GUÍA ÉTICA (CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO ANTICORRUPCIÓN)

Queremos ser el actor más fiable y reconocido por la calidad de sus cuidados y servicios.

Para ayudar a cada persona a vivir una vida más agradable, plena e inclusiva.

GROUPE MAISONS de FAMILLE

«¿Por qué un Guía ética?»

«Nuestro Grupo aspira a convertirse en el actor más fiable y reconocido por la calidad de sus cuidados y servicios, permitiendo a cada persona vivir una vida más agradable, plena e inclusiva.

Alcanzar esta ambición nos exige crear un valor sostenible para nuestras partes interesadas, basado en un desarrollo equilibrado, un desempeño responsable y una confianza compartida.

Al ser responsables de atender a una población vulnerable, esta confianza debe alimentarse constantemente mediante una conducta irreprochable y ética hacia nuestros residentes, personal y socios comerciales.

Este documento refleja los valores fundamentales que guían nuestra organización: *«Personas, ética, positividad y excelencia»*. Demuestra no solo nuestro compromiso con las partes interesadas, sino también el alto nivel de exigencia hacia nosotros mismos. Actúa como una brújula, ayudándonos a llevar a cabo cada una de nuestras acciones de forma ética, en cualquier circunstancia.

Hacemos un llamamiento a todos nuestros empleados para que demuestren un rigor absoluto en el respeto de nuestros valores y nuestra ética, porque nos corresponde a todos y cada uno de nosotros ser los guardianes de estos principios fundamentales».

Presidente del Consejo de Administración del Grupo

Director general

Director general Maisons de Famille

Presidente del Consejo y Director general La Villa

Directora general Amavir

Director general Dorea

ÍNDICE

01 ¿Por qué una guía ética?

- ¿Cuál es el objetivo de esta guía? 04
- ¿Qué contiene? 04
- ¿A quién se aplica? 04
- Nuestros cuatro valores fundamentales 05
- Denunciar una situación contraria a nuestros valores 06

02 Excelencia

- Respetar la dignidad personal 09
- Garantizar la calidad de los cuidados y del acompañamiento en nuestros centros 10
- Escuchar a los familiares y cuidadores 11

03 Personas

- Rechazar la discriminación y el acoso, promover la diversidad y la inclusión 13
- Fomentar la calidad de vida en el trabajo 14
- Comunicar con transparencia y honestidad 15

04 Ética

- Proteger los datos personales y médicos 17
- Garantizar el cumplimiento de nuestro deber de vigilancia 18
- Luchar contra la corrupción y el tráfico de influencias 19

05 Positividad

- Proteger el medio ambiente 21
- Asistir el acompañamiento de las personas mayores 22
- Contribuir a la vida local 23

06 Código anticorrupción

- Código de conducta anticorrupción 24

01. ¿Por qué una guía ética?

¿Cuál es el objetivo de esta guía?

Esta guía ética es nuestra brújula para las acciones cotidianas. Nos permite identificar las cuestiones que requieren nuestra especial atención y nos proporciona la orientación que necesitamos para estar a la altura de nuestros principios éticos y compromisos.

Su objetivo es adaptar nuestra conducta individual y colectiva para que se esté en consonancia con los valores del grupo Maisons de Famille y de sus filiales, al mismo tiempo que se da respuesta a las expectativas legítimas de la sociedad.

Proporciona puntos de referencia y recordatorios de la mentalidad que hay que adoptar para cada decisión, en lugar de intentar detallar exhaustivamente las medidas que hay que tomar en cada situación.

Complementa las leyes y normativas que se aplican a las actividades del grupo Maisons de Famille y de sus filiales.

¿Qué contiene?

Para una serie de cuestiones cotidianas, establece los compromisos de nuestra empresa, así como los comportamientos a adoptar y los actos reflejos que se deben interiorizar para actuar en consonancia con nuestros valores.

También indica a quién acudir en caso de dificultades y ofrece ejemplos concretos basados en casos reales para ayudarnos en nuestra acciones.

¿A quién se aplica?

Este documento está destinado a todos los directores, gerentes (managers) y empleados, tanto permanentes como temporales, que trabajan para el grupo Maisons de Famille y sus filiales.

También está a disposición de nuestras partes interesadas, como los residentes, sus familiares y cuidadores, socios comerciales, autoridades públicas, etc.

Los gerentes son los actores clave para llevar a cabo los compromisos establecidos en este documento; para ello, deben, en particular:

- demostrar con su comportamiento los valores que constituyen el eje central de la empresa;
- compartir regularmente el contenido de la guía con su equipo para garantizar la comprensión mutua;
- fomentar un entorno de confianza que anime a los miembros del equipo a discutir abiertamente sus preocupaciones;
- garantizar y supervisar la correcta aplicación de la guía y el cumplimiento de sus principios fundamentales.

Favorecemos a los socios comerciales que comparten nuestros principios éticos descritos en este documento.

Nos comprometemos a ayudarles a cumplir estos compromisos y contamos con el valor, si es necesario, de poner fin a las relaciones con aquellos que no estén dispuestos a respetarlos.

NUESTROS CUATRO VALORES FUNDAMENTALES

Sirven de base para la visión, la misión y la estrategia de la empresa.

Son compartidos por todos los empleados del grupo Maisons de Famille y de sus filiales.

Muestran a nuestras partes interesadas lo que pueden esperar de nosotros y guían nuestros compromisos y acciones.

Contribuyen a nuestra reputación como empresa ética digna de confianza y respeto.

VISIÓN

Ser la compañía de mayor confianza a la hora de proporcionar servicios y soluciones asistenciales para ayudar a cada persona a vivir una vida más fácil, plena e inclusiva.

MISIÓN

Proporcionar cuidados y servicios personalizados de alta calidad a aquellas personas que lo necesiten, aunando una atención cercana y familiar con la profesionalidad de un equipo experto apasionado por mejorar día a día.

ESTRATEGIA

Creación de valor sostenible para todas las partes interesadas a través del desarrollo, el rendimiento y la confianza

VALORES

Personas, Ética, Positividad, Excelencia.

DENUNCIAR UNA SITUACIÓN CONTRARIA A NUESTROS VALORES

Si tiene conocimiento de comportamientos, acciones o palabras contrarios a la ley o a nuestros valores, el grupo Maisons de Famille y sus filiales ponen a su disposición un sistema de denuncia seguro y confidencial para que pueda comunicarlos.

Denuncia de irregularidades

Todos los empleados, así como las partes interesadas de la empresa (por ejemplo, los proveedores, las familias de los residentes, etc.) tienen acceso a un sistema de denuncia de irregularidades que permite presentar denuncias.

Complementa los canales internos de denuncia, que son el gerente, el director del establecimiento, recursos humanos, el responsable de cumplimiento y los representantes del personal.

► Condiciones para adquirir la condición de denunciante

Para tener derecho a la condición de denunciante, deben cumplirse una serie de criterios:

1. denunciar **hechos contrarios** a la ley (por ejemplo, robo, acoso, insultos, etc.) o a esta guía;
2. actuar de forma **desinteresada**, es decir, sin contrapartida económica;
3. actuar de **buena fe**, es decir, creer sincera y legítimamente en la realidad de los hechos denunciados.

Cuando la información no se haya obtenido en el ejercicio de la actividad profesional, deberá cumplirse una condición adicional:

4. **haber tenido personalmente conocimiento** de la información que se comunica, es decir, no transmitir rumores o cotilleos.

Para más detalles, consulte el procedimiento de gestión de denuncias de irregularidades.

► Protección de los denunciantes

El Grupo Maisons de Famille y sus filiales garantizan la estricta confidencialidad de la identidad del denunciante, de la persona objeto de la denuncia y de los hechos objeto de la misma.

Todas las denuncias se tratan de forma confidencial, sin perjuicio de las obligaciones legales aplicables y de cualquier procedimiento administrativo o judicial.

No podrán tomarse medidas disciplinarias, discriminatorias o de represalia contra los empleados que hayan presentado una denuncia, aunque los hechos no estén probados, siempre que dichos empleados hayan actuado de acuerdo con los criterios expuestos anteriormente.

Sin embargo, el uso indebido de este sistema puede dar lugar a medidas disciplinarias o incluso a procedimientos legales.

► ¿Cómo puedo acceder al sistema?

Puede acceder al sistema de denuncia de irregularidades en:
https://groupemaisonsdefamille.whistleblowernetwork.net/frontpage

PARA SABER MÁS:

Su superior y responsable de cumplimiento está a su disposición para responder a cualquier pregunta sobre este sistema.

Procedimiento de gestión de las denuncias de irregularidades

02. Excelencia

Excelencia

«Prestamos atención al más mínimo detalle para satisfacer todas las expectativas»

Este compromiso se concreta, en particular, en nuestro empeño por respetar la dignidad de nuestros residentes y empleados y proteger sus derechos fundamentales.

También refleja nuestra preocupación diaria por mejorar la calidad de vida de nuestros residentes mediante el acompañamiento y los cuidados adecuados y una experiencia personalizada en nuestros establecimientos.

Por último, es una de las piedras angulares, junto con la transparencia, de nuestra relación con los familiares y cuidadores de nuestros residentes.

1 RESPETAR LA DIGNIDAD PERSONAL

Conscientes de la importancia de nuestra misión social de servir a nuestros mayores más vulnerables y a sus familiares cuidadores, somos inflexibles en cuanto al respeto de los derechos fundamentales, en particular de la dignidad humana.

Reconocemos que esto **incluye aspectos** como la libertad de elección, la confidencialidad, el respeto a la intimidad, la oportunidad de tomar decisiones informadas sobre la propia vida y la propia salud, y la protección frente a cualquier forma de maltrato físico, psicológico o emocional.

A este respecto, como organización, **nos comprometemos a mantener un alto estándar a nivel de ética, cuidados y servicios**.

