

CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA PARA EMPLEADOS

centauro 

CONTENIDO

1 Introducción y objeto

2 Ámbito de aplicación

2.1 Responsabilidad sobre el cumplimiento

2.2 Responsabilidad del superior jerárquico

3 Alcance

3.1 Obligaciones generales

3.2 Calidad en la atención a clientes y terceros

3.3 Relaciones profesionales

3.4 Jornada laboral, vacaciones y días de permiso

3.5 Relaciones con proveedores

3.6 Respeto al ámbito privado y conciliación

3.7 Respeto y no discriminación

3.8 Cumplimiento de la legislación

3.9 Utilización de recursos

3.10 Cumplimiento de la normativa de seguridad y salud y medio ambiente en el trabajo

3.11 Uso y difusión de la información

3.12 Información contable y financiera

4 Cumplimiento del Código de Conducta

5 Canal de denuncias

1



INTRODUCCIÓN Y OBJETO

Los profesionales de la compañía perseguirán la máxima estabilidad y rentabilidad de ésta, basándose en los valores fundamentales de la misma:

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – MEJORA CONTINUA – EXCELENCIA – MOTIVACIÓN

El Código de Conducta es un **documento básico y esencial** para todos los empleados que trabajan en la compañía y su objetivo no es otro que definir los valores que ésta espera de la conducta profesional y comportamiento de todos y cada uno de sus empleados. Es uno de los documentos que integran el Sistema de Prevención de Riesgos Penales de la compañía y que están a disposición de todos los profesionales de la misma en el Portal del Empleado.

Estos valores y los principios de comportamiento deben **regir y guiar** la realización del trabajo y las relaciones laborales, actuando con integridad y respeto hacia compañeros, clientes, proveedores y colaboradores externos, y la sociedad en general, contribuyendo a preservar intacta la reputación y la imagen corporativa de la compañía.

2

ÁMBITO DE APLICACIÓN



Este Código de Conducta es de aplicación a todos los empleados de la compañía, en todos sus centros de trabajo.

2.1 RESPONSABILIDAD SOBRE EL CUMPLIMIENTO

Es **responsabilidad individual** de todos los empleados, cumplir y observar cuantas directrices se señalan en este Código de Conducta y en los principios generales de comportamiento y controles que se especifican en el mencionado Sistema de Prevención de Riesgos Penales para cada uno de los tipos penales que hipotéticamente pueden acaecer por la actividad y sectores de negocio en los que opera la compañía. Los incumplimientos serán corregidos por ésta, que adoptará las medidas que considere oportunas en cada caso, incluidas las disciplinarias, establecidas en la normativa general y convencionalmente aplicable. Dado que ningún código puede prever todas las situaciones a las que pueden enfrentarse las personas, **este Código no sustituye la responsabilidad y exigencia de juzgar rectamente y de pedir consejo** sobre la conducta profesional adecuada a seguir en cada momento.

2.2 RESPONSABILIDAD DEL SUPERIOR JERÁRQUICO

Por su condición de gestores de personas:

- Darán ejemplo con un comportamiento ético e íntegro.
- Se asegurarán de que sus colaboradores conocen y tienen acceso a este Código de Conducta.
- Transmitirán a su equipo la relevancia de su cumplimiento.
- Velarán por la integridad de los actos de sus colaboradores, dando apoyo y asesoramiento al equipo en el cumplimiento del presente Código de Conducta.
- Estarán siempre disponibles para atender las declaraciones que éstos puedan formular sobre infracciones cometidas por otras personas de la plantilla.
- Pondrán en marcha las medidas oportunas y necesarias para atender y, en su caso, resolver los hechos declarados, velando por que no se produzca ninguna represalia contra quienes de buena fe informen o cooperen en su investigación.
- Y velarán para que sus colaboradores y equipos cumplan íntegramente el Código de Conducta y el Sistema de Prevención de Riesgos Penales, prestando especial atención al cumplimiento de los mencionados principios generales de comportamiento y controles que se especifican en el mismo.

