

# CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA

“HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”

# Índice

## **1. Respeto de nuestros compromisos en nuestra vida diaria como empresa - página 8**

Elección y trato equitativo de los proveedores

Competencia

Conflicto de intereses

Actividades políticas y lobbying

Regalos e invitaciones en las relaciones con los socios y las relaciones comerciales del Grupo

Corrupción y pagos de facilitación

Confidencialidad

Representar al grupo

Respeto de la vida privada y de los datos personales

Documentos financieros y profesionales y lucha contra el blanqueo de dinero

## **2. El respeto de nuestros compromisos en nuestra vida diaria como empleador - página 18**

Salud, higiene y seguridad

Diversidad

Acoso moral

Acoso sexual

## **3. El respeto de nuestros compromisos en nuestra vida diaria como Grupo responsable - página 22**

Responsabilidad respecto al medio ambiente

Contribución a la comunidad

## **4. Anexo sobre el dispositivo de alerta - página 24**

Normas de procedimientos y de control

¿Por qué notificar? ¿Qué podemos informar?

El recorrido del denunciante

¿Cómo hacer la notificación?

¿Cómo se trata la notificación?

El tratamiento de los datos personales

# Nuestra Misión

**Acompañar a cada persona  
mediante la creación de  
vínculos emocionales  
auténticos.**

**Compromiso** “Se trata de un conjunto de comportamientos que reflejan la adhesión y la lealtad al Grupo, los esfuerzos realizados y que comprometen a cada empleado en su responsabilidad profesional.”

**Exigencia** “Es hacer todo lo necesario para alcanzar los ambiciosos objetivos definidos.”

**Benevolencia** “Es garantizar el bienestar del otro teniéndole en consideración y estar atento a sus deseos y costumbres.”

# Nuestros valores



## MENSAJE DE LA DIRECCIÓN

### ¿Por qué un Código de buena conducta ?

“La ambición de nuestro Grupo es ser un líder en el acompañamiento del vivir bien y del envejecer bien de nuestros mayores. Esta ambición exige que tengamos sólidos valores, una identidad afirmada y una ética rigurosa.

El Código de buena conducta es la expresión natural de estos valores, que siempre han estado en el centro de nuestras actividades. También incluye principios y modos de funcionamiento con los que todos pueden identificarse y desarrollarse, independientemente de su cultura o su país.

Al decidir expresar claramente nuestra ética, también hemos querido que nuestros Clientes, Colaboradores, Accionistas y Proveedores sepan que estamos convencidos de que nuestro éxito se basa principalmente en la confianza que depositan en nuestro Grupo.

Este Código simboliza el compromiso del Grupo con cada uno de ellos.

Por lo tanto, pedimos a cada colaborador que sea intransigente con las conductas que no sean acordes con el respeto de nuestros valores y de nuestra ética. Cada uno de ustedes, cada uno de nosotros es depositario y garante de ellos.”

Director General del Grupo Groupe  
Maisons de Famille

Presidente del Consejo de Administración  
Groupe Maisons de Famille

Directora General  
Maisons de Famille France

Presidente del Consejo de Administración  
Director General La Villa

Directora General del Grupo Amavir

Directora General del Grupo Dorea



# ¿CÓMO UTILIZAR ESTE CÓDIGO?

Nuestro Código no pretende sustituir a la legislación local, aspira a completar y especificar las leyes, los textos y los reglamentos que rigen nuestro Grupo. Esta herramienta también debe ayudar a cada colaborador a responder a las preguntas y dilemas que pudiera encontrar en el marco de su actividad profesional. No pretende tampoco ser un documento definitivo y es posible que su contenido tenga que evolucionar. El Grupo se reserva el derecho de cambiar, modificar o corregir este Código en cualquier momento, con o sin preaviso, así como el de actuar como lo considere oportuno en cada situación individual.

Este Código se aplica a todos los colaboradores, empleados, dirigentes y mandatarios sociales en todos los países en los que opera el Grupo, de conformidad con las normas internacionales y las legislaciones y reglamentos locales.

Actualmente, el Código está disponible en francés, inglés, español, alemán e italiano. La versión inglesa es el documento de referencia fuera de Francia. Está disponible al público en el sitio web de Maisons de Famille: <https://www.maisonsdefamille.com/>

“Hablemos de ello diariamente”

Este Código entró en vigor el 31 de diciembre de 2017. Se revisa y actualiza periódicamente después de consulta al **Comité de Auditoría, Riesgos y Conformidad y aprobación del Consejo de Administración** del Grupo Maisons de Famille.

Estas reglas han sido aprobadas por el Consejo de Administración del Grupo.

La última actualización es del 27 de enero de 2021.



- **“Blanqueo”** designa el hecho de facilitar, por cualquier medio, una falsa justificación del origen de los bienes o ingresos del autor de un crimen o de un delito que le haya proporcionado un beneficio directo o indirecto. También constituye un blanqueo el hecho de participar en una operación de inversión, ocultación o conversión del producto directo o indirecto de un crimen o de un delito.
- **“Cliente”** designa a cualquier persona a la que el Grupo vende prestaciones de servicios. Especialmente se trata de los residentes, sus familias y allegados.
- **“Colaborador”** designa a cualquier empleado del Grupo Maisons de Famille, La Villa , Amavir, Dorea Famille, Maisons de Famille France y de sus filiales.
- **“Competidor”** designa a cualquier empresa que no sea Grupo Maisons de Famille y sus filiales.
- **“Conflictos de Intereses”** designa un conflicto entre la misión de un Colaborador y sus intereses privados, que puede influir en la forma en la que ejerce sus funciones.
- **“Consejo de Administración”** designa el órgano deliberante de la sociedad Grupo Maisons de Famille.
- **“Corrupción”** designa dos comportamientos:
  - Corrupción pasiva: cuando una persona que ejerce una función pública o privada se aprovecha de esta función solicitando o aceptando regalos, promesas o ventajas para realizar o abstenerse de realizar un acto de su función; esta persona recibe el nombre de corrupto.
  - Corrupción activa: cuando una persona física o jurídica obtiene o trata de obtener, por medio de regalos, promesas o ventajas de una persona que ejerce una función pública o privada que realice o retrase o se abstenga de realizar o de retrasar un acto de su función o un acto facilitado por ella; el tercero recibe el nombre de corruptor.
- **“Datos personales”** designa cualquier información relativa a una persona física identificada o que puede ser identificada, directa o indirectamente, por referencia a un número de identificación o a uno o varios elementos que le son propios.
- **“Proveedor”** designa a cualquier persona que vende productos o servicios al Grupo. Esto también incluye a cualquier proveedor con el que el Grupo tenga previsto hacer negocios, incluso si finalmente no se le concede ningún contrato.
- **“Grupo”** designa al conjunto de las empresas del Grupo Maisons de Famille, La Villa, Amavir, Dorea Famille o Maisons de Famille France y sus filiales.
- **“Nosotros”** designa al conjunto de los Colaboradores.
- **“Pagos de facilitación”** designa el hecho de remunerar, directa o indirectamente, de forma indebida, a un funcionario público para la realización de formalidades administrativas, que deberían obtenerse por vías legales normales. Tiene como objetivo incitar a los funcionarios públicos a ejecutar sus funciones más eficazmente y con diligencia.
- **“Tráfico de influencias”** designa dos comportamientos. El tráfico de influencias pasivo es el hecho de que una persona se deje comprar (a petición suya o de un tercero) para usar su influencia; el tráfico de influencias activo consiste en remunerar a una persona para que utilice así su influencia.