A través de **nuestros sistemas y procedimientos de calidad**, nos esforzamos por establecer un entorno asistencial fiable y seguro (por ejemplo, el proceso de notificación de hechos indeseables, etc.)

Además, **formamos regularmente a** nuestro personal para que comprenda la importancia de preservar la dignidad de nuestros ancianos y de sus familiares cuidadores.

Esta intransigencia también se aplica a la protección de los derechos de nuestros empleados, que tienen acceso a una línea de denuncia directa profesional, confidencial y segura para comunicar cualquier infracción de sus derechos fundamentales (acoso, discriminación, insultos, etc.).

CASO PRÁCTICO

Mi superior puede ser muy intimidante. Sé que es para animarnos a hacer un trabajo de calidad pero, a veces, puede resultar humillante, lo que daña la moral de todo el equipo. ¿Qué puedo hacer?

Un gerente tiene el deber de dar ejemplo. Aunque su función principal es estimular y motivar a su equipo para que realice un trabajo en consonancia con los requisitos de la empresa, también debe tratar a su equipo con respeto y actuar de forma adecuada. Si cree que no se le está tratando de forma profesional, debería intentar hablar con él al respecto. También puede consultar a su director o al departamento de Recursos Humanos.

CASO PRÁCTICO

Soy testigo de una situación que me parece constituir un acto de maltrato a un residente. Sin embargo, sé que el auxiliar no lo hace a propósito. ¿Qué debo hacer?

La prioridad es garantizar la protección del residente. Es aconsejable intervenir a través del diálogo con el auxiliar y ofrecerle ayuda o consejos para poner fin a la situación.

Si el comportamiento persiste, deberá informar sin demora a su superior o utilizar el sistema de denuncia de irregularidades.

2 GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS Y DEL ACOMPAÑAMIENTO EN NUESTROS CENTROS

Nuestra prioridad es proporcionar cuidados y servicios de calidad a todos nuestros residentes y ofrecer una experiencia personalizada.

Estas prestaciones están concebidas para **centrarse en cada individuo**, respetando su dignidad y su historia, al tiempo que se adaptan a sus necesidades específicas para permitirles mantener un **estilo de vida activo e independiente**.

En este sentido, en todos nuestros establecimientos se elabora **un plan individual de cuidados** en colaboración con el equipo médico y el residente.

Además, la **calidad y la satisfacción de los residentes** se supervisan en cada centro a través de auditorías internas y externas periódicas y encuestas a los residentes, sus cuidadores y el personal, con vistas a una mejora continua.

Por último, **nos mantenemos al día de los avances tecnológicos**, adoptando herramientas digitales para mejorar la salud y el bienestar de los residentes, y no dudamos en invertir en innovaciones que puedan mejorar significativamente la calidad de vida y de los cuidados (por ejemplo, detectores anticaídas, etc.).

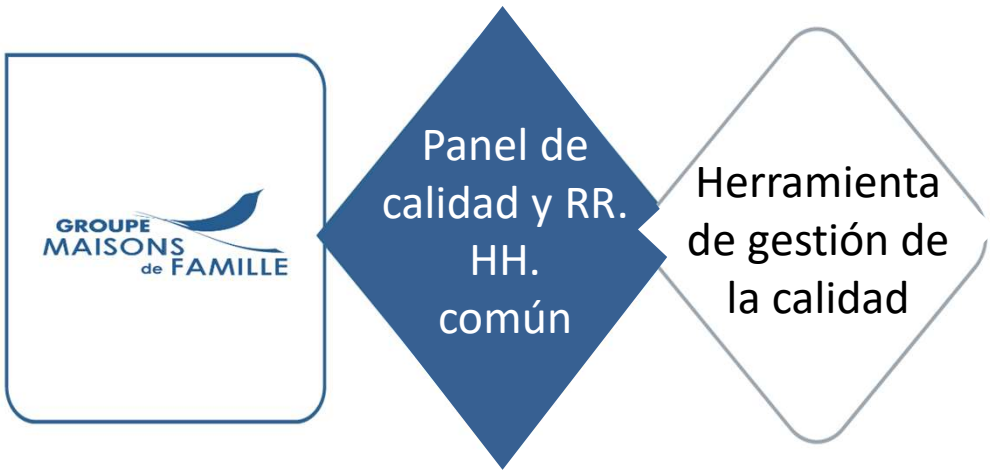
Más allá de los cuidados, creemos que un **vínculo social significativo** es esencial para el bienestar de los residentes, por lo que nos preocupamos de ofrecer a diariodiversas oportunidades de interacción social.

CASO PRÁCTICO

Mi superior me ha pedido que desactive, de forma excepcional, el sistema de seguridad contra incendios, que no para de sonar. ¿Qué debo hacer?

Nunca debemos desactivar, desconectar o neutralizar un sistema de seguridad o un equipo de control 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 departamento de RR. HH. La seguridad es un compromiso absoluto y nunca debe verse afectada por limitaciones de ruido o por cualquier otra razón.

Compromiso de sostenibilidad - La calidad ante todo, gracias a una gestión armonizada en todo el grupo



3 ESCUCHAR A LOS FAMILIARES Y CUIDADORES

Nuestros compromisos se extienden, naturalmente, a las personas que comparten lazos familiares, amistosos y personales con nuestros residentes.

Somos conscientes de que confiar el cuidado de un familiar o un amigo querido a un tercero suele ser **una decisión importante,** que plantea muchas preguntas y posibles preocupaciones.

Por eso nos comprometemos a garantizar que **los familiares y cuidadores de nuestros residentes estén bien informados** sobre nuestros procedimientos operativos y sobre lo que pueden esperar de nuestros servicios.

Para desarrollar un **sentimiento de confianza**, establecemos relaciones significativas no solo con los propios residentes, sino también con sus familiares y cuidadores.

Esto lo conseguimos a través de **procedimientos de integración transparentes**, puntos de contacto asignados y una comunicación coherente y oportuna que se ajuste a las preferencias del residente.

Con vistas a una mejora continua, realizamos una encuesta anual de satisfacción de residentes y familiares en cada una de nuestras empresas, además de consultas puntuales (tras la entrada en nuestros centros, al final de una estancia temporal, etc.).

Con estas medidas, pretendemos **disipar cualquier recelo** y fomentar la transparencia en toda nuestra red de apoyo a los residentes (por ejemplo, estableciendo un diálogo con los residentes y sus familias en todos nuestros centros, etc.).

CASO PRÁCTICO

Un residente desorientado que se desplazaba sin rumbo se ha caído. Cuando presentamos el plan personalizado a su familia, nos pidieron que le sujetáramos físicamente, pero nos negamos tras sopesar colectivamente los beneficios y los riesgos de utilizar medidas de sujeción para alguien que deambula y el riesgo potencial de caídas. Según nuestro enfoque habitual, estamos obligados a informar a la familia de la caída, pero tememos una fuerte reacción por su parte. ¿Cómo debemos manejar esta situación?

En todas las situaciones, tenemos la obligación de proporcionar a las familias información honesta y clara sobre los residentes que han confiado a nuestros cuidados. Por lo tanto, es esencial ponerse en contacto con ellos para informarles de la caída. Al mismo tiempo, es imperativo que como equipo nos cuestionemos y reevaluemos el equilibrio entre los beneficios y los riesgos para el bienestar del residente, teniendo en cuenta su situación específica.

03. Personas

Personas

«Estamos comprometidos con el respeto de la singularidad y la historia de cada individuo»

Este principio se plasma en nuestra vigilancia constante para prohibir toda forma de discriminación y acoso hacia nuestros residentes y empleados. En el eje central de nuestra visión se encuentra permitir a todos vivir una vida más integradora.

También sustenta nuestra política de calidad de vida, que se centra en el desarrollo de nuestros empleados de acuerdo con sus deseos y personalidad.

Por último, se refleja en nuestra capacidad para comunicarnos sobre todos los temas con honestidad, empatía y transparencia, tanto interna como externamente.

4 RECHAZAR LA DISCRIMINACIÓN Y EL ACOSO, PROMOVER LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSIÓN

Uno de los valores fundamentales del GMDF es el respeto por la dignidad y la historia de las personas.

Esto significa, por un lado, rechazar todos los actos de discriminación y acoso y, por otro, seguir una política de promoción de la diversidad y la inclusión.

Este valor es la garantía misma de preservar la dignidad de las personas, abolir toda forma de discriminación, promover la diversidad y la igualdad de género, establecer un clima de confianza y mejorar la calidad de vida en el trabajo.

Nos comprometemos firmemente a prevenir y penalizar los comportamientos discriminatorios y cualquier acto de acoso moral, sexual o sexista.

En particular, consideramos inaceptables determinados comportamientos. **Dichos comportamientos puede ser sancionados según las circunstancias**, por ejemplo:

- Acciones o gestos destinados a causar daño moral u ofensa;
- incitar deliberadamente a alguien a cometer un error;
- cualquier forma de humillación o intimidación;
- aislamiento físico o social («placardización»).

Además, creemos que la diversidad de nuestros talentos potencia nuestra creatividad y nos permite ayudar a nuestros residentes a envejecer con dignidad. **Así, nos comprometemos a cultivar la inclusión** en todas las etapas de la vida y a tratar a cada individuo con dignidad y equidad.

El grupo Maisons de Famille y sus filiales son empleadores inclusivos y no discriminatorios. Facilitamos la integración profesional de las personas que tienen dificultades para acceder al empleo, en particular las personas con discapacidad y los grupos sociales o étnicos infrarrepresentados.

En todas estas cuestiones, nos aseguramos de que nuestros socios comerciales conozcan nuestra política y se **adhieran a ella sin reservas**.

CASO PRÁCTICO

Me voy de baja por maternidad y me preocupan las condiciones de mi regreso y mis perspectivas profesionales futuras. ¿Con quién debo hablar de ello?