3



ALCANCE



Este Código de Conducta se articula en torno a los siguientes ámbitos:

- Obligaciones generales
- Calidad en la atención al cliente
- Relaciones profesionales
- Jornada laboral, vacaciones y días de permiso
- Relaciones con los proveedores
- Respeto al ámbito privado y conciliación
- Respeto y discriminación
- Cumplimiento de la legislación
- Utilización de recursos
- Cumplimiento de la normativa de seguridad y salud y medio ambiente en el trabajo
- Uso y difusión de la información
- Información contable y financiera

En todos estos ámbitos, los empleados realizarán su actividad observando con el máximo rigor los principios generales de comportamiento y controles que en especial se especifican para cada uno de los tipos penales que hipotéticamente pueden acaecer por la actividad y sectores de negocio en los que opera la compañía en el Sistema de Prevención de Riesgos Penales.

3.1 OBLIGACIONES GENERALES

Todos los empleados de la compañía deberán observar los siguientes principios:

- Actuar con honestidad, honorabilidad e integridad profesional.
- Tratar a las personas con respeto y educación.
- Actuar de buena fe, no cometiendo acto doloso en contra de los intereses ni la imagen pública de la compañía o de sus empleados y clientes.
- Evitar los conflictos de interés entre los objetivos de la compañía y los objetivos personales o de terceras personas, incluidos amigos y familiares.
- Seguir los procedimientos internos establecidos en la compañía, especialmente aquellos que sean específicos de su área.
- Ser un ejemplo de compañerismo, priorizando el trabajo en equipo al desempeño individual y haciendo partícipes de sus conocimientos profesionales al resto de compañeros.

3.2 CALIDAD EN LA ATENCIÓN A CLIENTES Y TERCEROS

Será prioridad para los empleados de la compañía:

- Ofrecer en todo momento y bajo cualquier circunstancia un trato respetuoso y exquisito a clientes o cualquier persona que se relacione con la entidad (en adelante, los "terceros").
- Conocer y respetar al máximo los derechos de terceros.
- Aplicar las buenas prácticas de publicidad establecidas en todas aquellas directrices contra la publicidad engañosa, ilícita, desleal y subliminal.
- Informar a los clientes con claridad, imparcialidad y rigor sobre los diversos productos y servicios, explicándoles todos los elementos relevantes y advirtiéndoles de los riesgos, gastos y comisiones aplicables. Cualquier comunicación sobre productos y servicios debe estar razonablemente justificada y acompañada de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos.



3.2 CALIDAD EN LA ATENCIÓN A CLIENTES Y TERCEROS

- Ofrecer un servicio de la máxima calidad, respondiendo a cuantas demandas puedan plantear terceros y utilizando cuantos medios sean necesarios hasta asegurar su completa satisfacción, obligándose a que ninguna actuación suya pueda ser susceptible de interpretarse como engaño en perjuicio de clientes, proveedores o terceros.
- Atender las quejas y reclamaciones de terceros de manera inmediata siguiendo los procedimientos internos establecidos para ello. Todo empleado que reciba una queja o reclamación de un cliente está obligado a resolverla o canalizarla convenientemente para su resolución.
- Mantenerse informado de cuantas modificaciones e innovaciones se produzcan, tanto en productos y servicios que ofrece la compañía, como en los beneficios que ésta revierte a la sociedad, en forma de becas, colaboraciones con fundaciones y cualesquiera otros acuerdos que se materialicen en beneficios para la sociedad en general.

3.3 RELACIONES PROFESIONALES

El comportamiento de cada empleado en el desarrollo de su actividad profesional se regirá por las siguientes directrices:

- Compartirán la información relevante y los recursos, tanto con los propios compañeros como con personas de otras áreas, en aras de alcanzar los objetivos generales de la compañía, a través del esfuerzo común.
- Realizarán su trabajo según los procedimientos establecidos y dentro de los parámetros definidos en la compañía y áreas de trabajo.
- Dirigirán sus esfuerzos diarios a la consecución de los objetivos comunes, poniendo los medios necesarios para colaborar y ayudar a sus compañeros en el día a día y en las situaciones difíciles o conflictivas.