# 1. Respeto de nuestros compromisos en nuestra vida diaria como empresa

## ELECCIÓN Y TRATO EQUITATIVO DE LOS PROVEEDORES

Partes interesadas:  
Colaboradores  
Proveedores

**“La elección de los Proveedores y la compra de bienes y servicios se realizan respetando el Código de buena conducta por las funciones competentes del Grupo encargadas para ello.”**

### Debemos:

- Respetar los principios de imparcialidad e independencia,
- Elegir a nuestros Proveedores en base a condiciones de integridad, ventajas económicas, calidad y eficacia,
- Asegurar a todas las solicitudes de suministro una competencia suficiente (por ejemplo, teniendo en cuenta a varias empresas en el sector).

### Pedimos a nuestros Proveedores:

- Que respeten las leyes y las normativas laborales,
- Que no discriminen a su personal por motivos de raza, nacionalidad, sexo y religión,
- Que conozcan el Código de conducta de la relación con los Proveedores y se comprometan a respetarlo.

### No debemos:

- Imponer condiciones abusivas (especialmente respecto al pago, plazo, etc.) a nuestros Proveedores,
- Seguir trabajando con un Proveedor que no satisfice repetidamente nuestras expectativas o que no respete nuestros Principios Éticos, especialmente en materia de lucha contra la corrupción,
- Iniciar una colaboración con los Proveedores que no acepten estas condiciones, y nos reservamos contractualmente el derecho de adoptar cualquier medida necesaria (incluida la rescisión del contrato) en caso de que el Proveedor infrinja las disposiciones de la ley, del contrato o del Código de buena conducta.
- Establecer relaciones contractuales con Proveedores que no respondan a los procedimientos de evaluación del Grupo

### **“HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”**

*Estoy buscando un nuevo distribuidor de material de oficina. El primero con el que contacté ofrece productos de calidad pero caros. Los productos del segundo no son de tan buena calidad pero son más baratos (principalmente porque nos propone un descuento significativo para incluir al Grupo entre sus Clientes). ¿Puedo comunicar al primero los precios que propone el segundo para tratar de que baje sus precios?*

Puede decirle, de manera muy general, que otro proveedor le ofrece precios más interesantes, pero sin revelar los precios o la identidad del otro proveedor. De lo contrario, le proporcionaría información confidencial sobre su competidor, que no sería ético y, en muchos países, contrario a la ley.

**“Tratamos a nuestros Competidores como nos gustaría que ellos nos trataran a nosotros.”**

**Debemos:**

→ Informar rápidamente a nuestros superiores jerárquicos si hemos recibido o utilizado fortuitamente información confidencial o exclusiva sobre nuestros Competidores propiedad legítima de ellos mismos o de terceros,

→ Abstenernos de denigrar a nuestros Competidores (incluyendo hacer falsas declaraciones sobre sus productos o servicios).

**No debemos:**

→ Estar en contacto con nuestros Competidores sobre cualquier asunto confidencial,

→ Incitar a nuestros Clientes o Proveedores a rescindir contratos que puedan tener con nuestros Competidores,

→ Establecer contratos de exclusividad (es decir, contratos que impongan a una empresa vender o tratar exclusivamente con el Grupo) antes de consultar a nuestra asesoría jurídica,

→ Recopilar información sobre la competencia por medios ilegales.

**“HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”**

*Descubrí que uno de nuestros principales Competidores lanzará próximamente un nuevo concepto y esto podría tener graves repercusiones en nuestras estrategias de marketing. Debemos saber más a este respecto cueste lo que cueste. Dado que es muy importante para nosotros, ¿podemos contratar a alguien para que busque en sus contenedores de basura pistas sobre su estrategia de lanzamiento?*

No. Este tipo de comportamiento es totalmente contrario a las reglas de ética y podría dañar seriamente nuestra reputación de integridad. El Grupo nunca debe participar en actividades como ésta. Sólo debemos recopilar información sobre la competencia por medios legítimos. Podemos, por ejemplo, examinar los establecimientos de nuestros Competidores, utilizar las fuentes de información a disposición del público, como sus folletos publicitarios, informes anuales, sus stands en las ferias comerciales, así como los datos sectoriales agregados no específicos a las empresas.

*Hace seis meses, contraté a una persona que trabajó anteriormente para uno de nuestros Competidores. Había adquirido una experiencia de investigación extremadamente avanzada en un campo que es esencial para nosotros. De hecho, la contraté principalmente por este motivo. Por supuesto, tomé todas las precauciones necesarias para que no nos comunicara información confidencial pero ¿existe un plazo a partir del cual podría hacerlo libremente? De lo contrario, ¿no sería llevar la noción de confidencialidad hasta límites absurdos?*

No. No hay un límite de tiempo para la protección de la información confidencial. Debería haber contratado a esta persona únicamente por sus competencias y no debido a sus realizaciones anteriores con nuestro Competidor. Incluso podría ser pertinente trasladarla a otro departamento, donde no se sentiría obligada o tentada a revelar información confidencial.



# CONFLICTO DE INTERESES

## Partes interesadas:

Colaboradores  
Competidores  
Clientes  
Proveedores

**“Debemos asegurarnos de que nuestras actividades e intereses personales, directos o indirectos, no entren en conflicto con el Grupo.”**

### Debemos:

→ Poder tomar cada decisión objetivamente velando por los intereses del Grupo. Aunque no es ilegal en sí mismo tener una relación con un Competidor, un Proveedor o un Cliente del Grupo, puede serlo si usted o sus allegados actúan contra los intereses de su propio empleador.

### No debemos:

- Negociar en nombre del Grupo un contrato del que se obtenga un interés personal actual o futuro,
- Adquirir bienes materiales o inmateriales para venderlos o alquilarlos al Grupo,
- Tener un interés financiero, de la forma que fuere, en una empresa comercial controlada por los Proveedores del Grupo,
- Competir directa o indirectamente con el Grupo,
- Explotar para fines personales una oportunidad comercial abierta al Grupo,
- Utilizar una información confidencial del Grupo obtenida en el marco de su empleo para obtener un beneficio o una ventaja para sí mismo o para un tercero.

## **“HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”**

*Me ha gustado mucho el trabajo de un Proveedor y desearía invertir en esta empresa. ¿Existe un riesgo de conflicto de intereses ?*

Podría existir un conflicto de intereses dependiendo de su función en el Grupo y, en particular, de su influencia en las decisiones de compra, el importe de su inversión y la importancia del Grupo como Cliente en esta empresa. Debe informar a sus superiores para saber si es aceptable o no.

*Mi hija tiene una empresa de limpieza. Tiene precios competitivos y sus servicios son de calidad. ¿Podemos usar sus servicios?*

No debe participar en la elección de este proveedor porque claramente se encuentra en una situación de conflicto de intereses. Si un allegado trabaja para un Proveedor, debe informar de ello a sus superiores.

# ACTIVIDADES POLÍTICAS Y LOBBYING

Partes interesadas:  
Colaboradores

**“El Grupo no hace ninguna contribución a partidos o políticos. El Grupo respeta el derecho de cada Colaborador a participar personalmente en actividades políticas, quedando claro que al hacerlo no representa al Grupo.”**

## “¿Qué es el lobbying?”

El “lobbying” es una actividad que consiste en establecer y fomentar un diálogo con las autoridades encargadas de la normativa que puede afectar a nuestra actividad para que comprendan cómo puede afectarnos. Si pensamos que esta normativa puede perjudicarnos, lo hacemos saber y tratamos de limitar sus efectos.

### Debemos:

- Si participamos en actividades políticas personales, indicar claramente que no representamos al Grupo de ninguna manera,
- Informar a nuestros superiores si nuestra participación en actividades políticas pudiera impedirnos desempeñar nuestras funciones dentro del Grupo o crear confusión entre nuestros puntos de vista políticos personales y los del Grupo (véase el capítulo “Conflictos de intereses”)
- Respetar estrictamente las normas del Grupo en materia de regalos e invitaciones y de prevención de la corrupción.

