales son datos confidenciales (por ejemplo, datos sanitarios). No obstante, nuestros residentes, pacientes, personas atendidas en el domicilio y sus familiares o nuestros empleados tienen derecho a la privacidad y al respeto de aquellos datos personales que procesamos.

Nos comprometemos a:

- ➔ **Garantizar el estricto cumplimiento de la legislación vigente en materia de privacidad** y protección de datos, para garantizar a todos el control sobre sus datos (acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, portabilidad, etc.);
- ➔ **Revisar cada nueva actividad de tratamiento de datos personales** para garantizar la legitimidad y el cumplimiento de la ley;
- ➔ **Respetar la confidencialidad de los datos** y utilizarlos razonablemente para una finalidad definida y legítima y conservarlos solo durante el tiempo necesario para ello.

Debemos:

- ➔ **Garantizar que las personas en cuyo nombre recopilamos datos personales estén informadas** del tipo de datos personales que recogemos, cómo pretendemos utilizarlos y cómo deben ponerse en contacto con nosotros si tienen alguna duda;
- ➔ **Limitar la distribución de los datos personales únicamente a las personas autorizadas** en la medida en que sea estrictamente necesario y por el periodo de tiempo imprescindible;
- ➔ **Asegurar la transmisión o el suministro de datos personales a un tercero** (encargado del tratamiento de los datos, socio, etc.) mediante un contrato que incluya cláusulas relativas a la protección de dichos datos;
- ➔ **Proteger la confidencialidad de los datos personales**, en particular, garantizando que su almacenamiento esté debidamente protegido (gestión de contraseñas, protección de las memorias USB, cifrado de los discos duros, etc.).

No debemos:

- ➔ **Recoger datos «sensibles»** (estado de salud, origen étnico, preferencia sexual, opiniones políticas, creencias religiosas, etc.) **sin el consentimiento de las personas** (excepto en caso de obligaciones legales);
- ➔ **Reutilizar los datos personales para una finalidad distinta a la que se indicó** a la persona que proporcionó sus datos;
- ➔ **Conservar la información** por un tiempo superior al previsto por el propósito legal o profesional para el que se obtuvo.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 1: La ética, como empresa que sitúa a las personas en el núcleo de sus preocupaciones

→ Casos prácticos

Un amigo me pide los números de teléfono móvil de mis colegas y residentes/pacientes para enviarles una oferta relativa a su negocio situado cerca de la residencia/clínica donde trabajo. Tengo acceso a los mismos, ¿puedo facilitarlos?

No se le ha dado acceso a dichos datos para este fin y el tratamiento que puede llevar a cabo se limita al marco estricto de sus funciones. Por lo tanto, no se le permite comunicar estos números a su amigo. Puede hablar con sus colegas fuera del horario de trabajo, pero no debe transmitir ningún dato personal de los residentes/pacientes.

Me robaron la memoria USB que contenía los datos personales de los pacientes. No estaba encriptada, pero no veo qué podría hacer el «ladrón» con esta memoria.

Dichos datos no deberían haber estado en una memoria USB sin encriptar. *emeis* está expuesta a correr riesgos (legales/de reputación) y las personas mencionadas podrían sufrir daños y perjuicios (robo de identidad, etc.). Es fundamental respetar las normas internas de cifrado de datos y, si es posible, anonimizar los archivos. Si no es posible el cifrado, ningún dato de la empresa debe ser copiado en una memoria. Debe informar de los hechos a sus superiores y al soporte informático, indicando con la mayor precisión posible qué datos contenía la memoria.

Me gustaría enviar a uno de mis colegas un regalo sorpresa. Pedí al Departamento de Recursos Humanos que me dieran su dirección, pero me dijeron que era imposible porque esto constituiría una «invasión a su privacidad» ¿No es un poco exagerado?

La actitud del Departamento de RRHH es muy apropiada: los datos personales deben ser estrictamente confidenciales. El Departamento de RRHH no puede hacer excepciones.



MÁS INFORMACIÓN

Para el uso de los recursos de TI del Grupo, consulte la Carta de TI del Grupo.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 1: La ética, como empresa que sitúa a las personas en el núcleo de sus preocupaciones

PRINCIPIO #04

MANTENER RELACIONES DE CONFIANZA CON LOS FAMILIARES Y ALLEGADOS

Porque nuestra prioridad absoluta consiste en lograr el bienestar de nuestros residentes y pacientes, así como de las personas atendidas a domicilio, somos plenamente conscientes del lugar y el papel que pueden desempeñar sus familiares y allegados en este momento de sus vidas en el que son vulnerables de manera temporal o permanente o han perdido su independencia. A la vez que respetamos la libre elección del residente/paciente y la opinión de cada persona,

Nos comprometemos a:

- ➔ **Implicar a los familiares y allegados recabando sus opiniones** y teniendo en cuenta sus deseos y preocupaciones, considerándolos como «socios de pleno derecho» para proporcionar la atención más adecuada a los residentes/pacientes/beneficiarios;
- ➔ **Mantener un diálogo basado en la confianza con las personas allegadas** y garantizar que se proporciona una información pertinente, clara y accesible.

Debemos:

- ➔ **Mantener un diálogo constructivo y proactivo con los familiares y allegados** de las personas atendidas, basado en la escucha mutua, el respeto, la benevolencia y la empatía;
- ➔ **Manternos abiertos y disponibles** para tener en cuenta la riqueza y la diversidad de las opiniones de los demás;
- ➔ **Aplicar todos los medios necesarios para promover y mantener la calidad de los intercambios** y contribuir a tranquilizar a los familiares y a los allegados respetando los deseos de los residentes o pacientes.