3.4 JORNADA LABORAL, VACACIONES Y DÍAS DE PERMISO

Los empleados realizarán su jornada laboral y harán un uso responsable de sus derechos de disfrute de vacaciones y permisos, respetando las siguientes normas:

- Cumplirán el calendario laboral y el horario que corresponda, no abusando en frecuencia ni en duración de los descansos que estén permitidos dentro de la jornada laboral. Todo empleado ha de trabajar de manera efectiva por la totalidad de horas que conforman su jornada diaria.
- Buscarán el acuerdo con sus compañeros y el bien común cuando se solicite el disfrute de vacaciones.
- Proporcionarán información sincera y veraz cuando por razones de enfermedad, para cumplir obligaciones de carácter personal o por necesidades familiares deban ausentarse de su puesto de trabajo, en los términos establecidos en la empresa.
- Harán uso de los tiempos de permiso que les correspondan de manera responsable, cuando exista una razón que lo justifique y ausentándose únicamente por el tiempo indispensable.

3.5 RELACIONES CON LOS PROVEEDORES

- Los empleados sólo podrán contratar con los proveedores de acuerdo a los términos establecidos por las distintas políticas de selección y contratación de proveedores y según el sistema de apoderamientos y autorizaciones de la compañía.
- Los empleados evitarán cualquier clase de interferencia o influencia de terceros (clientes, proveedores o cualquier otra persona que se relacione con la entidad), que pueda alterar su imparcialidad y objetividad profesional, no debiendo aceptar ningún tipo de ofrecimiento, beneficio o ventaja a favor de la compañía y en perjuicio de terceros. Esta obligación afecta de modo especial a los empleados y directivos que tengan capacidad de decisión sobre contratación de suministros y servicios y a los que decidan las condiciones económicas de las operaciones con clientes.



3.6 RESPETO AL ÁMBITO PRIVADO, CONCILIACIÓN Y DESCONEXIÓN DIGITAL

- Los empleados de la compañía tendrán como prioridad el respeto a la intimidad y la privacidad de todas las personas que forman parte de la organización, poniendo especial cuidado en la protección de los datos personales de otros empleados, directivos y administradores, a los que se tenga acceso como consecuencia de su actividad en la compañía.
- Asimismo, todos los empleados colaborarán con la compañía en cuantas iniciativas y actividades lleve a cabo, encaminadas a la mejora continua en materia de conciliación.
- La desconexión digital es un derecho cuya regulación contribuye a la salud de las personas trabajadoras, por lo que todos los empleados se comprometerán a hacer un uso adecuado de los medios informáticos y tecnológicos puestos a disposición por la empresa, y según las Normas Internas de Uso.

3.7 RESPETO Y NO DISCRIMINACIÓN

Los empleados de la compañía han de caracterizarse por el **respeto a los derechos humanos, manteniendo el entorno de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación, acoso o comportamiento ofensivo o abusivo**, y en especial por:

- Comportarse y dirigirse a los demás de manera educada y respetuosa.
- Mantener siempre una imagen y aspecto físico adecuado, cuidando especialmente el aseo personal y utilizando una vestimenta correcta y acorde al entorno profesional y laboral en el que nos encontramos.
- Tratar con equidad y de manera justa a todas las personas que conforman la compañía velando por la integración de colectivos desfavorecidos, especialmente las personas con discapacidad.
- No tolerar ningún tipo de discriminación, ya sea por motivos de raza, ideología, religión, credo, nacionalidad, lengua, sexo, orientación sexual, discapacidad, edad, condición de representación legal o sindical de los trabajadores, ni ningún otro motivo.
- No se admitirá ningún tipo de situación de acoso moral o por razón de sexo ni de amenazas o agresiones físicas o verbales que puedan motivar el sufrimiento físico o mental de las personas que trabajan en la compañía.

3.8 CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN

Todos los empleados de la compañía están obligados a:

- Conocer, respetar y cumplir el marco legal que concierne a su trabajo, sus responsabilidades y sus obligaciones en la compañía.
- Consultar a sus responsables cuando deban llevar a cabo acciones cuyas implicaciones legales desconozcan, no conozcan con exactitud, o cuando tengan dudas en la interpretación de una ley.
- Informar y pedir consejo a sus responsables cuando no estén claras las prácticas empresariales correctas, especialmente en lo relativo al cumplimiento de la legislación.