### No debemos:

- Utilizar los fondos y recursos del Grupo (incluyendo nuestro tiempo de trabajo, el teléfono, el papel, el correo electrónico y cualquier otro bien del Grupo) para realizar o apoyar actividades políticas personales,
- Hacer política en el lugar de trabajo,
- Sugerir que el Grupo apoya nuestras actividades políticas personales.

## “HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”

*Soy voluntario para un candidato local cuyos valores me parecen muy similares a los del Grupo. ¿Puedo usar la fotocopidora para imprimir algunas octavillas?*

No. No utilice su tiempo de trabajo ni ningún otro recurso del Grupo para apoyar cualquier actividad política.

*Mi responsable jerárquico me ha sugerido que haga un donativo a la campaña de su hija en las elecciones municipales. ¿Es apropiado?*

No. Aunque su responsable no se lo imponga, dicha petición, incluso inocente, no es apropiada y podría considerarse una presión intolerable.

*Quiero presentar mi candidatura para un cargo político en mi ciudad. En mis carteles, tengo la intención de decir que trabajo dentro en el Grupo.*

Esto no es apropiado ya que puede ser percibido como un apoyo implícito del Grupo a su candidatura.

# REGALOS E INVITACIONES EN LAS RELACIONES CON LOS SOCIOS Y LAS RELACIONES COMERCIALES DEL GRUPO

Partes interesadas:  
Colaboradores  
Proveedores  
Clientes

**“La aceptación de regalos está prohibida cuando perjudica su independencia de juicio en la realización de sus funciones.”**

## Debemos:

- Rechazar todos los regalos que puedan perjudicar nuestra independencia de juicio en la realización de nuestras misiones, o entregar a nuestro superior todos los regalos. Este último se pondrá en contacto con la persona encargada de la Conformidad para la filial del Grupo,
- Siempre que sea posible, compartir con los Colaboradores los regalos que puedan recibir legítimamente,
- Informar a los superiores sobre cualquier regalo o invitación que se reciba,
- Asegurarse de que los regalos e invitaciones que ofrecemos sean apropiados y acordes con los Valores del Grupo.
- Remitirnos a los procedimientos internos vigentes sobre el tema.

## No debemos:

- Aceptar regalos que pudieran perjudicar su independencia de juicio en la realización de sus funciones, o que pudieran ponerle en una situación delicada si su aceptación de dichos regalos se desvelara y fuera conocida por su superior.

## **“HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”**

*Soy recepcionista y mi directora me ha pedido que busque un florista cerca de nuestro establecimiento. Después de algunas búsquedas, tengo la intención de presentar 2 a mi directora. Uno de ellos me acaba de enviar una entrada para el concierto de Céline DION, que me encanta. ¿Debo aceptarla?*

No puede aceptar esta entrada. Esto le situará en una situación de conflicto de intereses, de corrupción o de dependencia respecto a este Proveedor.

# CORRUPCIÓN Y PAGOS DE FACILITACIÓN

Partes interesadas:  
Colaboradores  
Proveedores  
Clientes

**“Prohibimos y condenamos enérgicamente cualquier forma de corrupción en las relaciones con nuestros socios comerciales e instituciones, así como con la administración”**

## Debemos:

- Informar inmediatamente a nuestros superiores ya sea de forma oral, escrita o por medio de la herramienta de notificación accesible online, si conocemos actos que puedan ser contrarios a nuestra política en materia de lucha contra la corrupción.
- Elegir y seguir minuciosamente a los Proveedores, subcontratistas y socios para evitar a las personas implicadas en actos de corrupción

## No debemos:

- Ofrecer, prometer o dar dinero, incluyendo un pago de facilitación o cualquier otro objeto de valor (regalos, invitaciones, etc.) a un representante de las autoridades públicas, a un partido político o actor de la vida política, a un sindicato o a un actor de la vida sindical, a organizaciones benéficas o similares, con objeto de obtener cualquier ventaja indebida para el Grupo por parte de un representante de las autoridades públicas, un partido político o un sindicato,
- Ofrecer, prometer o dar dinero, incluyendo un pago de facilitación o cualquier otro objeto de valor (regalos, invitaciones, etc.) a un empleado o representante de otra empresa que pueda llevarle a que incumpla su obligación de lealtad con su empresa,
- Aceptar o solicitar dinero o cualquier otro objeto de valor que pueda llevarnos a que incumplamos nuestra obligación de lealtad con el Grupo o que se perciba como que influye en una relación comercial.
- Recurrir a intermediarios para hacer lo que no tenemos derecho a hacer o que nos abstenemos de hacer directamente. Esto supone que elegimos cuidadosamente y seguimos de cerca a nuestros Proveedores.

## **“HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”**

*Para las siguientes comisiones de seguridad, un funcionario público solicita el pago de una cantidad de dinero para darnos un dictamen favorable. ¿Es coherente con los valores del Grupo darle este dinero? ¿Qué debo hacer?*

No, obviamente está prohibido ceder a esta situación. Además, al ceder a esta propuesta, corre el riesgo de exponerse a la aplicación de sanciones disciplinarias y ser demandado por corrupción. Por lo tanto, si surge una situación como ésta, comuníquese a su Responsable jerárquico o a su Director. Se podría denunciar el comportamiento del funcionario público.

*Se me recomendó que contratara a un “asesor” local para que me ayudara a obtener los permisos de explotación necesarios para las Residencias de la tercera edad ante las autoridades extranjeras. Este asesor me pidió un anticipo considerable, asegurándome que lo utilizaría para “acelerar el proceso”. Dado que no sabemos a dónde va realmente el dinero, ¿deberíamos preocuparnos?*

Sí. Si sospecha que un intermediario está actuando incorrectamente, no le dé ningún anticipo ni ninguna otra cantidad hasta haberse cerciorado de que no se ha efectuado ni previsto ningún pago ilícito.

# CONFIDENCIALIDAD

## Partes interesadas:

Colaboradores  
Proveedores  
Clientes

“Nos aseguramos tanto de la confidencialidad de la información interna del Grupo, como de la relacionada con nuestros Colaboradores, Proveedores, Clientes y cualquier otra parte interesada de la que podamos conocer información no pública”.

### Debemos:

- Limitar la divulgación de información interna sólo a las personas que tengan una necesidad legítima de conocerla en interés del Grupo,
- Mantener a salvo todos los datos confidenciales de Clientes y Proveedores tanto en formato papel como electrónico,
- Antes de compartir información interna con personas externas al Grupo (incluyendo a los miembros de nuestra familia o en redes sociales), comprobar que tenemos derecho a comunicarla.

### No debemos:

- Debatir o trabajar sobre información interna en lugares públicos donde se puedan escuchar las conversaciones y se comprometa la seguridad de los datos,
- Divulgar información interna sobre un empleador anterior,
- Guardar información interna (incluyendo todas las copias) en caso de abandonar el Grupo.

## “HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”

*El otro día, estaba enseñando un establecimiento a un cliente potencial. Mientras nos dirigíamos a una habitación vacía, pasamos delante de un control de enfermería. La puerta estaba abierta de par en par y dos auxiliares sanitarios hablaban sobre la patología de un residente. Dijeron el nombre del residente y el cliente potencial lo escuchó todo. ¡Deberían tener más cuidado!*

Todos debemos tomar las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la información, incluso en el lugar de trabajo, por ejemplo, ordenando nuestro despacho por la noche antes de salir, guardando bajo llave nuestros documentos, cambiando la contraseña regularmente y siendo precavidos cuando hablamos entre nosotros sobre la patología de un residente. Nunca se puede saber de antemano quién podría pasar por allí.

En cambio, el empleado que interviene con otros profesionales con un residente está autorizado a compartir con estos profesionales una información relacionada con su asistencia médica y estrictamente necesaria para ella.