Nuestra política es acompañar a nuestros empleados durante su permiso por maternidad/paternidad. Garantizamos la reincorporación en el mismo puesto o en uno equivalente en términos de salario y estatus.

Compromiso de sostenibilidad - Igualdad e inclusión

GROUPE MAISONS de FAMILLE

Diversidad e igualdad profesional

75% de mujeres directoras de centros

5 FOMENTAR LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Nuestros empleados son la piedra angular de nuestra actividad. Son parte integrante en nuestra vocación de ofrecer un servicio de excelencia. Por ese motivo estamos comprometidos con ofrecerles las mejores condiciones de trabajo posibles con el fin de que puedan desarrollarse y prosperar profesionalmente en un entorno laboral estable, seguro y personalizado.

Garantizamos la **calidad de vida** de nuestros empleados **en el trabajo** a través de siete pilares:

• plantilla numerosa (elevada dotación de personal);
• profesionales cualificados;
• personal estable;
• condiciones y entorno de trabajo favorables (respeto del equilibrio entre la vida laboral y personal);
• bienestar en el trabajo;
• alto nivel de satisfacción de los empleados;
• alto nivel de compromiso de los empleados.

Cada país tiene sus propias políticas y procedimientos de recursos humanos que cubren aspectos como la contratación, la formación, el desarrollo, la remuneración y la salud y seguridad de los empleados.

Además de la calidad del trabajo que ofrecemos, nos aseguramos de proporcionar **unas condiciones laborales ejemplares (equipamiento individual personalizado, formación en salud y seguridad, apoyo psicológico, etc.)**

Por último, nos comprometemos a **promover el desarrollo de nuestros empleados** mediante programas de formación (formaciones profesionales, orientadas a cualificaciones, de liderazgo, etc.) y revisiones anuales de rendimiento y desarrollo.

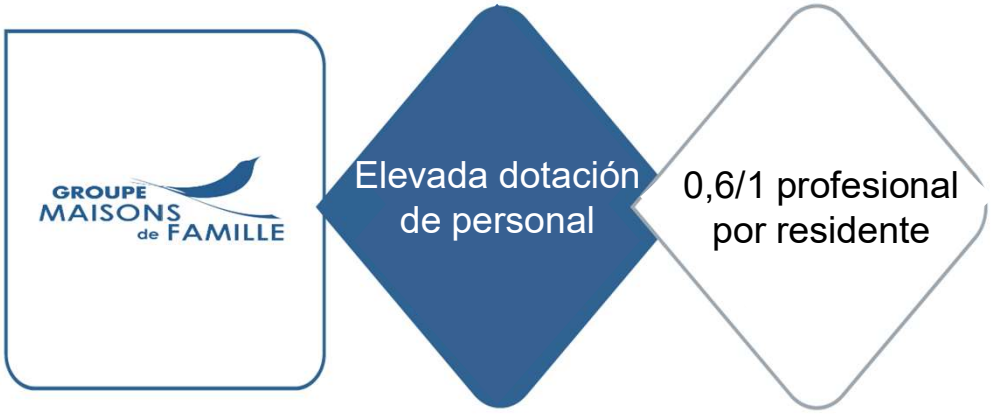
Todas estas acciones se evalúan con carácter anual mediante encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los empleados y sus opiniones, e identificar áreas de mejora de acuerdo con el procedimiento interno de cada país.

CASO PRÁCTICO:

Tengo un compañero que parece estar muy estresado en estos momentos. He intentado hablar con él pero se niega. Ayer sufrió un desvanecimiento en el trabajo. ¿Qué puedo hacer?

Es importante que se informe inmediatamente a Recursos Humanos y al superior de su compañero para que puedan intervenir rápidamente. Si no está seguro de que sea así, no dude en comentarlo usted mismo.

Compromiso de sostenibilidad - Calidad de vida en el trabajo y calidad de los servicios y cuidados



6 COMUNICAR CON TRANSPARENCIA Y HONESTIDAD

Estamos convencidos de que la consecución de nuestra misión social depende de una relación de confianza con nuestras partes interesadas, que debe basarse en la transparencia en todos nuestros intercambios e interacciones.

Por eso, hacemos todo lo posible para garantizar que nuestros residentes, sus familias y cuidadores, así como nuestro personal vivan en un **entorno que fomente una comunicación abierta, honesta y transparente.**

En la práctica, **con respecto a nuestros residentes y sus familiares**, nos ocupamos de:
- adoptar un **lenguaje claro** y asegurarnos de que la información transmitida ha sido comprendida por nuestros-interlocutores;
- comunicarse siempre de **forma justa** y de buena fe;
- **informar a** los residentes, sus familiares o cuidadores de cualquier cambio o acontecimiento que pueda afectar a los servicios que se les prestan, aunque sea de manera temporal.

Entre los empleados del Grupo, nos esforzamos por:
- Iniciar y promover **un diálogo constructivo** en todas las circunstancias, compartiendo regularmente información con todos nuestros interlocutores;
- **expresar claramente** nuestros puntos de vista, expectativas, preguntas y opiniones;
- animar a nuestros interlocutores a expresarse **con sinceridad**.

También velamos para que esta búsqueda de la transparencia **no se traduzca en violaciones de la confidencialidad o el secreto médico.**

CASO PRÁCTICO:

El otro día, le estaba enseñando las instalaciones a un posible residente. Mientras nos dirigíamos a una habitación libre, pasamos por delante de una sala de tratamiento. La puerta estaba abierta de par en par y dos auxiliares hablaban de la patología de un residente por su nombre. ¡El visitante lo ha oído todo!

Todos debemos tomar las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la información, incluso en el lugar de trabajo, y debemos actuar con especial prudencia cuando comentamos entre compañeros sobre la patología de un residente. Nunca se sabe quién puede estar de paso.

04. Ética

Ética

«Actuamos con responsabilidad todos los días»

Conscientes de los retos éticos de nuestro tiempo y de nuestro sector, llevamos a cabo nuestra actividad de forma responsable, velando por proteger los datos personales, especialmente los de carácter sensible, de nuestros residentes, empleados y otras partes interesadas.

Este valor también refleja nuestra preocupación constante por prevenir y remediar cualquier infracción grave de los derechos humanos, la salud y la seguridad y los derechos medioambientales de nuestras partes interesadas causada por nuestras actividades o las de nuestros subcontratistas y proveedores.

Por último, la ética sustenta nuestro compromiso de luchar firmemente contra el fraude y, en particular, contra la corrupción y el tráfico de influencias.

7 PROTEGER LOS DATOS PERSONALES Y MÉDICOS

Nuestra actividad nos obliga a tratar datos personales, algunos de los cuales son de carácter sensible (por ejemplo, datos sanitarios). Tanto nuestros residentes como sus familiares y cuidadores, así como nuestros empleados, tienen derecho a que se respete su intimidad y sus datos de carácter personal.

Nuestra política en materia de protección de datos personales se basa en varios principios fundamentales:

- **Consentimiento informado**: antes de recoger y tratar datos personales, especialmente datos sensibles (de salud, etc.), obtenemos el consentimiento libre e informado de los interesados. Explicamos claramente qué datos se recogen, cómo se utilizarán y con quién se compartirán.
- **Seguridad de los datos:** aplicamos sólidas medidas de seguridad para proteger los datos contra el acceso no autorizado, el uso indebido, la divulgación o la alteración. Esto implica el uso de tecnologías de seguridad avanzadas, cortafuegos, encriptación y controles de acceso adecuados o cláusulas específicas en los contratos con terceros.
- **Finalidad limitada:** los datos personales solo se recogen con fines específicos y legítimos. Solo utilizamos los datos para los fines para los que fueron recogidos y nos comprometemos a no tratarlos de forma incompatible con dichos fines.
- **Minimización de datos**: recogemos únicamente los datos necesarios para alcanzar nuestros objetivos. Evitamos recopilar datos excesivos o innecesarios.
- **Transparencia**: mantenemos una total transparencia con respecto a nuestras prácticas de tratamiento de datos. Los interesados tienen derecho a conocer los detalles del tratamiento de sus datos.
- **Derecho de acceso y rectificación:** los interesados tienen derecho a acceder a sus datos personales y a rectificarlos si son inexactos. Facilitamos el ejercicio de estos derechos.
- **Período de conservación limitado:** conservar la información durante un periodo no superior al motivo legal o profesional por el que se recogió.

Al adherirnos a estos principios, nos esforzamos por garantizar que los **datos personales, incluidos los sensibles, se procesen de forma ética, segura y de acuerdo con los derechos fundamentales** a la intimidad y a la protección de datos de todas las partes implicadas en nuestra misión social.

CASO PRÁCTICO:

Un proveedor de servicios me pidió que le facilitara las direcciones de correo electrónico y los números de teléfono de varios de mis compañeros y familiares de residentes para poder ponerse en contacto con ellos con fines comerciales. ¿Puedo hacerlo?

Todos los residentes, sus familiares y cuidadores, así como los empleados, gozan del derecho a la intimidad. Antes de comunicar dichos datos personales, deberá obtenerse la autorización previa y expresa de los interesados.

8 GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRO DEBER DE VIGILANCIA

Elaboramos un plan de vigilancia para prevenir cualquier daño grave que pudiera derivarse de nuestra actividad o de la de nuestros proveedores y subcontratistas.

Este plan incluye **medidas de vigilancia razonables** para identificar riesgos y prevenir violaciones graves de los derechos humanos y las libertades fundamentales, la salud y la seguridad de las personas y el medio ambiente.

Incluye a la sociedad matriz del grupo, Groupe Maisons de Famille S.A., así como las filiales controladas directa o indirectamente por esta sociedad y los proveedores y subcontratistas con los que las distintas sociedades del Grupo tienen una relación comercial establecida.