3.9 UTILIZACIÓN DE RECURSOS

Los empleados harán un **uso honesto y responsable de los recursos** que la compañía pone a su disposición para el adecuado desempeño del trabajo, ya sean económicos o materiales, manteniendo las siguientes conductas:

- Realizando sus funciones profesionales con el mayor nivel de calidad y eficiencia posible, especialmente aquellas acciones que tienen un impacto directo en la cuenta de resultados.
- No utilizando los recursos de la compañía en beneficio propio y particular o de familiares y amigos con aprovechamiento del cargo o puesto de trabajo.
- Respetando y cumpliendo los procedimientos de selección y evaluación de proveedores de la compañía y, de acuerdo a la misma, gestionando eficientemente los recursos económicos y tratando de optimizar los gastos en compras, desplazamientos o cualesquiera otras gestiones que requieran una inversión económica.
- Comunicando cualquier conflicto de interés derivado de la existencia de vínculos familiares o intereses económicos con cualquier tercero que se vaya a contratar, de acuerdo a las indicaciones establecidas en las políticas internas.

Actuando conforme a las políticas de gastos, justificando y documentando los pagos que se realicen en nombre de la compañía, no pudiendo hacer un uso personal ni privado de los recursos financieros que ésta ponga a disposición de los empleados.

Respetando las instalaciones y bienes que la compañía pone a su disposición, tratando de conservarlos en el mejor estado posible.

Velando por que se protejan las propiedades de la compañía , tratando en la medida de lo posible, de evitar actos propios, de los clientes, de los proveedores o de terceros en general, que puedan implicar daño o destrucción, robos o apropiaciones indebidas, ya sea de dinero o de cualquier tipo de material o recurso, titularidad de la compañía.

Haciendo uso de los recursos materiales de la compañía de manera responsable y eficiente. Especialmente, en el caso de los sistemas informáticos, se atenderá al cumplimiento de las instrucciones de uso y cuidado de equipos y archivos, contenidas entre otras en las Normas Internas de Uso.

3.10 CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE SEGURIDAD Y SALUD Y MEDIO AMBIENTE EN EL TRABAJO

Buscando la **mayor seguridad y protección** de las personas que trabajen en nuestras instalaciones o que las visiten, para poder contar con un entorno de trabajo confortable y sostenible, adoptaremos un comportamiento que promueva **la seguridad propia y la protección de los compañeros:**

- Manteniendo en todo momento en condiciones óptimas las instalaciones en todos los centros de trabajo y cumpliendo con las obligaciones y políticas en materia de prevención de riesgos laborales de la compañía.
- Evitando conductas que, individual o colectivamente, puedan poner en peligro la integridad propia y/o la de otros empleados.
- Comunicando las incidencias relativas a los riesgos laborales a través de los medios que la compañía pone a su disposición.
- Respetando la legislación vigente que prohíbe fumar en los centros de trabajo.
- Realizando el trabajo sin estar bajo los efectos de alcohol ni de ningún tipo de estupefaciente.

Los empleados están sujetos al **principio de protección del medio natural**, y colaborarán activamente con las políticas de la compañía en favor del Medio Ambiente, en especial las políticas de ahorro, sostenibilidad y eficiencia energética: ahorro de papel y energía eléctrica, consumibles informáticos, etc., con el objeto de reducir el impacto medioambiental de nuestra actividad profesional.

3.11 USO Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los empleados de la compañía harán un **uso responsable de la información** a la que tengan acceso por su desempeño profesional, actuando según las siguientes pautas de comportamiento:

- Custodiarán y utilizarán adecuadamente la propiedad intelectual e industrial de la compañía y de terceros titulares, de sus programas informáticos, documentación técnica, procedimientos internos, así como cualquier otra propiedad intelectual o industrial y datos de carácter confidencial de los que hayan podido tener conocimiento con motivo de su relación laboral, tanto durante la vigencia de ésta como una vez finalizada o extinguida la misma.