*Un compañero que se fue del Grupo me dijo que se había dado cuenta de que todavía tenía documentos internos del Grupo en su casa. ¿Qué consejo puedo darle?*

Si se trata de copias, se le debe pedir que las destruya. Si se trata de originales, debe entregarlos a un Colaborador del Grupo habilitado para recibir esta información. Hable con sus superiores para cerciorarse de que se toman las medidas adecuadas.



# REPRESENTAR AL GRUPO

Partes interesadas:  
Colaboradores

**“La reputación del Grupo depende del comportamiento de cada uno de nosotros. Por lo tanto, debemos comportarnos de acuerdo con los Valores del Grupo y el Código de buena conducta.”**

## Debemos:

- Actuar teniendo en cuenta los intereses del Grupo,
- Reflejar los valores del Grupo en nuestro lenguaje y comportamiento profesionales,
- Asegurarse de que no hay confusión entre nuestras opiniones o intereses personales y los del Grupo,
- Abstenernos de dar nuestra opinión sobre compañeros y su trabajo en las redes sociales profesionales (como LinkedIn),
- Identificarnos siempre como Colaboradores del Grupo cuando utilicemos las redes sociales en el marco de nuestras actividades profesionales,
- Tener siempre en cuenta que nada es “secreto” o “privado” en Internet.

## No debemos:

- Hablar, escribir o adquirir compromisos en nombre del Grupo sin su autorización,
- Hablar o escribir sobre temas fuera de nuestro campo de especialización,
- Utilizar papel con membrete o la dirección de correo electrónico del Grupo para nuestros asuntos personales o para expresar nuestros puntos de vista personales.

## **“HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”**

*Visitó el perfil de Facebook de un compañero y observó que expresaba puntos de vista personales sobre los directivos del Grupo. No indicó claramente que trabajaba para el Grupo, pero parecía bastante evidente ya que precisaba que estaba empleado por un Grupo de Establecimientos de Alojamiento para Personas Mayores Dependientes de Alta Gama. ¿Debería decirle algo al respecto?*

Actualmente, las redes sociales se han convertido en un medio de expresión de moda. Los Colaboradores que participan deben indicar claramente que sólo están expresando sus opiniones personales y tomar las precauciones necesarias para garantizar que no haya confusión con las posiciones del Grupo. En primer lugar, debería tratar este tema con su compañero que quizá no se haya dado cuenta de que su comportamiento podría estar en contra de los intereses del Grupo. Llegado el caso, puede decidir comentarlo con sus superiores.

*Participó en una conferencia y en el cóctel de bienvenida y habló con otro participante sobre mis actividades en el Grupo. Más tarde, por la noche, me di cuenta de que la joven que estaba junto a nosotros era una periodista que vino a hacer un reportaje sobre la conferencia. Aunque no dije nada muy confidencial, no me gustaría que mis comentarios aparecieran en primera página.*

Cuando esté en el exterior, siempre debe tener en cuenta que es probable que sus comentarios puedan reproducirse cuando se encuentra en una situación profesional o personal en presencia de un periodista. Póngase en contacto con su Dirección de Comunicación que le aconsejará.



# RESPECTO DE LA VIDA PRIVADA Y DE LOS DATOS PERSONALES

## Partes interesadas:

Colaboradores  
Clientes  
Proveedores

**“Todos tenemos derecho a que se respete nuestra vida privada. En particular, el Grupo se ha comprometido a respetar los datos personales relativos a todas sus partes interesadas, especialmente a sus Colaboradores, sus residentes y sus socios comerciales. El Grupo sólo recopila y conserva los datos necesarios para sus actividades.”**

### Debemos:

- Asegurarnos de que las personas de las que recopilamos datos personales estén informadas sobre el tipo de información que recopilamos, el uso que pretendemos hacer de ellos y cómo pueden contactarnos si desean hacer alguna pregunta,
- Recopilar solo los datos personales necesarios,
- Destruir o corregir datos inexactos o incompletos,
- Cerciorarnos de que los datos personales se mantienen a salvo,
- Asegurarnos de que esta información sólo se transmita internamente en el Grupo a personas autorizadas que tengan una necesidad legítima de conocerla,
- Garantizar el derecho de nuestros compañeros al respeto de su vida privada,
- Asegurarnos de que estos principios sean respetados por los proveedores a quienes podríamos confiar la recopilación o la utilización de datos personales.

### No debemos:

- Recopilar información denominada “sensible” (relativa, en particular, al estado de salud, el origen étnico, la preferencia sexual, las opiniones políticas o las creencias religiosas) sin el consentimiento de la persona en cuestión o sólo si la ley lo requiere,
- Comunicar datos personales a una persona ajena al Grupo, excepto en caso de obligación legal, recurso a proveedores de servicios técnicos o si la persona en cuestión nos ha autorizado,
- Conservar esta información más tiempo que el motivo jurídico o profesional por el que fue adquirida,
- Acceder a datos personales o almacenarlos, excepto cuando se disponga de las autorizaciones correspondientes y sea absolutamente necesario para las actividades del Grupo.

## “HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”

*Durante un viaje de negocios, robaron mi maleta en la que tenía una memoria USB con datos personales relativos al Grupo. Desdichadamente, no estaban encriptados, pero no sé qué podría hacer con ellos el “ladrón”. La pérdida de datos personales puede tener consecuencias legales, afectar la reputación del Grupo y perjudicar a las personas cuyos datos se han perdido. En efecto, cada vez hay más usurpaciones de identidad a partir de datos personales perdidos de esta forma. Por este motivo, es indispensable respetar las normas y procedimientos internos, y ponerse en contacto inmediatamente con su superior jerárquico para informarle. Siempre que sea posible, hacer que los datos personales sean anónimos o utilizar seudónimos.*

*Querría enviar a uno de mis compañeros un regalo de cumpleaños sorpresa a su casa. Pedí a Recursos Humanos que me diera su dirección personal, pero me dijeron que era imposible porque sería una “violación de su privacidad”. ¿No es un poco exagerado?*

La actitud de Recursos Humanos es totalmente apropiada: los datos personales de los Colaboradores deben ser estrictamente confidenciales. Recursos Humanos no puede hacer excepciones.

# DOCUMENTOS FINANCIEROS Y PROFESIONALES Y LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE DINERO

## Partes interesadas:

Colaboradores  
Administradores

**“Cada Colaborador o cada servicio del Grupo es responsable de la veracidad, la autenticidad y la originalidad de la documentación y de la información procesada. Se debe conservar una documentación de soporte adecuada, que sea de fácil acceso y esté registrada de acuerdo a criterios apropiados que permitan una fácil consulta, para cualquier registro contable que refleje una transacción de la empresa.”**

### Debemos:

- Contribuir a que la información que figura en los documentos financieros y profesionales, incluidos en el reporting financiero y no financiero, sea siempre exacta,
- Conservar estos documentos de manera segura y respetar las instrucciones de archivo,
- Cooperar con los auditores internos o externos.

### No debemos:

- Vender, transferir o ceder ningún bien perteneciente al Grupo sin las autorizaciones y los documentos necesarios,
- Aceptar transacciones en efectivo. Si no hay otras posibilidades y únicamente dentro del límite del importe legal autorizado, estas transacciones deben estar expresamente autorizadas y debidamente registradas y documentadas,
- Ocultar pagos recurriendo a terceros.

### “HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”

*Los días son a veces un poco agitados y no siempre puedo encontrar los justificantes de mis gastos. ¿Puedo declarar algunos gastos ficticios, de un valor inferior a las cantidades que necesitan un recibo, para llegar al total correcto? No sería deshonesto ya que no sería un valor superior. Sólo quiero recibir lo que se me debe.*

No. No es aceptable. Esto significaría que las notas de gastos no son exactas, por lo que los libros de cuentas tampoco lo serán. Es su responsabilidad guardar todos los justificantes. Es la única forma de estar seguro de que se le reembolsarán sus gastos.