Se basa en las siguientes medidas:

1. un mapeo de los riesgos;
2. procedimientos de evaluación periódica de filiales, subcontratistas y proveedores;
3. medidas adecuadas de prevención, mitigación y gestión de riesgos;
4. un mecanismo de denuncia de irregularidades y recopilación de denuncias;
5. un sistema de seguimiento de las medidas aplicadas y de evaluación de su eficacia.

Este plan se diseña de forma colectiva con todos los equipos de la sede central y los órganos de gobierno del Grupo y sus filiales.

Se revisa anualmente con las partes interesadas pertinentes.

CASO PRÁCTICO:

Producimos muchos residuos a diario porque el material que utilizamos suele ser de un solo uso, como las botellas de agua o los dispositivos médicos. Así pues, ¿qué podemos hacer para reducir nuestra huella ecológica?

El Grupo y sus filiales se comprometen a adquirir productos de uso renovable. En el caso de los productos de un solo uso, debemos asegurarnos de que se utilizan adecuadamente para evitar el despilfarro.

9 LUCHAR CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL TRÁFICO DE INFLUENCIAS

Tenemos una política de tolerancia cero contra el fraude y la corrupción. Esta posición se expone en nuestro Código de conducta anticorrupción, que contiene todos nuestros compromisos y procedimientos en este ámbito, y que puede encontrarse como archivo anexo.

Este documento contribuye a la **visión de la empresa** de «*convertirse en el actor más fiable y reconocido por la calidad de sus cuidados y servicios, permitiendo a cada persona vivir una vida más agradable, plena e inclusiva*» y refleja uno de los valores clave de nuestra empresa, **la ética.**

Mediante definiciones, ejemplos y diagramas, **explica e ilustra** qué son el fraude, la corrupción y el tráfico de influencias, y **da las principales señales** que deben alertarnos.

Presenta algunas de las **situaciones cotidianas** en las que podemos enfrentarnos a la corrupción, como en nuestras relaciones con socios comerciales o cuando recibimos un regalo o una invitación.

Presenta los **recursos disponibles** en la empresa para hacer frente a estas situaciones y las personas de contacto para **protegerle**, como **el sistema de denuncia de irregularidades.**

Está destinado a **todos los empleados y directivos** de la empresa. Está incluido en el **reglamento interno** y cualquier incumplimiento de su contenido podría dar lugar a medidas disciplinarias.

CASO PRÁCTICO:

Acabo de lanzar una licitación para la compra de mobiliario. Durante las negociaciones comerciales con uno de los proveedores competidores, me ofreció una botella de vino. ¿Puedo aceptarla?

No, cuando hay negociaciones comerciales en curso, está prohibido aceptar cualquier tipo de regalo o invitación, sea cual sea su valor.

05. Positividad

Positividad

«Damos lo mejor de nosotros mismos, cada día, con entusiasmo y optimismo»

Este compromiso contribuye a hacer de nuestra empresa una compañía con un impacto positivo, especialmente en el ámbito social y medioambiental.

Nos permite tener un impacto positivo en nuestros residentes y empleados, proporcionándoles soluciones y servicios que les permiten hacer más, sentirse mejor y vivir mejor durante más tiempo. Además, creando un espacio de trabajo para nuestros empleados en el que puedan ser ellos mismos, sentirse bien y seguir desarrollándose.

Por último, nos convierte en una pieza clave de la vida local como contribuyente activo y responsable.

10 PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE

Conscientes de que la protección del medio ambiente es una de las cuestiones clave de nuestro siglo, queremos aportar nuestro granito de arena reduciendo nuestra contribución al calentamiento global, aprovechando mejor los recursos de que disponemos y garantizando un tratamiento adecuado de los residuos médicos.

Hemos avanzado en la medición del impacto de nuestras actividades en el medio ambiente, sobre todo en lo que respecta a nuestra **huella de carbono.**

De hecho, tenemos una estrategia para desplegar un **ambicioso** plan **de descarbonización** con objeto de reducir nuestro impacto en el medio ambiente**.**

La batalla ecológica no consiste únicamente en reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, sino también en hacer un uso sensato de recursos como el agua y la electricidad. También debe englobar nuestra gestión de los residuos médicos, los alimentos y los productos sanitarios.

Por ello, el grupo Maisons de Famille y sus filiales se comprometen, en materia de una **utilización responsable de los recursos,** a:

- Reducir la huella de sus actividades reduciendo el número de recursos utilizados, en particular mediante la creación de una herramienta de seguimiento del consumo con un tercero externo;
- reducir su consumo de agua (por ejemplo, control del consumo y adopción de medidas para reducirlo, etc.);
- optimizar la huella de carbono de nuestros edificios y equipos;
- adoptar iniciativas para el uso energías renovables o bajas en carbono (por ejemplo, instalación de paneles solares, uso de biometano, contratos de electricidad verde, etc.).

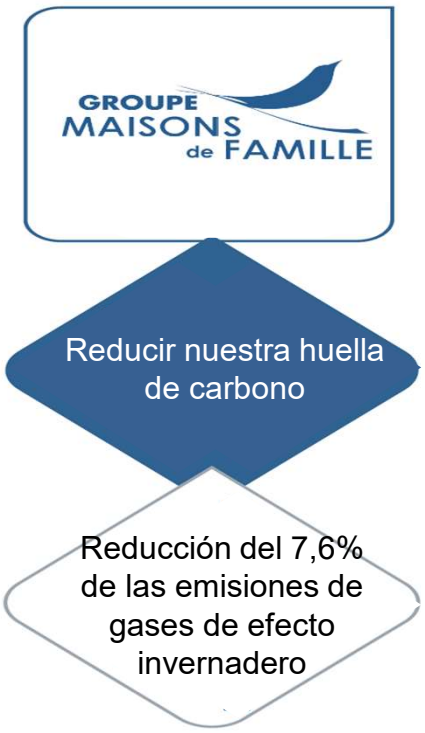
Por último, se presta especial atención a la **gestión de los residuos médicos**, cuya recogida y eliminación están sujetas a requisitos normativos específicos para prevenir las infecciones. Todos los países trabajan con gestores autorizados que se encargan de gestionar estos residuos de acuerdo con la legislación de cada país .

CASO PRÁCTICO

Necesitamos comprar un vehículo nuevo para un centro. En función del kilometraje estimado, sería económicamente más interesante elegir un vehículo diésel. El departamento de compras dese que sea un vehículo de gasolina, híbrido o eléctrico. ¿Es esto normal?

Queremos minimizar nuestra huella ecológica. Como, por término medio, los vehículos diésel son más contaminantes que otros tipos de vehículos, hemos optado por adquirir vehículos híbridos o eléctricos para todo el Grupo y sus filiales.

Compromiso de sostenibilidad - Reducir nuestra huella de carbono



11 ASISTIR EL ACOMPAÑAMIENTO DE LAS PERSONAS MAYORES

Apoyar y acompañar el proceso de envejecimiento es una tarea compleja y exigente en la que queremos desempeñar un papel activo.

También lo consideramos **una fuente permanente de reflexión** que nos obliga a diversificar nuestras actividades para responder a este reto y satisfacer las expectativas de las personas en situación de vulnerabilidad.

Gracias a una experiencia de veinte años en el sector, estamos continuamente desarrollando nuestra oferta, nuestros métodos de trabajo y nuestras actividades para responder a las nuevas necesidades, deseos y estilos de vida:

- **diversos servicios y acompañamientos**: residencias de ancianos, centros de día, centros de atención temporal, residencias de servicios para mayores, etc.
- **acompañamiento en las enfermedades neuroevolutivas, que están en contante aumento:** unidades de Alzheimer, centros psiquiátricos, etc.

La **tecnología y el mundo digital** también tienen un impacto en el envejecimiento. **Confiamos en la innovación** para ofrecer soluciones a nuestros residentes y al personal, permitiéndoles mejorar su comodidad y liberar tiempo para la interacción social.

Por último, **formamos** a nuestro personal para que aumente su nivel de conocimientos y adquiera las habilidades necesarias para gestionar las necesidades específicas de las personas mayores. También alentamos todas las **iniciativas voluntarias** en este sentido.

CASO PRÁCTICO:

Soy voluntaria en un hospital que cada semana busca nuevos voluntarios y desea que implique más a la empresa. Sé que varios de mis compañeros estarían interesados. ¿Puedo hablar con ellos directamente?

Si este hospital representa una oportunidad en consonancia con la política del Grupo, debería hablarlo con su superior para ver si sería posible establecer una colaboración. El Grupo desea compartir su experiencia en materia de cuidados y anima a sus empleados a contribuir directamente a tareas de voluntariado.

12 CONTRIBUIR A LA VIDA LOCAL

Somos un grupo ciudadano, socialmente responsable y comprometido con nuestras partes interesadas y las comunidades en las que operamos. Este compromiso está recogido en nuestra política de responsabilidad social y medioambiental.