No debemos:

- ➔ **Negar un problema, queja o reclamación** de un familiar, cuidador o persona de confianza;
- ➔ **Negarnos a dialogar con sus allegados;**
- ➔ **No informar a nuestros superiores** si persiste un problema de relación;
- ➔ **Favorecer a uno de los miembros de la misma familia** en relación con el paciente o el residente al que se atiende.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 1: La ética, como empresa que sitúa a las personas en el núcleo de sus preocupaciones

→ Casos prácticos

Una familia quiere quejarse de algo que no me conviene porque si el cambio que sugieren es aceptado, me veré obligado a aplicarlo y no quiero hacerlo. ¿Qué hago?

No debe impedir que un miembro de la familia se exprese, sea cual sea el tema. En el marco de nuestro proceso de mejora continua, debemos promover el diálogo constructivo con las personas atendidas y sus familiares, a los que se invita a expresarse y a participar en la vida del centro, por ejemplo, en el marco de comités organizados con los familiares o sus representantes. Este diálogo abierto permitirá evaluar la solicitud y analizar la posibilidad de responder favorablemente o no.



Un residente desorientado y deambulante tuvo una caída; durante la presentación de su proyecto personalizado a sus familiares, estos nos pidieron que utilizáramos sujeciones, a lo cual nos negamos tras haber valorado, en equipo, el beneficio/riesgo de aplicar una contención para una persona que deambula y con riesgo potencial de caída. Por cuestión de principios, debemos informar a los familiares de esta caída, pero tememos una fuerte reacción de los mismos. ¿Cómo debemos actuar?

En cualquier caso, debemos informar de forma razonable y transparente a las familias que nos han confiado a su familiar y que han depositado su confianza en nosotros. Por lo tanto, debemos llamarlos para informarles de esta caída y, al mismo tiempo, debemos reexaminar y reevaluar el beneficio/riesgo para este residente como equipo.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 2: Compromisos como empleador

PRINCIPIO #05

PROMOVER EL DIÁLOGO SOCIAL

Somos conscientes de que cualquier cambio organizativo y/o nuevo proyecto puede tener un impacto en los hombres y las mujeres que trabajan en nuestras instituciones. Porque nos preocupa su bienestar,

Nos comprometemos a:

- ➔ **Establecer y mantener un diálogo social abierto y constructivo** con todos los empleados y sus representantes para que todos tengan la oportunidad de hacer oír su voz;
- ➔ **Buscar sistemáticamente los mejores consensos** y limitar de otro modo cualquier riesgo potencial de malentendido o incluso de conflicto.

Debemos:

- ➔ **Permitir que cada empleado tenga acceso a una información clara** sobre sus derechos, sus obligaciones y las prestaciones que le corresponden;
- ➔ **Realizar una entrevista anual con cada empleado** con el fin de hacer un balance de su situación profesional, y dialogar sobre las posibles áreas de trabajo, su carga de trabajo y sus aspiraciones;
- ➔ **Establecer reuniones periódicas de debate e información** para permitir al personal ofrecer su punto de vista y participar en la vida de su centro, en particular cuando se prevean cambios organizativos.

No debemos:

- ➔ **Considerar que el diálogo social es inútil** y fracasar a la hora de crear las condiciones adecuadas para los intercambios con los empleados.



→ Casos prácticos

Para atender a los residentes y pacientes, decido modificar los horarios y días de trabajo de mis equipos.

Aunque es posible modificar los días y los horarios de trabajo en determinadas condiciones y, en particular, de acuerdo con las normas del derecho laboral aplicable en el país, tenemos que explicar previamente a los equipos las razones que nos han llevado a realizar estos cambios, recabar las distintas opiniones y preocupaciones de los equipos y encontrar la mejor solución para los residentes y pacientes, así como para los equipos.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 2: Compromisos como empleador

PRINCIPIO #06

PROPORCIONAR FORMACIÓN Y APOYO, FOMENTANDO EL DESARROLLO DE LA CARRERA PROFESIONAL

Queremos que todos los empleados se sientan valorados y con libertad para aprender y crecer dentro de la empresa.

Nos comprometemos a:

- ➔ **Mantener un entorno de trabajo que favorezca la motivación y la expresión de los talentos particulares** con el fin no solo de que todos se sientan respetados con sus diferencias y particularidades, sino de que se sientan participantes activos de su propia carrera y de la de sus compañeros, actuando en la transmisión de conocimientos técnicos, la integración de los recién llegados, etc.
- ➔ **Promover el desarrollo profesional** de todos los empleados del Grupo mediante una política de recursos humanos centrada en la formación, el aprendizaje y la promoción interna.

Debemos:

- ➔ **Permitir que todos y cada uno desarrollen sus habilidades** ofreciéndoles acceso a todas las herramientas de formación, adaptando estas herramientas a sus necesidades y mencionando sistemáticamente las oportunidades de formación y desarrollo en la evaluación anual del desempeño;
- ➔ **Fomentar el aprendizaje colectivo** invitando a cada empleado a compartir sus experiencias y conocimientos con sus colegas;
- ➔ **Animar a todos a hacer prueba de iniciativa, creatividad y progreso** dentro del Grupo, independientemente de su formación inicial.

No debemos:

- ➔ **Discriminar en la gestión diaria de los empleados**, en particular en lo que se refiere al acceso a la formación, la retribución o el desarrollo de la carrera profesional;
- ➔ **Considerar que algunos empleados no tendrán la oportunidad de desarrollarse profesionalmente** dentro del Grupo.