*Uno de nuestros Clientes nos ha preguntado si podía pagarnos desde cuentas diferentes, tanto con cheque como en efectivo. ¿Es aceptable? ¿Qué debo hacer?*

Preste especial atención a este tipo de transacción. Podría ser una técnica de blanqueo de dinero, un método para que fondos obtenidos ilegalmente (por ej. tráfico de drogas, corrupción, prostitución, etc.) se oculten o conviertan en operaciones aparentemente legales. Debe tomar todas las medidas posibles para cerciorarse de que se trata de una transacción regular. Estos pagos solo pueden aceptarse excepcionalmente y después de haber recibido el consentimiento de sus superiores. Entre las señales de advertencia que se deben tener en cuenta: los pagos en divisas distintas a las indicadas en la factura, las propuestas de pago en efectivo o los realizados por una persona que no figure en el contrato, los pagos hacia o desde cuentas que no son las que se utilizan habitualmente en sus relaciones comerciales así como las solicitudes de pagos en exceso. Si la cuenta no está a nombre de la empresa contratante, se debe rechazar el pago.

# SALUD, HIGIENE Y SEGURIDAD

Partes interesadas:  
Colaboradores  
Proveedores

**“Cualquier persona que trabaje para o con el Grupo tiene derecho a un entorno laboral sano, seguro y sin riesgo y la seguridad en el trabajo depende de cada uno de nosotros.”**

### Debemos:

- Tomar todas las precauciones razonables para mantener un entorno laboral seguro y sano,
- Asegurarnos de que nuestras acciones no representan un riesgo para nosotros mismos o para los demás,
- Asegurarnos de saber qué hacer en caso de emergencia en el lugar de trabajo,
- Indicar inmediatamente al responsable de seguridad de nuestro centro o a nuestros superiores cualquier accidente, incluso leve, así como cualquier comportamiento, instalación o situación que pudiera poner en peligro la seguridad de nuestro entorno laboral.

### No debemos:

- Ignorar las normas del Grupo sobre la higiene, la salud y la seguridad en el trabajo.

### “HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”

*Mi responsable me pidió excepcionalmente que desactivara el sistema de seguridad contra incendios que no deja de sonar. ¿Qué debo hacer?*

Un sistema de seguridad o un equipo de control nunca debe desactivarse, desconectarse o neutralizarse sin la aprobación previa de un responsable de seguridad. Si su responsable insiste, debe negarse e informar a la Dirección del centro y a su Director de Recursos Humanos. La seguridad es un compromiso absoluto que no debe verse comprometido por molestias debidas al ruido ni por ningún otro motivo.

*Uno de mis compañeros parece estar muy estresado en este momento. He tratado de hablar con él, pero se niega. Ayer se desmayó en el trabajo. ¿Qué debo hacer?*

Es importante informar inmediatamente a los Recursos Humanos y a los superiores jerárquicos de su compañero para que puedan intervenir rápidamente. Si no está seguro de que éste sea el caso, no dude en transmitirlo.

*Acabo de enterarme de que se ha visto a uno de nuestros subcontratistas bebiendo alcohol en nuestras instalaciones. Como no es un empleado del Grupo, ¿debería preocuparme?*

Informe a sus superiores de cualquier comportamiento que pudiera comprometer la seguridad de su entorno laboral o poner a alguien en peligro.

**“La diversidad de talentos refuerza nuestra creatividad y nos permite acompañar el Envejecer Bien de nuestros Mayores con dignidad mediante la exigencia de excelencia y la calidad de los medios humanos que ponemos al servicio de la acogida y de la atención propuestas a nuestros residentes y a sus familias.**

**El Grupo es un empleador inclusivo y no discriminatorio. Facilitamos la integración laboral de las personas con dificultades para acceder al empleo, especialmente las personas con discapacidad y los grupos sociales y/o étnicos sub-representados.”**

## **¿Qué quiere decir exactamente el Grupo con “discriminación”?**

La primera regla es que el Grupo respeta las leyes nacionales. Por lo tanto, cualquier Colaborador que viole la legislación nacional sobre discriminación podría ser sancionado. Sin embargo, hay países en los que la legislación sobre discriminación no protege suficientemente contra algunos comportamientos que nuestro Grupo considera inaceptables. El Grupo, por ejemplo, se opone tanto a la discriminación directa como a la indirecta. La discriminación directa se refiere a cualquier medida relacionada con el empleo, la capacitación, la promoción, el mantenimiento en la empresa o cualquier otro aspecto de la vida laboral que hace que algunos no se beneficien de un trato equitativo o de igualdad de oportunidades. La discriminación indirecta corresponde a cualquier medida que, aunque parezca neutra, tiene como consecuencia que una persona tenga menos ventajas que otras debido a su sexo, su edad, una discapacidad u otra característica.

### **Debemos:**

- Apoyar y promover el compromiso del Grupo en materia de diversidad, en particular en sus políticas de Recursos Humanos y Marketing,
- Asegurarnos de que nuestros Proveedores, Clientes y socios comerciales conocen la política del Grupo en materia de diversidad.

### **No debemos:**

Practicar discriminación o acoso por motivos relacionados con:

- el sexo o las preferencias sexuales
- la discapacidad
- la situación familiar
- la edad
- las opiniones políticas y filosóficas
- las convicciones religiosas
- la actividad sindical
- los orígenes étnicos, sociales, culturales o nacionales

Esto no se aplica sólo al momento de la contratación, sino también a las decisiones relativas a la capacitación, la promoción, el mantenimiento en el empleo y las condiciones laborales en general, así como también a nuestras relaciones con nuestros Proveedores, nuestros Clientes, nuestros socios comerciales y otros terceros.

## **“HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”**

*Voy a disfrutar de una baja por maternidad y me preocupan las condiciones de mi regreso y las perspectivas de mi futuro desarrollo profesional. ¿Con quién debo hablar?*

La política del Grupo es acompañar a sus Colaboradoras durante la baja por maternidad. Además de la baja por maternidad remunerada, garantiza la reincorporación de sus Colaboradoras al término de su baja, en su puesto anterior o en un puesto equivalente en términos de estatus y salario. Debe hablar con su Director antes de irse.

Uno de mis compañeros no seleccionó a un proveedor que, sin embargo, parece cumplir todas nuestras expectativas. En vista de los comentarios que hace a menudo, sospecho que se debe a la nacionalidad y al origen étnico del Proveedor. ¿Qué debo hacer?

Cualquier discriminación basada en el color de la piel, la nacionalidad o el origen étnico es inaceptable en el Grupo. Priva a todos del respeto que se merecen. Intente hablar con sus superiores o su Director.

# ACOSO MORAL

Partes interesadas:  
Colaboradores

**“Cada uno de nosotros tiene derecho al respeto y a la dignidad humana. Este principio es fundamental en nuestra forma de trabajar. Cualquier comportamiento o acción que pueda violar este derecho y, en particular, cualquier forma de acoso moral, es inaceptable.”**

## ¿Qué es el “acoso moral”?

La primera regla es que el Grupo respeta las leyes nacionales. Cualquier Colaborador que viole la legislación nacional sobre acoso moral podría ser sancionado. Sin embargo, hay países donde el Grupo opina que la legislación sobre el acoso moral no protege suficientemente contra algunos comportamientos que sin embargo nuestro Grupo considera inaceptables. Según las circunstancias, algunos comportamientos podrán ser considerados como inapropiados, por ejemplo:

- Los hechos y gestos que tienen como objetivo herir moralmente u ofender
- Inducir voluntariamente a una persona al error
- Cualquier forma de humillación o de intimidación
- El ostracismo físico o social (“ser puesto de lado”)

El acoso también puede existir entre compañeros. Su legislación nacional puede carecer de disposiciones sobre este tema. Sin embargo, este tipo de comportamiento está reprimido aunque no se hace explícitamente referencia al acoso moral.