Contamos con una fuerte presencia local a través de nuestros distintos centros, lo que nos permite contribuir plenamente al desarrollo local mediante:

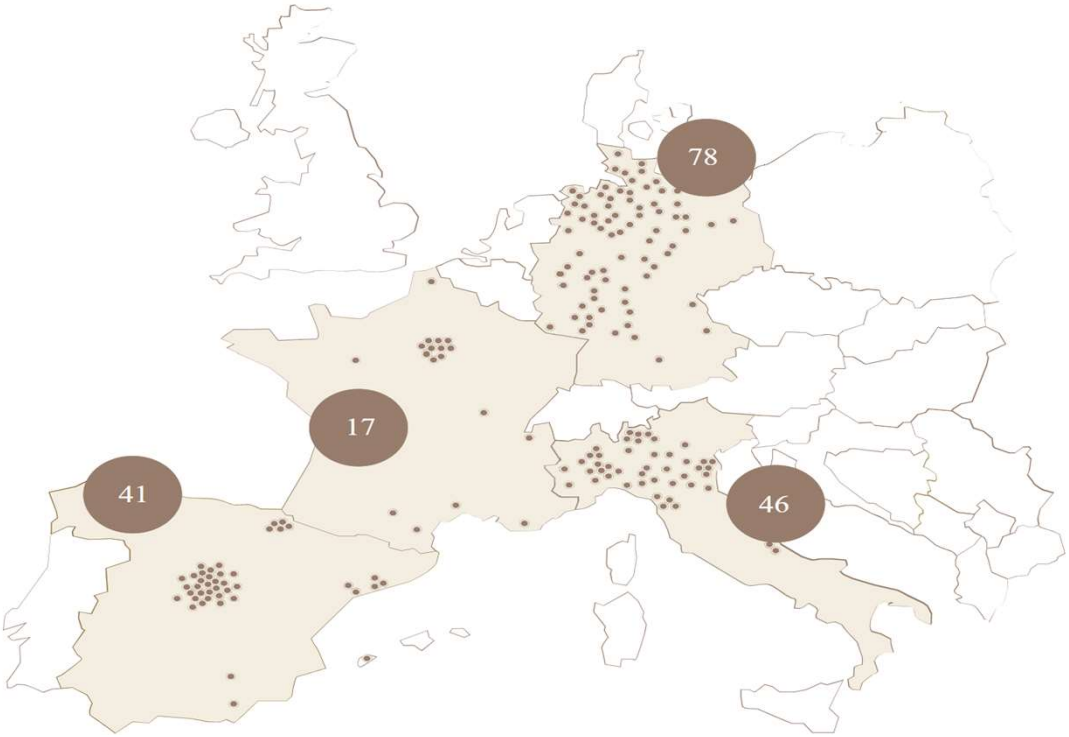
- **La inscripción como parte de la oferta sanitaria de la zona en la que estamos implantados.** Proporcionamos a las comunidades locales soluciones asistenciales a corto, medio y largo plazo para personas en situación de vulnerabilidad;
- contribución al **empleo local;**
- forjar **alianzas con diferentes actores**, como profesionales sanitarios, establecimientos asistenciales y otras instituciones vecinas;
- **abastecerse localmente;**
- trabajar con los actores locales en **proyectos socioeducativos para personas mayores** (museos, escuelas, asociaciones, etc.).

CASO PRÁCTICO

Una asociación con la que colaboro a nivel local me preguntó si la empresa podía suministrarle gratuitamente algunos productos para apoyar su causa. Sé que una gran cantidad de champús y geles de ducha se destruirán porque sus envases están obsoletos. Podría arreglármelas para conseguir algo sin que nadie lo supiera. ¿Puedo donarlos?

Apoyamos las iniciativas de nuestros empleados si van en consonancia con la visión, la misión y los valores de la empresa. Debería hablar con su responsable para ver si sería posible establecer una colaboración con esta asociación. Además de la ayuda financiera y material, animamos a nuestros empleados a que aporten directamente su experiencia para ayudar a los demás.

Una gran presencia en Europa - 182 centros en cuatro países



CÓDIGO DE CONDUCTA ANTICORRUPCIÓN

GROUPE MAISONS de FAMILLE

ÍNDICE

01 ¿Por qué un Código de conducta anticorrupción?

• El Código en seis puntos clave 26
• Obligaciones del Grupo Maisons de Famille 27
• Riesgos para la empresa y los empleados 27
• Objetivos del Código de conducta 28
• Cumplimiento del Código de conducta 28
• Normas locales de conducta 28

02 Formas de corrupción

• Corrupción 30
• Tráfico de influencias 31

03 Señales de alerta y situaciones de riesgo

• Señales de alerta 33
• Conflictos de intereses 34
• Regalos e invitaciones 35
• Pagos de facilitación 37
• Representación de intereses 38
• Relaciones con socios comerciales 39
• Asientos contables 40
• Fusiones y adquisiciones 40

04 Hacer frente a estas situaciones

• Sistema de denuncia de irregularidades 41
• Proceso de evaluación de terceros 41
• Comunicación y formación 41
• Red de cumplimiento 41
• Contactos 41

01. ¿Por qué un Código de conducta anticorrupción?

El Código en seis puntos clave:

1. Contribuye a la **ambición de la empresa** de «*convertirse en el actor más fiable y reconocido por la calidad de sus cuidados y servicios, permitiendo a cada persona vivir una vida más agradable, plena e inclusiva*» y refleja uno de los valores clave de nuestra empresa, **la ética.**

2. Mediante definiciones, ejemplos y diagramas, **explica e ilustra** qué son el fraude, la corrupción y el tráfico de influencias, y **da las principales señales que deben alertarnos.**

3. Presenta algunas de las **situaciones cotidianas** en las que podemos enfrentarnos a ellas, como en nuestras relaciones con socios comerciales o cuando recibimos un regalo o una invitación.

4. Presenta los **recursos disponibles** en la empresa para hacer frente a estas situaciones y las personas de contacto para **protegerle**, como **el sistema de denuncia de irregularidades.**

5. Está destinado a **todos los empleados y directivos** de la empresa. Está incluido en el **reglamento interno** y cualquier incumplimiento de su contenido podría dar lugar a medidas disciplinarias.

6. Si tiene alguna **pregunta, duda o comentario** sobre este Código, no dude en comentarlo a sus compañeros, gerente, director, recursos humanos, responsable de cumplimiento o representantes del personal.

01. ¿Por qué un Código de conducta anticorrupción?

La fuerza del Grupo Maisons de Famille reside, ante todo, en el compromiso cotidiano de todos sus empleados, en todas sus actividades, para promover valores compartidos que contribuyen a preservar los lazos de confianza, transparencia y responsabilidad indispensables para garantizar su futuro a largo plazo.

Esta cultura de integridad forma parte de nuestra estrategia de creación de valor sostenible para nuestras partes interesadas, basada en un desarrollo equilibrado, un desempeño responsable y una confianza compartida. Asimismo, resuena con nuestros valores de «*Personas, Ética, Optimismo y Excelencia*».

El Grupo se compromete a luchar activamente contra la corrupción y el tráfico de influencias, que son prácticas no éticas con un gran impacto económico y social.

A escala europea, el coste anual de la corrupción podría ascender a 990 000 millones de euros, es decir, el 6.3 % del PIB europeo.

La cultura de la integridad es esencial para el rendimiento sostenible del Grupo Maisons de Famille, y todos están obligados a promoverla.

► ¿Cuáles son las obligaciones del Grupo Maisons de Famille en materia de lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias?

Todas las empresas bajo el control del Grupo Maisons de Famille, en Francia y en el extranjero, deben cumplir la ley francesa «Sapin 2» sobre la transparencia, la lucha contra la corrupción y la modernización de la vida económica, así como otras leyes y reglamentos anticorrupción que les sean aplicables.

La ley Sapin 2 exige la puesta en marcha de un plan de prevención y detección de la corrupción y el tráfico de influencias, estructurado en torno a las ocho medidas siguientes:

- un Código de conducta anticorrupción
- un sistema de denuncia de irregularidades
- un mapeo de los riesgos de corrupción
- procedimientos de evaluación de terceros
- procedimientos de control contable anticorrupción
- un programa de formación y sensibilización
- un sistema disciplinario específico
- un seguimiento y una evaluación de la aplicación del programa.

► ¿Cuáles son los riesgos para la empresa y los empleados?

PARA EL GRUPO MAISONS DE FAMILLE

Para la empresa, podría haber multas significativas, junto con medidas de publicidad, prohibiciones de funcionamiento de establecimientos en los países en los que opera, y consecuencias importantes para su reputación, actividad y situación financiera (por ejemplo, imposibilidad de obtener préstamos bancarios, pérdida de clientes y socios, etc.).

PARA DIRECTIVOS Y EMPLEADOS

El Grupo Maisons de Famille le recuerda que cualquier forma de corrupción o de tráfico de influencias está estrictamente prohibida y constituye una violación de la ley, así como de las normas éticas y profesionales vigentes en la empresa.

Cualquier directivo o empleado que incurra en estas prácticas se expone a sanciones disciplinarias, así como a penas de prisión, multas y confiscación de sus bienes.

Es importante subrayar que estos actos reprensibles no pueden considerarse en modo alguno perpetrados en interés o por cuenta del Groupe Maisons de Famille o de cualquiera de sus empresas.

LEYES EXTRANJERAS

Además, algunos actos de corrupción o tráfico de influencias también pueden ser punibles en virtud de leyes extranjeras con alcance extraterritorial.

Esto significa que un acto de corrupción o de tráfico de influencias cometido por un directivo o un empleado del Grupo Maisons de Famille, dondequiera que se encuentre, podría constituir una infracción según la legislación extranjera. Por lo tanto, podría constituir un delito en virtud de varias leyes diferentes.

► ¿Cuáles son los objetivos de este Código de conducta?

El Grupo Maisons de Famille dispone de un Código de conducta que describe los compromisos de la empresa para luchar contra la corrupción y promover una cultura ética.

Este Código explica qué es la corrupción, los problemas que plantea, sus formas y sus riesgos. También ofrece ejemplos de situaciones en las que puede producirse corrupción y señales de alerta para ayudar a identificarla. Este documento también muestra el comportamiento y los procedimientos que deben seguir los empleados para prevenir la corrupción o ponerle remedio si son testigos de ella. Por último, indica los procedimientos detallados y las personas concretas que pueden ayudarle en caso de duda.

Este Código de conducta no puede abarcar todas las situaciones posibles, pero es una herramienta práctica para ayudar a tomar decisiones adecuadas a las circunstancias. En caso de dificultades para comprender este Código de conducta, los empleados pueden consultarlo con sus compañeros, su superior jerárquico, el director o el responsable de cumplimiento de la empresa.

El Código de conducta es importante para el Grupo Maisons de Famille, ya que contribuye a preservar la cultura ética de la empresa y a garantizar que todos los empleados colaboren en la lucha contra la corrupción y promuevan la confianza y la transparencia.