Casos prácticos

Un asistente sanitario muy eficaz me comentó que quería progresar dentro del centro y del Grupo. Sin embargo, no estoy seguro de que esto sea en interés del Grupo, ya que está haciendo muy bien su trabajo en su posición actual. ¿Qué debo hacer?

La inversión y el progreso de los empleados deben ser recompensados mediante la promoción interna, sin ningún «techo de cristal» predeterminado. Por ejemplo, estamos orgullosos de las trayectorias profesionales de empleados contratados como enfermeros que han pasado a ser directores de centro o de ayudantes en prácticas que han pasado a ser auxiliares sanitarios.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 2: Compromisos como empleador

PRINCIPIO #07

PROMOVER Y RESPETAR LA IGUALDAD, LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSIÓN

Estamos convencidos de que la diversidad de perfiles constituye la riqueza de la empresa y debemos reconocer y valorar las diferencias individuales en beneficio de un mejor rendimiento colectivo, respetando a cada individuo.

Nos comprometemos a:

- ➔ **Promover la diversidad** en términos de género, origen, edad, etc.
- ➔ **Animar a todos los directivos y empleados a tener una mentalidad abierta** para favorecer la integración profesional de las personas que tienen dificultades para acceder al empleo, especialmente las personas con discapacidad;
- ➔ **Promover la igualdad de oportunidades** para cada empleado o aspirante a un puesto de trabajo y garantizar que solo se tengan en cuenta las aptitudes, la experiencia y las actitudes personales, especialmente en relación con la remuneración (a igual trabajo, igual remuneración).

Debemos:

- ➔ **Apoyar y promover el compromiso del Grupo** con la diversidad y la inclusión;
- ➔ **Respetar a los demás, luchar contra la parcialidad y rechazar los prejuicios** sobre la opinión, el aspecto o la actitud de nuestros empleados.

No debemos:

- ➔ **Discriminar en la contratación o promoción** por motivos de edad, sexo, religión, discapacidad, etc.



Casos prácticos

¿La importancia de la diversidad para el Grupo significa que debo centrarme en la contratación de mujeres o personas de minorías étnicas?

No, contratamos en función de las competencias, la experiencia y las habilidades interpersonales. Por lo tanto, debe elegir al mejor candidato para el trabajo. Además, la diversidad no se limita a los ejemplos que ha mencionado. También se aplica a otras categorías que podrían verse perjudicadas, como los empleados discapacitados o de edad avanzada.

Me siento incómodo cuando oigo comentarios sobre un colega gay; ¿qué debo hacer?

No se puede tolerar este tipo de comportamiento: la homofobia es totalmente inaceptable. Cada uno de nosotros tiene derecho a respetar a los demás, independientemente de su orientación sexual. Por lo tanto, debes decirles a tus compañeros que su actitud es inaceptable y que deben dejar ese tipo de comportamiento inmediatamente. En caso contrario, deberá hablar con sus superiores y/o con el Departamento de RRHH.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 3: Ciudadanía, como actor comprometido en el ámbito local y en la sociedad

PRINCIPIO #08

ACTUAR LOCALMENTE Y CONTRIBUIR AL DESARROLLO DE LOS TERRITORIOS

Queremos que todos nuestros centros estén plenamente integrados en las zonas locales en las que se encuentran.

Nos comprometemos a:

- **Participar, directa o indirectamente** en la creación de puestos de trabajo fijos y no deslocalizables;
- **Participar en la creación de nuevos barrios** y en la planificación territorial, limitando al mismo tiempo el impacto medioambiental;
- **Cultivar un enfoque de apoyo e inclusivo** que ayude a combatir el aislamiento de las personas mayores y/o vulnerables;
- **Nos implicar en la comunidad local** impulsando proyectos de interés general que promuevan la salud y la educación.

Debemos:

- **Desarrollar iniciativas locales** que refuercen la cohesión social y los vínculos, como los intercambios entre niños y residentes en los diferentes centros y/o con asociaciones de cuidadores, pacientes de nuestras clínicas, etc.;
- **Abrir nuestros centros al exterior** y permitir los intercambios con la ciudad; nuestro Grupo puede ser global, pero nuestras acciones cotidianas son locales;
- **Integrar el ecosistema local** y participar activamente en el funcionamiento sanitario del área local en la que estamos ubicados mediante la firma de acuerdos con socios asistenciales;
- **Fomentar la participación de los centros** en iniciativas de solidaridad.

No debemos:

- **Seguir siendo introspectivos** y mantener nuestras instituciones cerradas al mundo exterior;
- **Tomar partido político en nombre del Grupo** o permitir que surja una confusión entre nuestras opiniones y compromisos políticos personales y el Grupo;
- **Utilizar los recursos financieros y materiales del Grupo** para los intereses de un partido político;
- **Obligar a los empleados o socios** a participar en proyectos solidarios apoyados por el Grupo o el centro;
- **Influir o intentar influir en** nuestros residentes, pacientes y clientes en lo que respecta a las elecciones locales, regionales o nacionales.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 3: Ciudadanía, como actor comprometido en el ámbito local y en la sociedad

→ Casos prácticos

Un amigo que participa en una campaña política me pregunta si el grupo *emeis* puede apoyar esta campaña y, en particular, que mi centro participe colocando folletos y carteles en el hall de entrada. ¿Es esto posible?

La neutralidad política que aplica el grupo *emeis* es incompatible con su participación en una campaña política. De hecho, la vocación de nuestro Grupo es proporcionar una atención de calidad a todo el mundo, independientemente de su orientación política, lo que implica ser neutral.