## Debemos:

- Apoyar y promover el compromiso del Grupo a favor de un lugar de trabajo exento de cualquier forma de acoso moral,
- Ser respetuoso con los demás: tratar a nuestros compañeros de trabajo como nos gustaría que ellos nos trataran a nosotros.

## No debemos:

- Tratar conscientemente de herir, ofender o inducir a una persona al error.

## “HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”

*Mi responsable jerárquico puede mostrarse muy intimidante. Sé que es para incitarnos a hacer un trabajo de calidad pero, a veces, puede mostrarse realmente humillante, lo que perjudica la moral de todo el equipo. ¿Qué puedo hacer?*

El cometido de su responsable jerárquico es estimular y motivar a su equipo para que realice el trabajo de calidad que el Grupo espera de todos. Así pues, está completamente justificado que evalúe el rendimiento de los miembros del equipo o haga comentarios a este respecto. Sin embargo, un directivo también debe tratar a su equipo con respeto y actuar de la manera apropiada. Si considera que no se le trata de forma profesional, debe intentar hablar de ello con su directivo. También puede consultar a su Director. Un buen entorno laboral requiere la implicación y el apoyo de todos, tanto de los responsables como de los equipos.



# ACOSO SEXUAL

Partes interesadas:  
Colaboradores

**“Cada uno de nosotros tiene derecho al respeto y a la dignidad humana. Este principio es fundamental en nuestra forma de trabajar. No es aceptable ningún comportamiento ni ninguna forma de actuar que pueda violar este derecho y, en particular, cualquier forma de acoso sexual.”**

## ¿Qué es el “acoso sexual”?

La primera regla es que el Grupo respeta las leyes nacionales. Cualquier Colaborador que viole la legislación nacional sobre acoso sexual podría ser sancionado. Sin embargo, hay países donde el Grupo opina que la legislación sobre el acoso sexual no protege suficientemente contra algunos comportamientos que sin embargo nuestro Grupo considera inaceptables. Según las circunstancias, algunos comportamientos pueden ser considerados inapropiados debido a su gravedad o a su frecuencia. Es el caso de:

- Los contactos físicos no deseados o inapropiados, los E-mails, las miradas u otros gestos, los comentarios, las invitaciones o las solicitudes de naturaleza sexual,
- La distribución o la exposición de documentos, carteles, objetos, etc. de naturaleza sexual,
- Condicionar la obtención de un ascenso u otra condición de empleo a actos de naturaleza sexual o romántica.

El acoso sexual puede afectar a hombres y a mujeres. Puede producirse en las instalaciones del Grupo o en otro lugar donde realicemos actividades.

### Debemos:

- Apoyar y promover el compromiso del Grupo a favor de un lugar de trabajo exento de toda forma de acoso sexual,
- Denunciar cualquier acoso sexual tanto internamente como respecto a terceros con los que mantenemos un contacto profesional.

### No debemos:

- Continuar con un comportamiento si se nos indica que no es deseable.

## “HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”

*Durante una velada con el equipo, una de mis compañeras observó que nuestro superior jerárquico tenía un comportamiento inapropiado con ella, en particular con gestos, miradas y palabras fuera de lugar. No se atreve a hablar de ello para no parecer demasiado mojigata ni correr el riesgo de comprometer su evolución profesional. ¿Qué debo hacer a este respecto?*

Debe animar a su compañera a que hable de ello con su superior jerárquico si se siente capaz. De lo contrario, debe informar de esta situación al Director de Recursos Humanos. Si su compañera no actúa, deberá hacerlo usted e informar de lo que ella le ha dicho a su Director de Recursos Humanos, incluso si no conoce todos los hechos o no ha sido testigo directo. Es esencial poner freno a todo comportamiento inaceptable antes de que pueda degenerar.

*El hijo de una residente siempre está tocándome y haciendo comentarios sobre mi físico. Es un Cliente, no un Colaborador del Grupo, así que no estoy segura de que el Grupo haga algo.*

Debe hablar de ello con su superior jerárquico o su Director. La política del Grupo consiste en asegurarse de que sus Colaboradores no son objeto de acoso sexual, incluyendo por los clientes.



## Responsabilidad respecto al medio ambiente

Partes interesadas:  
Colaboradores

**“El Grupo respeta el medio ambiente y se esfuerza por minimizar su impacto ambiental. Muchas actividades tienen un efecto directo sobre el medio ambiente. Es responsabilidad de cada uno tratar de reducir este impacto cuando sea posible. En este ámbito, cada pequeño gesto cuenta.”**

#### Debemos:

- Identificar, analizar y ajustar lo mejor posible el impacto de nuestras actividades diarias sobre el medio ambiente y la sociedad,
- Reflexionar sobre cómo nuestros comportamientos, en todos nuestros ámbitos de actividad, tienen un impacto sobre el medio ambiente, para minimizarlo siempre que sea posible. Por ejemplo, podemos reducir el número de desplazamientos y viajes innecesarios, ahorrar energía y agua y evitar generar residuos. Cuando estos últimos no se puedan evitar, debemos hacer que los materiales se reciclen o desechen de forma responsable. Los gestos más pequeños pueden marcar la diferencia como, por ejemplo, clasificar los residuos alimentarios,
- Actuar para integrar el establecimiento en la vida económica, social y cultural de la comunidad,
- Tomar la iniciativa de avisar a las Autoridades Públicas y a la sociedad civil sobre las incoherencias económicas, ecológicas y jurídicas, y aplicar el principio de precaución si fuera necesario,
- Favorecer la utilización de materiales reciclables y el desarrollo de embalajes biodegradables.

#### **“HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”**

*Debemos adquirir un nuevo vehículo para una residencia. Teniendo en cuenta el kilometraje estimado, será más interesante económicamente comprar un vehículo diésel. El servicio de compras impone un vehículo de gasolina, híbrido o eléctrico. ¿Es normal?*

El Grupo desea minimizar su impacto ambiental, los vehículos diésel son más contaminantes que las demás energías. Además, dadas las recientes noticias en el mundo del automóvil, no estamos seguros de los estudios de contaminación realizados sobre el diésel. El Grupo prefiere optar por energías más limpias.

# CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

Partes interesadas:  
Colaboradores  
Comunidad

**“El Grupo es un Grupo ciudadano, socialmente responsable y comprometido con las comunidades en las que desarrolla su actividad. Animamos a nuestros Colaboradores a desempeñar un papel activo para la comunidad.”**

## Debemos:

→ Comprender que toda iniciativa de interés general representa un compromiso a largo plazo. Cada acción, independientemente de su dimensión, sólo debe iniciarse con un plan claramente definido sobre la evolución de la colaboración con el paso del tiempo.

## No debemos:

→ Implicar al Grupo en acciones que no reflejen sus Valores y su estrategia en materia de proyectos de interés general,

→ Obligar a Colaboradores o socios comerciales a contribuir con regalos o fondos a proyectos de mecenazgo apoyados por el Grupo.

## “HABLEMOS DE ELLO DIARIAMENTE”

*Una asociación filantrópica en la que participo localmente me ha preguntado si el Grupo podría proporcionar gratuitamente algunos productos para apoyar su causa. Sé que hay muchos champús y geles de ducha que se van a destruir porque su embalaje está obsoleto. Yo podría conseguir esos productos sin que nadie se entere. ¿Puedo dárselos?*

El Grupo desea apoyarle en sus iniciativas de interés general, si son coherentes con la estrategia de la empresa. Debería hablar de ello con su responsable y él decidirá si el objeto de este proyecto está en concordancia con la estrategia del Grupo, y podrá proponérselo a la persona encargada del tema en su país.