► Cumplimiento del Código de conducta

El presente Código de conducta se aplica a todas las personas vinculadas por un contrato de trabajo al Grupo Maisons de Famille o a una de sus filiales, sea cual sea su nivel jerárquico, su localización geográfica o la entidad a la que estén adscritas.

Su contenido ha sido aprobado por el Consejo de Administración del Grupo y la dirección de cada país en el que opera.

► Normas locales de conducta anticorrupción

Este Código de conducta no puede tener en cuenta todas las exigencias de la legislación local; éstas sólo se aplican cuando son más restrictivas que las normas impuestas por la empresa.

Si es necesario, los empleados pueden preguntar a su responsable local de cumplimiento sobre el alcance y las consecuencias de estas especificidades locales.

GROUPE MAISONS de FAMILLE

02. Formas de corrupción

La prevención y detección de la corrupción requiere el conocimiento de los principales delitos que dan lugar a este riesgo.

¿Qué es el delito de de corrupción?

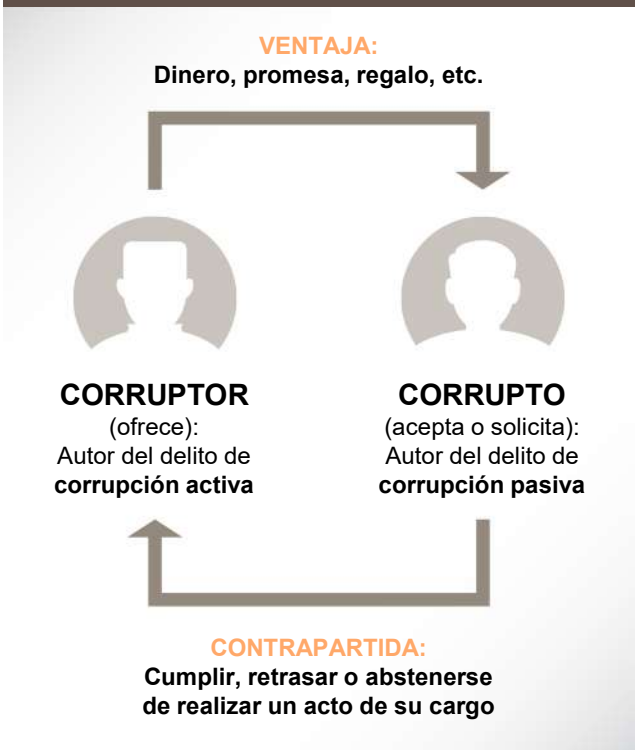
El delito de corrupción es solo un aspecto del incumplimiento de las normas de probidad. Este puede adoptar muchas formas, como el tráfico de influencias, que se presentará más adelante.

LA CORRUPCIÓN PUEDE SER PASIVA O ACTIVA

La corrupción pasiva se produce cuando una persona utiliza su cargo para obtener regalos, dinero o ventajas a cambio de hacer o dejar de hacer algo en su trabajo para beneficiarse a sí misma o a otra persona. Cuando esto ocurre, la persona es considerada corrupta.

Ejemplo: Un funcionario público me pide que contrate a uno de sus familiares para que dé una opinión favorable a la empresa en el marco de una comisión de seguridad.

ESQUEMA DE CORRUPCIÓN



La corrupción activa se produce cuando una persona ofrece o promete regalos, dinero o ventajas a alguien para que haga o deje de hacer algo en su trabajo, con el fin de beneficiarse a sí misma o a otra persona. La persona que hace esto se llama «corruptor».

Ejemplo: Invito a un consejero regional a un prestigioso evento deportivo para convencerle de que apoye una enmienda legislativa a favor de la empresa.

LA CORRUPCIÓN PUEDE SER PÚBLICA O PRIVADA

Se dice que la corrupción es pública cuando el corrupto es un funcionario público, es decir:

- Cualquier persona que actúe en nombre de una autoridad pública (funcionario del Estado o de una autoridad local o regional - por ejemplo, funcionario del Ministerio de Sanidad);
- toda persona encargada de una función de servicio público (en particular, una persona empleada por una institución pública o por una asociación financiada principalmente con fondos públicos - por ejemplo, un funcionario de un organismo sanitario);
- cualquier persona que ocupe un cargo electo local (alcalde, parlamentatio, etc.);
- cualquier persona empleada por una organización internacional pública;
- cualquier empresa en la que un Estado o una entidad pública posea acciones o una participación.

En determinadas circunstancias, también podría considerarse un acto de corrupción de un funcionario público conceder un beneficio a personas que actúen en nombre de un funcionario público o de sus allegados.

Se dice que la corrupción es privada cuando la parte corrupta no es un funcionario público.

Ejemplo: Pago las vacaciones de un prescriptor y su familia a cambio de la promesa de animar a nuevos residentes a instalarse en las viviendas del Grupo.

¿Qué es el delito de tráfico de influencias?

Algunos países, como Francia, Italia y España distinguen entre corrupción y tráfico de influencias. Otros sistemas jurídicos, como el alemán, no hacen tal distinción.

AL IGUAL QUE EN EL DELITO DE CORRUPCIÓN CONVIENE DISTINGUIR ENTRE TRÁFICO DE INFLUENCIAS ACTIVO Y PASIVO

El tráfico de influencias pasivo se produce cuando alguien acepta una ventaja para utilizar su influencia real o supuesta, directa o indirectamente, con el fin de ayudar a alguien a obtener una decisión favorable.

Ejemplo: Un asesor, antiguo funcionario de una agencia sanitaria, me pide dinero con la promesa de utilizar sus contactos para obtener una licencia de actividad.

El tráfico de influencias activo se produce cuando una persona ofrece o concede una ventaja a otra para que esta utilice su influencia, real o supuesta, para obtener una decisión favorable.

Ejemplo: Un tercero me ofrece una caja de vino para influir en la renovación de un contrato de dispositivos médicos en beneficio de la empresa de su primo.

DIFERENCIA ENTRE CORRUPCIÓN Y TRÁFICO DE INFLUENCIAS

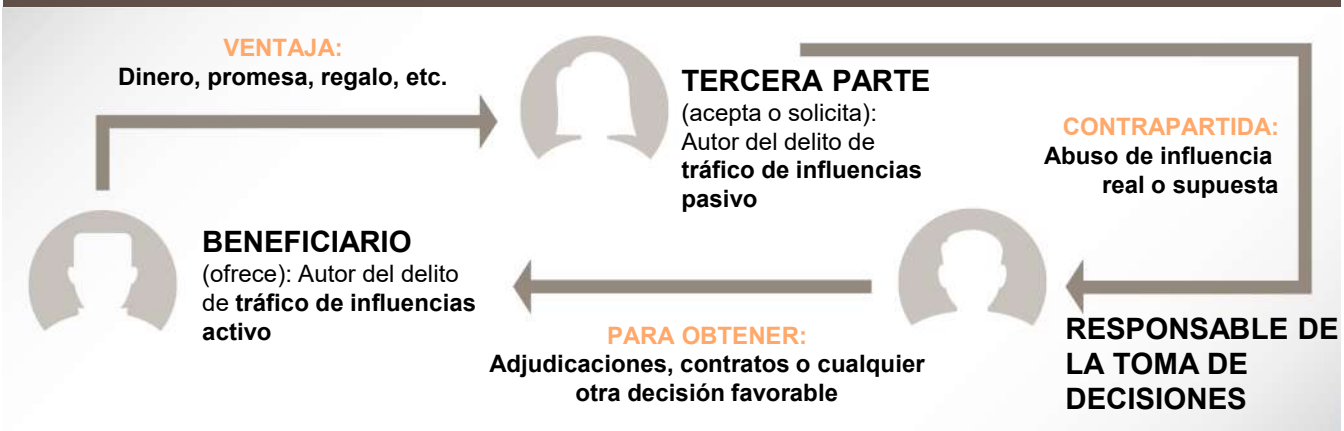
La diferencia esencial entre la corrupción y el tráfico de influencias radica en el número de personas implicadas en la comisión del delito.

La corrupción implica a un corruptor y a un corrupto.
El corrupto abusa de su poder en beneficio del corruptor.

El tráfico de influencias implica que un tercero abuse de su influencia sobre un responsable de la toma de decisiones, para favorecer al beneficiario de la decisión.

ATENCIÓN:
La corrupción y el tráfico de influencias están estrictamente prohibidos sin beneficio directo o indirecto para el empleado.

ESQUEMA DE TRÁFICO DE INFLUENCIAS



03. Señales de alerta y situaciones de riesgo

Las señales de alerta deben advertirnos cuando las encontramos en nuestra vida profesional o llaman nuestra atención.

Señales de alerta

Las prácticas y comportamientos descritos a continuación deben considerarse anormales en la vida empresarial. Si se encuentra en esta situación, debe estar alerta e informar inmediatamente a su superior jerárquico:

cualquier falta de transparencia y trazabilidad en las transacciones, los gastos y las declaraciones;

cualquier solicitud de pago de costes en efectivo y/o insuficientemente documentados, pagos sin referencia a una factura o pedido;

cualquier método de pago que no esté previsto contractualmente o que sea inusual: una solicitud de transferencia a un tercero o a un tercer país, una solicitud de modificación de determinadas condiciones de pago, etc;

cualquier propuesta de utilizar **intermediarios** innecesariamente o sin explicación;

cualquier oferta de un beneficio y/o solicitud de un regalo en metálico o en especie por la realización de una prestación;

cualquier socio comercial que proporcione **facturas falsas u otros documentos falsos**;

cualquier empleado de una empresa o funcionario público **que dé la impresión de actuar solo** fuera de la estructura u organización a la que pertenece;

cualquier solicitud de **comisiones / honorarios / provisiones de un importe superior** a las prácticas del mercado, sin ninguna razón objetiva;

cualquier **negativa de un tercero a certificar por escrito** que cumple la legislación anticorrupción;

cualquier solicitud de **empleo** fuera del sistema oficial de contratación de la empresa, **para un amigo o un familiar**;

cualquier solicitud para hacer una donación a una **organización benéfica** a cambio de un beneficio;

cualquier **información negativa relativa a la reputación** de la persona física o jurídica con la que se establece la relación comercial (artículo incriminatorio en la prensa local, condena anterior por un delito contra la probidad, etc.).