Una asociación que trabaja en el ámbito sanitario con personas desfavorecidas se puso en contacto conmigo. ¿Es posible realizar una acción de patrocinio con esta asociación?

Sí, el patrocinio es posible, pero debe ponerse en contacto con la persona de contacto de *emeis* (Fundación, Dirección Regional, Comunicación, etc.) que le ayudará a poner en marcha esta acción de patrocinio.



Un político local quiere venir a hacer campaña en el centro, con los residentes/pacientes y los empleados, en presencia de los medios de comunicación.

La política de neutralidad del grupo *emeis* es incompatible con esta iniciativa. Simplemente, indique que debe preservar la intimidad de la vida y la atención/confidencialidad de la hospitalización de los pacientes, así como el ambiente sereno necesario para el bienestar de las personas vulnerables que cuida, y que dicha visita con los medios de comunicación no es compatible con estos compromisos con los residentes/pacientes.

Por otra parte, puede especificar que las puertas del establecimiento están siempre abiertas a los políticos locales, fuera del contexto electoral, y que sería un gran honor recibirlos para un almuerzo o un evento, ya que los residentes están siempre encantados de recibir a los representantes electos locales y dialogar con ellos.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 3: Ciudadanía, como actor comprometido en el ámbito local y en la sociedad

PRINCIPIO #09

LIMITAR NUESTRA HUELLA ECOLÓGICA

Conscientes de nuestra responsabilidad para con las generaciones presentes y futuras, nos proponemos limitar el impacto de nuestras actividades en el medioambiente, combinando el rendimiento económico y la preservación del medioambiente tanto en los edificios existentes como en los futuros.

Estamos especialmente comprometidos con el principio de la sanidad sostenible: garantizar la misma calidad asistencial utilizando los recursos de forma controlada y evitando el despilfarro.

Nos comprometemos a:

- ➔ **Utilizar, cuando sea posible, y promover** cualquier dispositivo que controle el consumo de energía y reduzca las emisiones de CO₂;
- ➔ **Preservar los recursos hídricos;**
- ➔ **Construir establecimientos sostenibles** y garantizar su integración en los ecosistemas, teniendo en cuenta la preservación de la biodiversidad;
- ➔ **Reducir la cantidad de residuos** y garantizar su correcto tratamiento.

Debemos:

- ➔ **Limitar el consumo de agua y energía** (sin comprometer la comodidad de nuestros residentes/pacientes) y establecer un control periódico;
- ➔ **Concienciar a todos los actores** en el respeto al medioambiente y en las prácticas responsables mediante la realización de los cursos de formación sobre gestos ecológicos que ofrece el Grupo;
- ➔ **Reducir los viajes innecesarios** y utilizar medios de comunicación alternativos, como la videoconferencia;
- ➔ **Proponer e informar a sus superiores** y/o al departamento competente, de cualquier proyecto o iniciativa susceptible de limitar nuestra huella ecológica y/o susceptible de generar impactos ambientales negativos;
- ➔ **Integrar nuestros compromisos responsables** en nuestras relaciones con terceros, especialmente en el marco de nuestros proyectos de construcción y/o renovación.

No debemos:

- ➔ **Ignorar las recomendaciones** que se nos han hecho sobre la protección del medioambiente;
- ➔ **Retener u ocultar deliberadamente información** sobre una acción que ha tenido o que puede tener un impacto negativo en el medioambiente;
- ➔ **Pensar que lo que hacemos en nuestra propia escala es inútil.** De hecho, es la implicación de cada individuo la que impulsa el éxito colectivo.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 3: Ciudadanía, como actor comprometido en el ámbito local y en la sociedad

→ Casos prácticos

Durante la construcción o la renovación de un edificio de *emeis*, me di cuenta de que los residuos de esta obra se depositaban en un vertedero no autorizado. ¿Qué debo hacer?

Estas prácticas no son aceptables; lo que está en juego es la imagen y la reputación del Grupo. Hay que verificar que las cláusulas contractuales sobre este tema están incluidas en el contrato y volver a recordar por escrito al proveedor sus compromisos, o introducir una enmienda si no está incluido. En caso de que el proveedor no resuelva el problema y no se responsabilice, deberá poner fin a todas las relaciones comerciales con el mismo.

Aunque el aire acondicionado está encendido en el centro, observo que algunos de mis compañeros dejan regularmente las ventanas abiertas. ¿Cómo reacciono?

Ud. es consciente, con razón, de que esto supone un derroche de recursos energéticos. No solo puede alertar verbalmente a sus colegas cuando surja la oportunidad, sino que también puede informar a su superior para que pueda difundir directrices sobre el tema.



NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 4: Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial

PRINCIPIO #10

PROHIBIR LA CORRUPCIÓN (SOBORNO Y TRÁFICO DE INFLUENCIAS), REGULAR LOS REGALOS Y LAS INVITACIONES Y EVITAR LOS CONFLICTOS DE INTERESES

La lucha contra la corrupción garantiza la confianza de las partes interesadas, fomenta la competencia leal y reduce los riesgos legales y financieros. Actuar éticamente es nuestra responsabilidad ante la sociedad, fomentando un entorno empresarial transparente. Al generar confianza y promover la integridad, contribuimos a un futuro próspero para todos.

Nos comprometemos a:

- ➔ **Aplicar la «tolerancia cero» frente a la corrupción** (soborno y tráfico de influencias), que es ilegal y perjudicial para las comunidades;
- ➔ **Tomar todas las medidas necesarias para evitar cualquier acto de corrupción** en el curso de nuestras actividades.
- ➔ **Desplegar un sólido programa de cumplimiento** destinado a prevenir y/o detectar cualquier acto de corrupción o infracción de la probidad.