*El hospital en el que soy voluntario todas las semanas, pide a todos que ayuden a captar nuevos voluntarios y desearía que yo implicara más al Grupo. Sé que muchos de mis compañeros podrían estar interesados. ¿Puedo hablarles de ello directamente?*

Si este hospital representa una oportunidad coherente con la política del Grupo, debería hablar de ello con su responsable para ver si sería posible establecer una colaboración entre la empresa y el hospital. Más allá de la ayuda financiera, el Grupo quiere desarrollar colaboraciones que asocien a la vez donaciones financieras o en especie, pero también la contribución directa de los Colaboradores, en particular compartiendo nuestra experiencia para ayudar a los demás. Usted podría ser el patrocinador del Grupo para este proyecto y desarrollar un programa significativo a largo plazo.

# NORMAS DE PROCEDIMIENTOS Y DE CONTROL

## ■ ÁMBITO DE APLICACIÓN Y OBLIGACIONES DE LOS COLABORADORES

Los principios y normas de comportamiento de este Código se aplican a todos los Colaboradores del Grupo.

Nadie, a ningún nivel del Grupo, tiene autoridad para pedir o permitir a su Colaborador que infrinja los estándares de comportamiento expuestos.

Se pide a todos los Colaboradores que respeten las normas citadas en el Código y las normas de referencia, internas y externas, que regulan la actividad ejercida en el marco de su función.

Cada Colaborador también debe respetar con diligencia las normas del Código y abstenerse de comportamientos contrarios a él.

## ■ EN CASO DE DUDA... LA NOTIFICACIÓN

Frente a una problemática ética, hay que preguntarse si:

- Se respeta la ley,
- La situación está en conformidad con los valores y el Código de buena conducta del Grupo.

Si respondemos negativamente a alguna de estas preguntas o si tenemos alguna duda, debemos comunicar inmediatamente toda la información relativa a posibles infracciones del código a una de las siguientes personas:

- Nuestro superior jerárquico
- El Director de recursos humanos

O por medio de la herramienta de notificación accesible online a través de un sitio Web protegido:  
<https://groupemaisonsdefamille.whistleblownetwork.net/frontpage>

→ Debemos ofrecer la máxima colaboración para verificar las posibles infracciones.

→ Es preferible no actuar de forma anónima para evitar abusos en la utilización del dispositivo de alerta y proteger al Colaborador emisor de la notificación.

→ Las notificaciones se tratarán con total confidencialidad.

→ Ningún Colaborador será objeto de medidas disciplinarias en caso de notificación errónea realizada de buena fe y sin intención de perjudicar.

→ Después de la eventual aplicación de medidas conservatorias, en particular con objeto de prevenir la destrucción de pruebas relativas a la alerta, los Colaboradores a los que se refiere la notificación serán informados y disponen de un derecho de acceso y de rectificación de sus informaciones personales en caso de error, sin que les sea posible conocer la identidad de la persona que lanzó la alerta. Las informaciones recopiladas de este modo se conservarán hasta el término del eventual procedimiento disciplinario o contencioso incoado. En ausencia de procedimiento, la información se conservará durante un período de dos meses a partir de la fecha de la notificación.

# NORMAS DE PROCEDIMIENTOS Y DE CONTROL

## ■ DIFUSIÓN

El Grupo se compromete a difundir de manera apropiada entre los Colaboradores el contenido del Código y los principios que lo inspiran.

Con objeto de garantizar la correcta comprensión del Código de buena conducta, el Grupo proporciona una copia a todos los empleados en el momento de su contratación, y también prevé planes periódicos de difusión y de información, su publicación en nuestro sitio Web y realiza todas las acciones necesarias para favorecer su conocimiento.

En particular, cada Colaborador será informado sobre el hecho de que el respeto y el cumplimiento del Código, así como de las reglas y procedimientos de empresa, constituyen obligaciones contractuales muy precisas que implican medidas disciplinarias en caso de incumplimiento, de conformidad con las normas nacionales aplicables.

## ■ DEBERES ESPECÍFICOS DE LOS RESPONSABLES

Toda persona que desempeñe el cargo de responsable o de dirigente debe dar ejemplo, ejerciendo su actividad de conformidad con los principios y las normas de comportamiento contenidos en el Código y, con su trabajo, debe demostrar a los demás Colaboradores que el respeto del Código es un aspecto fundamental de su actividad, haciendo que todos sean conscientes del hecho de que los resultados del Grupo siempre van acompañados del respeto los principios del Código.

Los compromisos adquiridos en el marco de este Código se refieren a los deberes y responsabilidades de todos los responsables, dirigentes y empleados que colaboran a diferentes niveles con el Grupo.

## ■ CONTROL

Todos los servicios del Grupo controlan y garantizan el respeto del Código de buena conducta, en el marco de sus acciones y de sus actividades.

Cada servicio comunica los incumplimientos que tienen lugar dentro de su servicio a su Responsable jerárquico.

## SANCIONES

El incumplimiento de las normas de conducta contenidas en este Código de buena conducta puede conllevar sanciones disciplinarias que pueden ir hasta el despido, de conformidad con las normas nacionales aplicables, exceptuando la eventual adopción de diferentes sanciones vinculadas a responsabilidades de otro tipo.

La aplicación de sanciones disciplinarias no tiene en cuenta el resultado de un eventual procedimiento penal o civil, en la medida en que las normas de conducta impuestas por el Código de buena conducta son válidas independientemente de la falta y/o del delito que puedan determinar eventuales conductas impropias.

Ningún comportamiento ilícito o en todo caso que infrinja las disposiciones de este Código, aunque sólo sea ilegítimo o incorrecto, podrá justificarse o considerarse menos grave de lo que es, aunque se haya adoptado en el interés o en beneficio de empresas del Grupo.

# DISPOSITIVO DE ALERTA PROFESIONAL: ¿por qué notificar? ¿Qué podemos informar?



Para el empleado, se trata de:

Notificar cualquier incumplimiento del Código de buena conducta o de la legislación;

Participar en los compromisos éticos del Grupo y hacer vivir sus valores;

Proteger la reputación del Grupo y la seguridad de los Colaboradores y de los Residentes.



Para el Grupo, se trata de:

Respetar los compromisos éticos establecidos y la ley;

Escuchar a los colaboradores;

Velar por la seguridad de nuestros colaboradores y Residentes;

Informarse de los incumplimientos que podrían degradar la reputación de nuestro Grupo;

Llegado el caso, ponerse en contacto con las autoridades competentes.



## El dispositivo de alerta

Nuestro dispositivo de alerta permite señalar la existencia de conductas o situaciones contrarias a nuestro Código de buena conducta o a las disposiciones jurídicas, normativas o convencionales y, más concretamente, relativas a:

- un delito o una falta,
- una infracción grave y manifiesta de un acuerdo internacional debidamente ratificado y aprobado por Francia, de un acto unilateral de una organización internacional adoptado sobre la base de dicho acuerdo,
- una infracción de una ley o de una normativa,
- una amenaza o un perjuicio grave para el interés público,
- un incumplimiento del Código de buena conducta del Grupo,
- una vulneración grave de los derechos humanos y las libertades fundamentales, la salud y la seguridad de las personas, así como del medio ambiente, derivada de las actividades del Grupo.
- No está pensado para su uso para cuestiones rutinarias relativas a los RR. HH.

Permite notificar la existencia de conductas o situaciones contrarias a nuestro Código de buena conducta o a la ley.