3.11 USO Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

- No publicarán, ni divulgarán a terceros información privada de la compañía, de las personas que trabajan en ella o de las sociedades en que ésta es partícipe, salvo autorización expresa de las mismas. Esta observación cobra especial importancia en los siguientes casos:
 - Cuando se trate de proporcionar información a **externos**, como analistas financieros, consultores externos, profesionales de empresas del sector o de la competencia, medios de comunicación u otros foros públicos, incluyendo las redes sociales.
 - Cuando el objetivo sea **beneficiarse de forma privada y personal** o beneficiar a terceras personas, incluidos amigos y familiares.
- No revelarán información de terceros (empresas o profesionales) a la que el empleado haya tenido acceso como consecuencia de la realización de su trabajo en la compañía. Tampoco harán uso en beneficio de la compañía o de terceros vinculados a ésta, de la información de terceros a la que hubieran accedido en virtud de una relación laboral o profesional anterior a la actual con la compañía.
- Los empleados deberán ser conscientes de que los deberes de confidencialidad subsistirán indefinidamente, aun cuando la relación laboral con la compañía haya finalizado.

3.11 USO Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Asimismo, no podrán, salvo autorización, guardar ni enviar al exterior archivos en ningún soporte, ni cualquier tipo de información o documentación derivada de los servicios que preste en la compañía o de cualquier información a la que se tenga acceso como consecuencia de sus actividades profesionales en ésta. Sin perjuicio de lo establecido en las Normas Internas de Uso:
 - Todas las personas utilizarán de forma ética los sistemas de información que la compañía pone a su disposición, no debiendo utilizarlos para enviar, recibir o compartir materiales de carácter ilegal, obsceno o discriminatorio.
 - Los empleados no deben utilizar las facilidades informáticas puestas a su disposición por la compañía para el desempeño de su trabajo, para fines ilícitos, ni para cualquier otra finalidad que pueda perjudicar la imagen o los intereses de la compañía, de sus clientes o de terceros, o que pueda afectar al servicio y dedicación del empleado o perjudicar el funcionamiento de los recursos informáticos de la compañía.
 - Los empleados tienen expresamente prohibido el acceso a aplicaciones o equipos informáticos de terceros sin autorización, y sin perjuicio del cumplimiento obligatorio de las Normas o Instrucciones Internas de uso de medios de la empresa.

3.12 INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

La compañía está obligada a **cumplir las normas mercantiles y contables relativas a la fiabilidad de los Estados Financieros**, y por tanto, de la información económico-financiera que se pone a disposición del público en general. En consecuencia:

- Los empleados responsables de la contabilidad y de la elaboración de los Estados Financieros están obligados a velar por la adecuada elaboración de la misma, así como por su adecuación a la realidad de modo que refleje en todo momento la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la compañía.
- No se podrán llevar a cabo operaciones, ni utilizar productos o instrumentos financieros que supongan incumplimiento de las normas contables, ni que tengan por objeto la elusión de pagos, u obtención de beneficios ilícitos, en perjuicio de la Hacienda Pública o de la Seguridad Social, bien por cuenta de la compañía, bien por cuenta de clientes o terceros.
- Los empleados integrantes del Finance Department deberán seguir estrictamente las directrices de comportamiento marcadas y cumplir con los reportes periódicos de comprobación. Asimismo, los empleados con responsabilidades contables están obligados a guardar y conservar toda la documentación utilizada en el ejercicio de su actividad profesional, en la forma y los plazos establecidos.

4



CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

Todos los empleados velarán por el cumplimiento del contenido de este Código de Conducta.

Cualquier empleado que tuviere indicios o sospechas de la comisión de algún delito o de la vulneración de alguno de los principios expuestos en el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y/o de los contenidos del Código de Conducta Ética, tiene la obligación de comunicarlos a través del Canal de Denuncias habilitado al efecto, cuyo procedimiento está disponible en el Portal del Empleado.



5



CANAL DE DENUNCIAS



La compañía ha habilitado un **canal de denuncias** que deberá ser utilizado para comunicar potenciales prácticas o comportamientos contrarios a este Código o a la legalidad vigente, de acuerdo con las previsiones de la **Política del Sistema Interno de Información que figura en el Portal del Empleado.**

Cuando los comportamientos observados puedan constituir uno de los tipos penales que hipotéticamente pueden acaecer por la actividad y sectores de negocio en los que opera la compañía, deberá ponerse en conocimiento, a través de dicho Canal de denuncias indicado, de conformidad con el procedimiento establecido en el Sistema de Prevención de Riesgos Penales.