Debemos:

- ➔ **Aplicar estrictamente los principios de lucha contra la corrupción del Grupo;**
- ➔ **Rechazar categóricamente** cualquier patrón de corrupción;
- ➔ **Informar inmediatamente a nuestros superiores**, al Departamento de Compliance o al Departamento Jurídico si tenemos conocimiento de algún caso de corrupción;
- ➔ **Tomar decisiones** en interés del Grupo;
- ➔ **Declarar nuestras situaciones de conflicto de intereses al Departamento de Compliance** rellenando el formulario de declaración disponible en dicho departamento.

No debemos:

- ➔ **Prometer u ofrecer algo de valor** (dinero, regalos, invitaciones, etc.) para influir en una decisión;
- ➔ **Dar pie para dudar** sobre la corrupción;
- ➔ **Favorecer un interés personal** sobre el interés del Grupo.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 4: Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial



→ Casos prácticos

Necesito obtener un permiso de construcción rápidamente para no retrasar la construcción de una residencia. El funcionario público encargado del caso me dijo que, si le pagaba una pequeña cantidad de dinero, podría agilizar el proceso administrativo y expedirme el permiso de construcción más rápidamente. ¿Puedo pagarle esta cantidad?

No, el pago de una pequeña cantidad de dinero para obtener los trámites administrativos es un pago de facilitación. Esta es una práctica prohibida por el Grupo y puede considerarse corrupción.

Me han alertado de que un empleado mío reciente, durante una reunión preparatoria interna, consideró ofrecer un beneficio a un funcionario público para verse favorecido en la compra de un terreno bien ubicado para construir un centro. ¿Qué debo hacer?

Los hechos constituirían un acto de soborno activo de funcionarios públicos. Debe intervenir inmediatamente y explicar al empleado que estas prácticas no se toleran en el Grupo. También debe remitir el caso al Departamento de Compliance y al Departamento Jurídico. El soborno de funcionarios públicos está sujeto a sanciones penales muy severas.

Acabo de sacar una licitación para la compra de muebles. Durante la negociación comercial con uno de los proveedores, este me ofrece una botella de vino. ¿Puedo aceptarla?

No, cuando existen negociaciones comerciales en curso, está prohibido aceptar cualquier regalo o invitación, independientemente de su valor.

MÁS INFORMACIÓN

Se puede encontrar más información en el «Código de Conducta Anticorrupción», la «Guía de prevención y gestión de conflictos de intereses» y la «Política de regalos e invitaciones».

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 4: Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial

PRINCIPIO #11

COLABORAR ACTIVAMENTE CON LAS AUTORIDADES PÚBLICAS

Ejercemos nuestra actividad en un entorno regulado en el que las autoridades públicas desempeñan un papel esencial y son interlocutores clave.

Nos comprometemos a:

- ➔ **Cumplir con las normas y decisiones de estas autoridades públicas** y considerar las observaciones, las recomendaciones y las peticiones de nuestras autoridades supervisoras como oportunidades para reforzar/optimizar nuestras propias auditorías y mejorar continuamente nuestro rendimiento;
- ➔ **Garantizar que todos nuestros empleados contribuyan** a mantener relaciones positivas y de confianza con las autoridades públicas, cultivando un diálogo transparente, constructivo, colaborativo y proactivo con sus representantes.

Debemos:

- ➔ **Ejercer la máxima vigilancia** con respecto al cumplimiento de todas las disposiciones legales y reglamentarias emitidas por las autoridades públicas en todos los países en los que el Grupo está presente;
- ➔ **Garantizar que se apliquen correctamente las decisiones** emitidas por las autoridades públicas;

No debemos:

- ➔ **Obstaculizar investigaciones o auditorías** por parte de las autoridades públicas;
- ➔ **No mantener informados a nuestros superiores** de las solicitudes pendientes de las autoridades públicas.

→ Casos prácticos

En el contexto de una inspección en mi centro sin previo aviso por parte de una autoridad de control, se me ha pedido que facilite una serie de documentos, como los títulos académicos de los empleados.

¿Debo ocultar los documentos que considere que pueden perjudicar al resultado de esta auditoría para el centro?

Está obligado a cooperar con las autoridades en conjunción con sus superiores. Así, aunque algunos



documentos parezcan potencialmente perjudiciales, está formalmente prohibido eludir o destruir voluntariamente cualquier documento solicitado por las autoridades. Tenga en cuenta que la mejor manera de proceder es manteniendo un diálogo abierto y constructivo.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 4: Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial

PRINCIPIO #12

RESPETAR A NUESTROS PROVEEDORES, PRESTADORES DE SERVICIOS, SOCIOS Y COMPETIDORES

Los proveedores, los prestadores de servicios, los socios y los competidores deben recibir un trato justo y equitativo para mantener la calidad de las relaciones que son esenciales para el éxito sostenido. Estas relaciones deben estar dentro de un marco que respete el derecho de la competencia.

Nos comprometemos a:

- ➔ **Seleccionar a los proveedores, prestadores de servicios y socios sobre la base de unos criterios objetivos** (calidad, coste, coherencia con los principios éticos y los compromisos de RSC del Grupo) y sobre la base de una licitación previa, abierta y justa;
- ➔ **Garantizar que todas las actividades de compra** cumplan con los procedimientos de compra definidos en el marco del Grupo;
- ➔ **Exigir a nuestros proveedores y socios** a nivel regional, nacional o del Grupo, que firmen la Carta de Compras Responsables de *emeis*.