Sólo debe notificar un incidente si tiene motivos suficientes y objetivos para pensar que los hechos o comportamientos irregulares podrían ser objeto de procedimientos judiciales y/o perjudicar al Grupo.

▪ La utilización del dispositivo se limita estrictamente a la comunicación de hechos o comportamientos que:

- ✓ presenten un carácter grave o serio para el interés general o para el Grupo;
- ✓ hayan sido constatados directamente por usted;
- ✓ se han notificado de buena fe y de manera desinteresada.

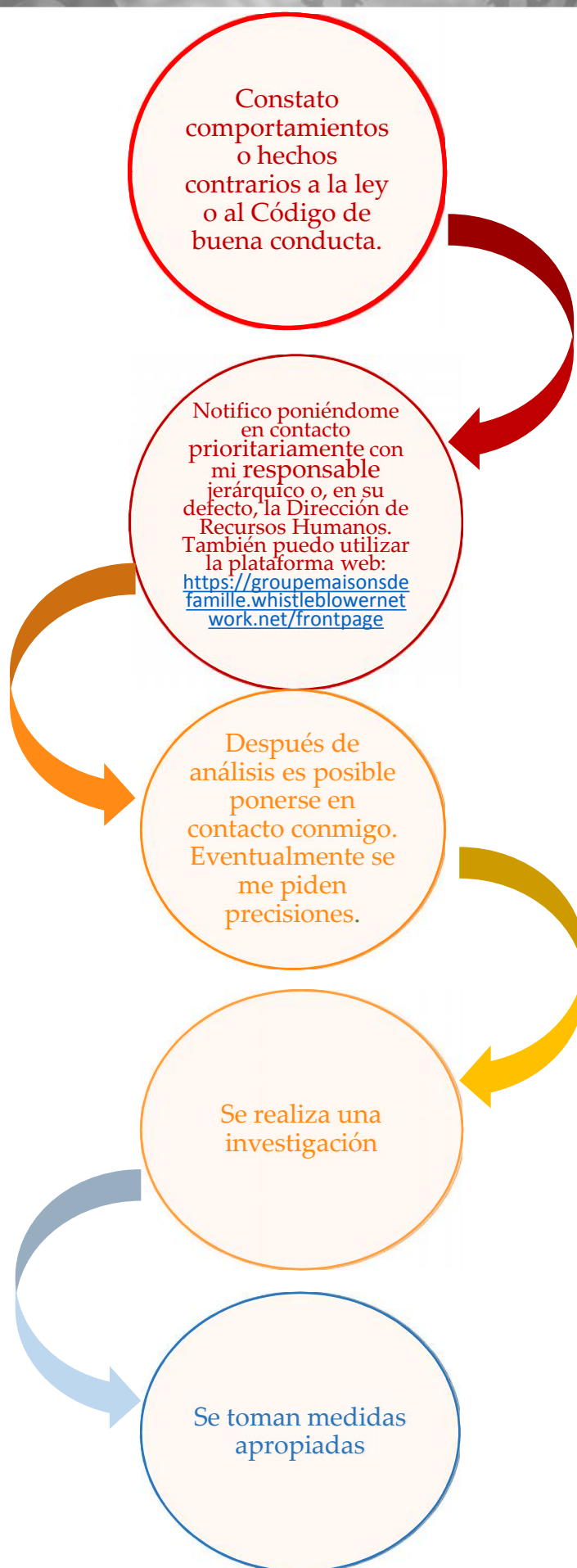
No se tratarán las alertas ajenas a estos ámbitos.



**Las notificaciones realizadas de mala fe, de forma interesada o que puedan perjudicar pueden ser objeto de sanciones disciplinarias.**



# El recorrido del denunciante





# ¿Cómo hacer la notificación?



Me pongo en contacto **prioritariamente** con mi superior jerárquico.

**En su defecto**, puedo ponerme en contacto con la Dirección de Recursos Humanos.

O puedo hacer una notificación confidencial identificándome en la plataforma web que figura a continuación:

<https://groupeMaisonsDefamille.whistleblownetwork.net/frontpage>



**Un buen comportamiento que se debe adoptar**

Las notificaciones realizadas de buena fe no pueden exponer a su autor a sanciones disciplinarias, aunque posteriormente se demuestre que los hechos son inexactos o no queden sin efecto.

No se tolerará ninguna represalia, directa o indirecta, por parte de un empleado contra otro empleado emisor de una notificación, y conllevará sanciones disciplinarias.



**Confidencialidad garantizada**

El dispositivo de alerta lo suministra un proveedor de servicios externo, el ESQ Centre, para garantizar la confidencialidad de la identidad de los autores de las notificaciones.

El proceso de notificación está encriptado y protegido por una contraseña.

La identidad del autor de la notificación, las personas mencionadas y la información recopilada se tratarán de forma confidencial.



**El uso del anonimato como último recurso**

Le pedimos que se identifique al realizar su notificación. Su identidad será tratada confidencialmente por las personas encargadas de la gestión de las alertas.

A título excepcional, puede hacer una notificación de forma anónima si se establece la gravedad de los hechos mencionados y los elementos fácticos están suficientemente detallados.

# ¿Cómo se trata la notificación?

## La investigación

La Dirección Jurídica y la Dirección de Recursos Humanos analizarán las notificaciones para cerciorarse de que corresponden al dispositivo de alerta. Deciden el curso que se dará a la notificación y las modalidades de su tratamiento.

Las notificaciones infundadas o que contengan datos insuficientemente respaldados se destruirán.

La investigación emprendida eventualmente se gestionará primero internamente. A continuación, se podrán hacer cargo expertos internos o externos.

En todos los casos, todo el proceso se encontrará bajo el control exclusivo de la Dirección Jurídica y de la Dirección de Recursos Humanos para preservar cierta independencia respecto a los directivos del Grupo Maisons de Famille.

## La situación del empleado objeto de una notificación

Uno de los responsables del dispositivo le **informa** del contenido de la notificación y tendrá la posibilidad de responder, sin que pueda conocer la identidad del emisor de la notificación.

No obstante, cuando se requieran medidas conservatorias, especialmente para prevenir la destrucción de pruebas relativas a la alerta, la información al empleado objeto de una notificación sólo tiene lugar después de la adopción de estas medidas.

El empleado que sea objeto de una notificación se beneficia de la presunción de inocencia en cada etapa del procedimiento, hasta el momento en que se tome una decisión eventual.

# El tratamiento de los datos personales

## Período de conservación de los datos personales

Los datos recopilados se destruyen:

- Inmediatamente si no entran en el campo del dispositivo;
- En un plazo de dos meses a partir del cierre de las operaciones de verificación cuando la alerta no está seguida de un procedimiento disciplinario o judicial;
- Al término del procedimiento cuando se haya incoado un procedimiento disciplinario o judicial contra la persona inculpada en una notificación o el autor de una notificación abusiva.

## Respeto de los derechos de acceso, rectificación y oposición

El emisor de la notificación o la persona objeto de una alerta puede acceder a los datos que le conciernen y solicitar, si son inexactos, incompletos, equívocos o no están actualizados, su rectificación o supresión al Reglamento (UE) nº 2016/679 de 27 de abril de 2016. . También puede, por razones legítimas, oponerse al tratamiento de los datos que le conciernen.

Para ejercer sus derechos o para cualquier pregunta sobre el tratamiento de sus datos en este sistema, puede ponerse en contacto con nuestro responsable de la protección de datos por correo electrónico en [responsableseguridad@amavir.es](mailto:responsableseguridad@amavir.es) o por carta a la dirección: DPO: Ibor Rodríguez Barredo  
Calle Infanta Mercedes, 90 - 2ª - 28020 - Madrid – Spain

Si, después de haberse puesto en contacto con nosotros, considera que no se han respetado sus derechos, puede presentar una reclamación ante la autoridad de control.