Situaciones que pueden favorecer actos de corrupción

Aunque el riesgo de corrupción puede surgir en cualquier momento de la vida laboral de una persona, hay circunstancias en las que es más probable que se produzca.

En el marco de las actividades del Grupo Maisons de Famille en Francia y a escala internacional, estas situaciones han sido identificadas utilizando el mapa de riesgos de corrupción.

Son siete:

- los conflictos de intereses;
- el ofrecimiento y la aceptación de regalos e invitaciones;
- los pagos de facilitación;
- la representación de intereses;
- las relaciones con los socios comerciales (incluidas las actividades de patrocinio y asociaciones de imagen de marca);
- los asientos contables;
- las fusiones y adquisiciones.

Estas situaciones se describen detalladamente a continuación, junto con consejos prácticos sobre cómo protegerse y proteger a su empresa de los riesgos de corrupción y el tráfico de influencias.

La aparición de estas situaciones puede depender de varios factores, como la ubicación geográfica y la naturaleza de la relación comercial.

1 CONFLICTOS DE INTERESES

Para protegernos y preservar la imagen del Grupo Maisons de Famille ante sus interlocutores, todos debemos evitar situaciones en las que nuestros intereses privados puedan entrar en conflicto con los de la empresa.

Reconocer una situación de conflicto de intereses no siempre es fácil. Una buena forma de hacerlo es preguntarse a sí mismo:

- ¿Tengo una relación especial (familiar, de amistad o profesional) con el socio comercial con el que estoy tratando, negociando o trabajando?
- ¿Puede esta situación afectar a mi juicio o parecer que afecta a las decisiones que tomo en nombre de la empresa?
- ¿Tengo un sentimiento de obligación debido a esta relación con el tercero?
- ¿Me sentiría incómodo/a si uno de mis compañeros lo supiera? ¿Qué haría si me enterara de que alguien de mi equipo se encuentra en una situación así? ¿Cómo podría percibir esta situación alguien ajeno al Grupo Maisons de Famille?

Los conflictos de intereses no son ilegales en sí mismos y pueden surgir en varias ocasiones a lo largo de la vida profesional. Sin embargo, aunque esta situación sea potencial, puede dificultarnos el desempeño de nuestras funciones con imparcialidad e independencia.

Por lo tanto, es obligatorio declarar cualquier conflicto de intereses, aunque sea potencial, para que se pueda realizar un análisis en profundidad y evitar posibles problemas. Este enfoque conducirá a un tratamiento confidencial de la situación con el superior jerárquico y el responsable de cumplimiento.

EJEMPLO DE COMPORTAMIENTO PROHIBIDO:

Me gustaría llamar a licitación a una empresa de servicios de limpieza cuya calidad de servicio y precio están entre los mejores del mercado. Sin embargo, está dirigida por un miembro de mi familia.

No se le prohíbe ofrecer los servicios de una empresa con una reputación establecida. Sin embargo, en este caso, deberá declarar sus vínculos familiares a su responsable de cumplimiento y no participar en el proceso de selección.

PARA SABER MÁS:

Su responsable de cumplimiento estará encantado de responder a cualquier pregunta sobre este tema.

Procedimiento de gestión de conflictos de intereses

2 REGALOS E INVITACIONES

Podemos ofrecer o recibir invitaciones o regalos para reforzar nuestras relaciones profesionales, pero es importante respetar las reglas y principios establecidos por el Grupo Maisons de Famille y la ley para evitar cualquier forma de corrupción.

Un regalo puede incluir cualquier tipo de pago, gratificación, beneficio, obsequio o prestación, como el pago de gastos de viaje de negocios, servicios gratuitos o el préstamo de locales.

Las invitaciones pueden adoptar la forma de eventos, actividades de ocio (deportivas o culturales), viajes, alojamiento o comidas ofrecidos o recibidos.

Prohibiciones

Por principio, siempre está prohibido ofrecer o recibir un regalo o una invitación:

- con el fin de influir en el comportamiento de un tercero u obtener una contrapartida de este;
- en forma de dinero en efectivo o su equivalente (por ejemplo, cheques regalo);
- en forma de pago de facilitación (véase 3 - Pagos de facilitación);
- durante periodos sensibles como licitaciones o renovaciones de contratos.

EJEMPLO DE COMPORTAMIENTO PROHIBIDO:

El hijo de un residente me entrega regularmente cheques regalo para que su padre disfrute de un trato preferente.

Es aconsejable rechazar cortésmente estos ofrecimientos periódicos, sobre todo cuando se hacen en forma de dinero en efectivo o equivalente.

Además de las prohibiciones de principio mencionadas anteriormente, deben respetarse las siguientes normas, dependiendo de si la persona con la que tratamos es un funcionario público o un particular:

Funcionario público

Todas las legislaciones condenan la corrupción de los funcionarios públicos. En este contexto, cualquier oferta dirigida a ellos está **prohibida**.

Excepcionalmente, podrá concederse una muestra de cortesía si cumple las siguientes condiciones:

1. ser una cantidad simbólica;
2. cumplir con la legislación aplicable;
3. no realizarse con el objetivo de influir u obtener una contrapartida.

EJEMPLO DE COMPORTAMIENTO PROHIBIDO:

Me gustaría ofrecer al funcionario encargado de auditar mi casa unas prácticas para su hijo a cambio de una valoración positiva.

Esta oferta no debe hacerse porque equivale a sobornar a un funcionario público.

2 REGALOS E INVITACIONES

Particular

En el caso de personas que no son funcionarios públicos, para que sea aceptable, el regalo o la invitación debe cumplir los siguientes criterios:

1. La oferta o la recepción deben realizarse en un contexto profesional (sin incluir a familiares o amigos) y respetar la legislación y las normas éticas del Grupo Maisons de Famille;
2. la frecuencia debe ser ocasional;
3. el importe no puede superar un valor unitario máximo de 60 euros (o menos).

Si el valor del regalo o de la invitación supera la cantidad mencionada, deberá obtenerse una autorización previa por escrito del Director general, que garantizará su trazabilidad.

EJEMPLO DE COMPORTAMIENTO PROHIBIDO:

Soy recepcionista y mi jefa me ha pedido que buscara una floristería cerca de nuestro establecimiento. Tras investigar un poco, tengo previsto presentar dos floristerías a mi jefa. Una de ellas acaba de enviarme una entrada para un concierto de Céline Dion, de la que soy muy fan. ¿Debería aceptarlo?

No puede aceptar la entrada para el concierto. Esto le colocaría en una situación de conflicto de intereses, corrupción o dependencia frente a este proveedor.

Todo empleado que desee ser reembolsado por gastos de empresa debe asegurarse de que solo reclama importes estrictamente relacionados con su actividad.

Cuando viaje al extranjero y/o en el curso normal de sus funciones, es aconsejable seguir la política de «Informe de gastos» del país que rige el pago de los gastos de viaje.

En el caso de regalos e invitaciones en el marco de un acto comercial, promocional o de comunicación organizado por Grupo Maisons de Famille

El Director general puede aprobar una solicitud de exención para las invitaciones a actos comerciales, promocionales o de comunicación organizados por el Grupo o una de sus entidades (por ejemplo, la inauguración de nuevos establecimientos).

Estas operaciones pueden ser objeto de reglamentos internos que especifiquen, en particular, el objetivo, el calendario y el contenido de los actos, las modalidades de acogida y alojamiento de los invitados, el valor del paquete que se ofrecerá a los invitados, los criterios de invitación para los invitados externos e internos, el número de invitados, el presupuesto total asignado a la operación, etc.

EJEMPLO DE COMPORTAMIENTO PROHIBIDO:

Organizo un evento para presentar la apertura de una nueva casa a clientes potenciales y políticos locales; al final del evento, se invita a cada invitado a un restaurante cercano, galardonado con una estrella Michelin.

No está permitido ofrecer invitaciones por sumas tan elevadas, ya que esta práctica no se ajusta al procedimiento de gestión de regalos e invitaciones del Grupo Maisons de Famille.

PARA SABER MÁS:

Su responsable de cumplimiento está a su disposición para responder a cualquier pregunta sobre este tema.

Procedimiento de gestión de regalos e invitaciones

Política local de informe de gastos

3 PAGOS DE FACILITACIÓN

Está estrictamente prohibido realizar pagos, aunque sean mínimos, extraoficiales o ilegales, a un funcionario público para acelerar o facilitar los procedimientos administrativos relacionados con sus funciones, como la expedición de autorizaciones o aprobaciones.

Para evitar estas situaciones, es fundamental seguir los procedimientos administrativos al pie de la letra y pagar las tasas administrativas obligatorias en línea siempre que sea posible.

Si le piden que realice un pago sospechoso, o si tiene alguna duda sobre la naturaleza de una solicitud de pago, es esencial que consulte a su superior o a su responsable de cumplimiento antes de tomar cualquier decisión.

EJEMPLO DE COMPORTAMIENTO PROHIBIDO:

Con vistas a las próximas comisiones de seguridad, un funcionario público solicita el pago de una suma de dinero para darnos una opinión favorable. ¿Está en consonancia con los valores del Grupo darle este dinero? ¿Qué debo hacer?

No, está prohibido ceder ante esta situación. Es más, si cede, se arriesga a medidas disciplinarias y a ser procesado por corrupción. Así que si se encuentra en una situación así, hable con su superior jerárquico o con su director. La conducta del funcionario público podría ser denunciada.