Debemos:

- ➔ **Respetar los principios del Grupo** de licitación competitiva, en particular mediante una licitación transparente, justa e imparcial;
- ➔ **Garantizar con diligencia la integridad de nuestros proveedores, socios y prestadores de servicios** y su comprensión de nuestras expectativas y armonización con las mismas en términos de ética (incluida la lucha contra la corrupción, el blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo) y la responsabilidad social (incluido el impacto medioambiental y social de los productos y servicios ofrecidos);
- ➔ **Respetar nuestros compromisos** con nuestros proveedores, socios y prestadores de servicios, manteniendo la confidencialidad de la información técnica, comercial y financiera comunicada y cumpliendo los plazos de pago.

No debemos:

- ➔ **Imponer condiciones abusivas** a nuestros proveedores (plazo de entrega, pago, etc.);
- ➔ **Seguir trabajando con un proveedor que no cumpla nuestras expectativas** o que no respete nuestros principios éticos y de RSC, especialmente en materia de derechos humanos, salud y seguridad, medioambiente y/o lucha contra la corrupción;
- ➔ **Hablar con nuestros competidores** sobre asuntos confidenciales o no públicos;
- ➔ **Distorsionar las normas en materia de competencia sana y leal** (abuso de posición dominante, fijación de precios, etc.).

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 4: Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial

→ Casos prácticos

Estoy buscando un nuevo proveedor de material de oficina y he seleccionado a dos empresas. La primera ofrece productos buenos, pero caros, mientras que los productos de la segunda no son tan buenos, pero son más baratos. ¿Puedo decir a los primeros los precios de los segundos para obtener un descuento extra?

En aras de la equidad y la lealtad a los proveedores, puede comunicar a la primera empresa que otro proveedor ofrece tarifas más atractivas, pero nunca debe revelar los precios ni la identidad de ese proveedor de servicios. De lo contrario, estaría infringiendo este Código y las normas del derecho de la competencia.

Un proveedor acudió a mí con motivo del lanzamiento de su negocio. Estoy interesado en su servicio y están dispuestos a darnos un buen precio. ¿Puedo seleccionarlos?

Dependiendo de la cantidad de dinero de que se trate, se debe recurrir a una licitación o a un concurso y asegurarse de la integridad del proveedor. También debe procurar establecer una relación de poder equilibrada con este pequeño proveedor para que no se encuentre en una situación de dependencia económica sobre *emeis*.



MÁS INFORMACIÓN

Puede encontrar más información en la Carta de compra responsable de *emeis*.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 4: Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial

PRINCIPIO #13

PROPORCIONAR UNA INFORMACIÓN VERAZ, PRECISA Y EXACTA A NUESTROS ACCIONISTAS, INVERSORES Y FINANCIADORES, ASÍ COMO AL PÚBLICO, Y EVITAR EL USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

Nos comprometemos a:

- ➔ **Presentar una información financiera veraz, precisa y exacta** con el fin de ofrecer una imagen fiel de nuestra actividad a la comunidad financiera/ los inversores. En este contexto, cada empleado debe proporcionar información fiable;
- ➔ **Garantizar el cumplimiento de las reglas del mercado que deben observar los empleados que puedan disponer de información privilegiada sobre la empresa;** el acceso a información privilegiada puede

dar lugar a un abuso de mercado sancionable y, en particular, a la utilización de información privilegiada aprovechando dicha información en beneficio propio o comunicándola a familiares o terceros. El uso de información privilegiada consiste en la compra o venta de valores de una empresa (por ejemplo, acciones), u otras operaciones similares (ejercicio de opciones, etc.), por parte de una persona con acceso a información confidencial que puede influir en el precio de estos valores y que aún no se ha hecho pública.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 4: Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial

Debemos:

- **Producir una información exacta y precisa**, en particular sobre la contabilidad y la gestión, los indicadores financieros y extrafinancieros;
- **Limitar la comunicación de información confidencial** solo a las personas que la necesiten estrictamente en el ejercicio de sus funciones;
- **Cooperar con los auditores internos y externos;**
- **Alertar a nuestros superiores y/o al Departamento de Finanzas** en caso de descubrir una inexactitud en la información contable o financiera;
- **Estar atentos y cuestionarnos antes de cada transacción** en acciones de *emeis* para garantizar el cumplimiento de las normas del mercado.

No debemos:

- **Comunicar información al exterior** a menos que esté dentro de las prerrogativas del cargo y en el marco de su finalidad;
- **Revelar información sensible y/o confidencial** incluso a las personas cercanas o internamente a los empleados si no es estrictamente necesario para el desempeño de sus funciones;
- **Operar con valores de *emeis*** directa o indirectamente cuando tengamos conocimiento de información privilegiada;
- **Sugerir a un familiar o pariente que compre valores de *emeis*** basándose en información privilegiada, incluso sin obtener un beneficio económico para ellos.



→ Casos prácticos

Mientras preparaba una presentación de indicadores de facturación para los auditores externos, he descubierto una inexactitud en un archivo. ¿Cómo debo actuar?

Es muy importante que comunique lo antes posible una inexactitud de este tipo a su superior, quien, si lo confirma, lo transmitirá a la Dirección Financiera para que se corrija el error lo antes posible y se restablezca la regularidad y la exactitud de las cuentas del Grupo en consulta con los auditores externos.

Invito a un periodista local a visitar las instalaciones, que acaban de ser trasladadas a un nuevo edificio. En esta ocasión, el periodista me pregunta por el grado de ocupación actual y por el precio medio del alojamiento. ¿Qué debo decir?

Esta información no debe divulgarse al exterior. Puede responder simplemente que se trata de indicadores internos, y reiterar la información pública:

- La capacidad autorizada del centro es de x camas;
- El precio del alojamiento es de x euros/día.

Oigo hablar del tráfico de información sensible y de información privilegiada, pero ¿cómo sé si la información es «información privilegiada»?

En materia de tráfico de información privilegiada, se considera información privilegiada la siguiente información (lista no exhaustiva):

- La situación financiera del Grupo, de una filial o de un centro (volumen de negocios, resultados, índice de ocupación, precio medio del alojamiento, etc.);
- Proyectos de adquisición o desinversión/cesión de activos;
- La expedición de una licencia de explotación;
- La pérdida o ganancia de un contrato importante;
- El desarrollo en un nuevo país;
- La lista de socios públicos y privados del Grupo.

Si tiene alguna duda, le recomendamos que se abstenga de realizar cualquier operación o que se ponga en contacto con el Departamento de Relaciones con los Inversores del Grupo.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 4: Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial

PRINCIPIO #14

UTILIZAR LOS RECURSOS PUESTOS A DISPOSICIÓN POR EL GRUPO DE MANERA ÉTICA Y RESPONSABLE

En el ejercicio de sus funciones, los empleados tienen acceso a un conjunto de activos, herramientas y recursos que constituyen los activos materiales (todos los edificios, el mobiliario, los objetos de uso cotidiano, las herramientas y los equipos) e inmateriales (toda la información, las licencias y los conocimientos) del Grupo.

Nos comprometemos a:

- ➔ **Garantizar que todos contribuyan al respeto y la protección** de los activos de la empresa para preservar un entorno de trabajo de calidad;
- ➔ **Luchar contra todas las formas de abuso social** aplicando todas las medidas de prevención y detección.

Debe prestarse especial atención al uso de los recursos informáticos, ya que cada eslabón de la cadena de seguridad desempeña un papel fundamental. Por lo tanto, el uso de los correos electrónicos, las memorias USB y los discos duros externos, Internet, las contraseñas, etc., debe realizarse respetando estrictamente las normas informáticas establecidas por el Grupo.

Debemos:

- ➔ **Utilizar los equipos puestos nuestra a disposición** con fines estrictamente profesionales;
- ➔ **Cuidar los materiales y equipos** proporcionados como si fueran propios;
- ➔ **Informar de cualquier daño, pérdida o robo del equipo** a la persona encargada;
- ➔ **Tener en cuenta que el conjunto de recursos y documentos** pertenecientes al Grupo no pueden ser prestados, transferidos ni cedidos sin autorización.

No debemos:

- ➔ **Utilizar los equipos de la empresa para uso personal;**
- ➔ **Hacer un uso inadecuado de los sistemas de información**, del correo electrónico y de Internet (uso privado excesivo, visualización de sitios de riesgo, etc.);
- ➔ **Dañar lugares y edificios** (intencionadamente o por negligencia);
- ➔ **Revelar documentos internos a terceros** (memorandos, correos internos, políticas y procedimientos, etc.).

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 4: Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial

→ Casos prácticos

Mi esposa necesita enviar urgentemente su CV para un trabajo y nuestra impresora está rota. ¿Puedo redactarlo e imprimirlo en la oficina?

El uso personal de los equipos proporcionados es posible siempre que sea excepcional, justificable y no interfiera con su actividad profesional (realizada fuera de su horario de trabajo). En cualquier caso, debe notificarlo a su superior jerárquico.



Estoy organizando una fiesta de cumpleaños para un amigo y necesito muchos vasos, cubiertos y platos. Tenemos demasiados en los centros y tengo fácil acceso a ellos. ¿Puedo tomarlos prestados y devolverlos después de la fiesta?

No, este equipo está disponible únicamente para uso profesional en el marco de la explotación del centro y no para uso personal. Aunque tenga acceso a ellos, no debe tomarlos prestados.

MÁS INFORMACIÓN

Con respecto al uso de recursos informáticos del Grupo, consulte la Carta sobre TI del Grupo.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 4: Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial

PRINCIPIO #15

PROTEGER LA IMAGEN Y LA REPUTACIÓN DEL GRUPO, DE NUESTROS PACIENTES Y DE NUESTROS RESIDENTES

La imagen y la reputación del Grupo y de sus marcas son un activo valioso en la conducción de nuestros negocios y en el desarrollo, especialmente dada la naturaleza sensible de nuestra industria.

Para seguir gozando de la confianza de los residentes, pacientes y familiares que eligen nuestros servicios, así como de las autoridades públicas y de todas las partes interesadas con las que el Grupo está en contacto, debemos preservar colectivamente esta reputación.

Nos comprometemos a:

- ➔ **Garantizar que los empleados que se expresan en las redes sociales** sobre un tema relacionado directa o indirectamente con el Grupo lo hagan de acuerdo con nuestros valores y no proporcionen información confidencial que pueda dañar la reputación del Grupo.
- ➔ **Obtener la autorización previa** de las personas correspondientes antes de utilizar un medio que contenga imágenes, ya sea de un residente, paciente, beneficiario, empleado o persona externa (foto, vídeo, etc.).

Debemos:

- ➔ **Actuar siempre teniendo en cuenta las consecuencias** en caso de que nuestras acciones se hagan públicas;
- ➔ **Cuestionar en todo momento la pertinencia y el impacto de nuestras publicaciones** (personales y profesionales) en la imagen y la reputación del Grupo (Internet y redes sociales);
- ➔ **Tener en cuenta que nada de lo que circula en Internet es «secreto», «temporal» o «privado»;**
- ➔ **Informar al Departamento de Comunicación en caso de una solicitud**/pregunta relativa a un tema relacionado directa o indirectamente con el Grupo.