EJEMPLO DE COMPORTAMIENTO PROHIBIDO:

Un funcionario exige una suma de dinero para acelerar la expedición del permiso de obras para la ampliación de un establecimiento.

Esta propuesta debe rechazarse ya que constituiría un pago de facilitación prohibido.

PARA SABER MÁS:

Su superior o el responsable de cumplimiento están a su disposición para responder a cualquier pregunta sobre los pagos de facilitación.

4 REPRESENTACIÓN DE INTERESES

La representación de intereses («lobbying») puede definirse como una actividad legal y regulada destinada a influir en una decisión pública, en particular en el contenido de una ley o reglamento.

Cuando su uso es claro y transparente, esta actividad puede contribuir al desempeño y a la reputación positiva de la empresa.

Por consiguiente, toda persona que, en el marco de sus funciones, deba representar los intereses del Grupo Maisons de Famille deberá respetar las siguientes normas:

- abstenerse de incitar a cualquier persona a contravenir las normas de conducta que le sean aplicables;
- abstenerse de tomar medidas para obtener información o decisiones por medios fraudulentos;
- abstenerse de transferir, a título oneroso o a cambio de cualquier forma de contrapartida, documentos no publicados oficialmente por las instituciones;
- deben inscribirse en los registros de representación de intereses de las instituciones, cuando existan.

Toda representación de intereses debe ajustarse a los procedimientos legales.

EJEMPLO DE COMPORTAMIENTO PROHIBIDO:

Un socio abogado me pide que le pague una importante comisión económica para influir en las decisiones de un funcionario encargado de renovar las homologaciones.

Incluso si esta petición se hace en interés de la empresa, debe rechazarse ya que constituye un acto de tráfico de influencias.

EJEMPLO DE COMPORTAMIENTO PROHIBIDO:

Mi superior jerárquico me sugirió que hiciera una donación al club de fútbol de su hija. ¿Es esto apropiado?

No. Aunque su jefe no se lo imponga, tal petición, aunque sea inocente, no es apropiada y podría considerarse como una presión intolerable.

PARA SABER MÁS:

Su responsable de cumplimiento está a su disposición para responder a cualquier pregunta sobre este tema.

5 RELACIONES CON LOS SOCIOS COMERCIALES

El Grupo Maisons de Famille vela por que las relaciones con sus socios comerciales (proveedores, prestatarios de servicios, prescriptores, etc.) respeten sus normas éticas y de conformidad.

Para ello, se toman las siguientes medidas cuando se formaliza la relación comercial y durante el transcurso de la misma:

- respetar los procedimientos y normas vigentes, especialmente en lo que respecta a la selección de proveedores y colaboradores externos, así como a las donaciones, operaciones de patrocinio, asociaciones de imagen de marca, etc;
- incluir cláusulas anticorrupción en los contratos con terceros, que permitan rescindir los acuerdos e interrumpir todas las relaciones.

En caso de recurrir a un intermediario, es decir, a cualquier persona independiente (abogado, asesor, representante, etc.) que actúe por cuenta o por orden del Grupo Maisons de Famille para concluir, desarrollar, perpetuar o llevar a buen término negocios mediante contactos o información, es aconsejable asegurarse, además de lo anterior:

- de que toda remuneración sea transparente y corresponda a un servicio legítimo y efectivo prestado al Grupo Maisons de Famille;
- de que su servicio sea preciso no solo en su contenido sino también en los medios para conseguirlo. Las pruebas de los servicios prestados por este intermediario deben someterse a los controles adecuados para garantizar que el servicio se ha prestado realmente.

EJEMPLO DE COMPORTAMIENTO PROHIBIDO:

Estoy buscando un nuevo distribuidor de material de oficina. El primero con el que contacté ofrecía productos de calidad pero caros. Los productos del segundo no son de tan buena calidad, pero son más baratos (sobre todo porque nos ofrecen un descuento importante para contar con el Grupo entre sus clientes). ¿Puedo decirle al primero los precios que ofrece el segundo para intentar que baje los suyos?

Puede decirle, en términos muy generales, que otro proveedor le ofrece precios más interesantes, pero sin revelar los precios ni la identidad del otro proveedor. De lo contrario, estaría pasando información confidencial sobre su competidor, lo que sería poco ético y, en muchos países, contrario a la ley.

EJEMPLO DE COMPORTAMIENTO PROHIBIDO:

Un certificador me sugiere pagar parte de las obras de su residencia principal a cambio de renovar una certificación de calidad.

Esta práctica debe ser rechazada ya que constituye un acto de corrupción.

PARA SABER MÁS:

Su Departamento de Compras estará encantado de responder a sus preguntas sobre este tema.

6 ASIENTOS CONTABLES

El Grupo Maisons de Famille dispone de normas y procedimientos de control contable y financiero destinados a garantizar que los registros, libros y cuentas no se utilicen para ocultar la corrupción o el tráfico de influencias.

De hecho, los documentos inexactos o manipulados pueden constituir pruebas incriminatorias contra una empresa procesada por estos delitos.

Para garantizar su exactitud, hay que remitirse a los controles contables establecidos.

Estos controles apropiados se aplican en particular a los gastos extraordinarios de trabajos específicos y recepción, a las compras de servicios, etc.

En cualquier caso, es responsabilidad de cualquier empleado que, al aceptar el pago de un servicio o la entrega de una mercancía en el ejercicio de sus funciones, se asegure de que el servicio se ha prestado realmente o de que la mercancía se ha entregado efectivamente.

EJEMPLO DE COMPORTAMIENTO PROHIBIDO:

Los días pueden ser un poco agitados y no siempre encuentro los recibos de mis gastos. ¿Puedo declarar algunos gastos ficticios, de menor valor que las cantidades que requieren un justificante, para llegar al total correcto? No hay nada deshonesto en ello, porque la suma no es mayor. Solo quiero recibir lo que me corresponde.

No. Esto no es aceptable. Esto significaría que los informes de gastos no serían exactos y, por lo tanto, las cuentas tampoco lo serían. Es su responsabilidad conservar todos los justificantes. Solo así estará seguro de que le reembolsen sus gastos.

PARA SABER MÁS:

Su Departamento de Contabilidad estará encantado de responder a cualquier pregunta sobre estas normas.

7 FUSIONES Y ADQUISICIONES

Las fusiones y adquisiciones son operaciones estratégicas complejas que pueden tener un importante impacto financiero, jurídico y operativo.

El Grupo Maisons de Famille puede ser considerado responsable de los actos delictivos cometidos por las empresas que ha adquirido.

Es esencial llevar a cabo auditorías y verificaciones anticorrupción de las empresas objetivo antes de emprender cualquier fusión o adquisición.

Estas comprobaciones necesarias pueden entenderse como medidas adoptadas con vistas a:

- determinar si la empresa objetivo está implicada en un asunto de probidad o, si ha sido sancionada por tales actos, y averiguar qué sanciones se le han impuesto;
- garantizar la existencia y, cuando sea posible, evaluar la calidad y eficacia de su sistema anticorrupción.

PARA SABER MÁS:

Su responsable de cumplimiento está a su disposición para responder a cualquier pregunta sobre este tema.

04. HACER FRENTE A ESTAS SITUACIONES

Para gestionar estas situaciones de riesgo y asegurar el comportamiento adecuado para afrontarlas, Groupe Maisons de Famille pone a su disposición una serie de herramientas que le ayudarán a tomar la mejor decisión.

Denuncia de irregularidades

Para una descripción detallada de este dispositivo, consulte la página 8.

Proceso de evaluación de terceros

Antes de iniciar, continuar o renovar una relación comercial, es importante comprobar que la persona o empresa con la que va a trabajar es honesta y no va a causarle problemas.

Para ello, puede utilizar un cuestionario para evaluar el riesgo de corrupción, fraude u otros delitos poco éticos por parte de su socio comercial.

Puede solicitar este cuestionario a su Departamento de Compras o a su responsable de cumplimiento.

Si es necesario, esta comprobación puede completarse con la ayuda de su responsable de cumplimiento.

En función de los resultados, puede decidirse no trabajar con la persona o empresa, o continuar con las medidas preventivas para protegerse, como cláusulas contractuales específicas, garantías o controles adicionales.
.

PARA SABER MÁS:

El Departamento de Compras está a su disposición para cualquier pregunta relativa a este sistema.

Formación y comunicación

Las comunicaciones sobre ética empresarial (anticorrupción, ética, conflictos de intereses, etc.) se envían regularmente a los empleados del Grupo.

También se ofrece formación presencial obligatoria para determinados puestos.

Esta profundiza en los temas tratados en este Código, en particular estableciendo los recursos que deben desplegarse para detectar y prevenir los riesgos asociados a todas las situaciones descritas.

Red de cumplimiento

El Grupo Maisons de Famille dispone de una red estructurada dedicada a la gestión del sistema de cumplimiento.

Cada una de las filiales de la empresa cuenta con su propio responsable de cumplimiento, cuya principal tarea es poner en práctica una política de cumplimiento adaptada a su área y ayudar a sus compañeros a aplicarla correctamente.

Por lo tanto, si desea una opinión, consejo o informar de una dificultad en la aplicación de este Código, o para cualquier otra solicitud relacionada con el cumplimiento, puede pedir ayuda al responsable de cumplimiento de su empresa con total confidencialidad.

Contactos

Para más información sobre este Código, póngase en contacto con su representante local.

No se podrá realizar ningún cambio o actualización de este Código sin el acuerdo de la Secretaría General del Grupo.

EJEMPLO DE COMPORTAMIENTO PROHIBIDO:

Un organizador externo me sugiere que cobre más por un servicio, reintegrándole el importe cobrado de más y pidiéndole que lo conserve para un futuro encargo sin pasar por una licitación.

Debe rechazar esta propuesta e informar de ello a través del sistema de denuncia de irregularidades o a su superior.

Fecha de creación 2017 - Fecha de actualización: 2023