No debemos:

- ➔ **Expresarnos en nombre del Grupo** o de uno de sus centros sin autorización previa;
- ➔ **Utilizar la dirección de correo electrónico del Grupo** o documentos con el membrete del Grupo para nuestros negocios u opiniones personales;
- ➔ **Revelar información confidencial** (resultados financieros, proyectos en curso, etc.) o publicar información provisional o incorrecta sobre la empresa.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 4: Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial

→ Casos prácticos

En la fiesta de fin de año, hice fotos a mis colegas en situaciones embarazosas. ¿Puedo compartirlas en las redes sociales con mis amigos a través de mi cuenta personal?

En primer lugar, estas fotos no deben distribuirse sin el consentimiento previo de sus colegas. Aunque se obtenga dicho consentimiento, el carácter público de las redes sociales hace que se prohíba cualquier publicación que pueda perjudicar la imagen de los empleados del Grupo y, por extensión, del propio Grupo.

Mi jefe hizo varios comentarios sobre mi trabajo ese día y publiqué un mensaje en mis redes sociales citándolo para compartir la información con mis amigos.

Entre estos amigos, también figuran algunos compañeros y excompañeros que han dejado la empresa. Al reflexionar sobre ello, temo que mis palabras se difundan. ¿Me equivoqué al compartir esta información?

Antes de publicar cualquier cosa por escrito en las redes sociales (e incluso internamente), debe preguntarse si estaría dispuesto a asumir la responsabilidad al respecto si se hiciera público. En efecto, lo que publica en las redes sociales ya no le pertenece (texto, imagen) y, por tanto, puede ser compartido, repostado e incluso reenviado a otros medios. En consecuencia, usted es responsable de la información que se ha hecho pública.



NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 4: Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial

PRINCIPIO #16

RESPETAR EL REQUISITO DE CONFIDENCIALIDAD EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SENSIBLE

La información sobre el Grupo representa un valor económico y estratégico que forma parte del capital intangible de la empresa, que garantiza su sostenibilidad y su diferenciación de la competencia.

Nos comprometemos a:

- ➔ **Sensibilizar a los empleados del Grupo** sobre la necesidad de actuar con precaución y sentido común al procesar e intercambiar la información a la que tienen acceso, ya sea con compañeros, proveedores de servicios integrados en los equipos o terceros externos;
- ➔ **Garantizar que la información y los documentos internos** se divulguen únicamente a las personas autorizadas a disponer de los mismos/conocerlos, especialmente si se trata de información sensible y/o confidencial de carácter estratégico, comercial, financiero u organizativo, por ejemplo.

Debemos:

- ➔ **Comunicar la información interna** únicamente a quienes tengan una necesidad legítima de disponer de ella/conocerla;
- ➔ **Marcar los documentos como «confidenciales»** o «uso interno» siempre que sea necesario;
- ➔ **Informar oralmente a nuestros interlocutores** durante las reuniones sobre el carácter confidencial de la información y especificando que no debe difundirse;
- ➔ **Mantener segura la información y los datos confidenciales** ya sea en papel o en formato digital;
- ➔ **Evaluar el nivel de confidencialidad de la información** antes de proceder a cualquier transmisión externa (póngase en contacto con el custodio de la información en caso de duda) y recurra a un acuerdo de confidencialidad siempre que sea necesario.

No debemos:

- ➔ **Revelar información confidencial** a un tercero externo que no tenga una necesidad imperiosa de disponer de ella/conocerla en el ejercicio de sus funciones;
- ➔ **Hablar sobre información confidencial en lugares públicos** donde las conversaciones pueden ser escuchadas y la seguridad de los datos puede verse comprometida;
- ➔ **Conservar y utilizar la información interna** en caso de que dejemos la empresa *emeis*.

NUESTROS COMPROMISOS EMEIS

COMPROMISO 4: Integridad en el ejercicio de la actividad empresarial

→ Casos prácticos

Participé en una reunión en la que el ponente interno dejó claro en la introducción que el contenido del proyecto y los debates debían mantenerse confidenciales. Éramos muchos en la reunión y quiero compartir la información con mi equipo; ¿puedo hacerlo?

No, primero debe dirigirse a la persona que ha especificado que la información proporcionada es confidencial para verificar que puede compartirla con su equipo, incluso aunque se vaya a compartir con ellos posteriormente.

En el contexto de un nuevo proyecto estratégico para el Grupo, tengo que ponerme en contacto con diversas partes interesadas internas y externas. ¿Qué información puedo comunicar a las distintas partes interesadas?

No es necesario comunicar toda la información sobre el proyecto a todas las partes interesadas. Debe identificar a las personas internas o externas a las que debe confiar toda la información porque tienen una necesidad legítima de conocerla, y a las que solo tiene que comunicar la parte de la información necesaria para desempeñar su misión. En cualquier caso, debe utilizar acuerdos de confidencialidad si el material se transmite al exterior.



Actualizaciones y revisiones

Este Código de Conducta es una piedra angular de la identidad del grupo *emeis*. *emeis* se compromete a revisarlo periódicamente con el fin de mantenerse en línea con las normas éticas más estrictas.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE ESTE CÓDIGO:

Junio de 2022.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE ESTE CÓDIGO:

Marzo de 2024.



12 rue Jean Jaurès, CS 10032,
92813 Puteaux Cedex, France
+33 1 47 75 78 07

www.emeis.com