CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Escribiendo nuestra lengua común

GRUPO ASV

Índice

1 MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO 5

2 MENSAJE DEL COMITÉ DE ÉTICA 7

2.1. Datos de contacto de la Oficina de Ética y Cumplimiento 9

3 NUESTRO CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA 10

3.1. ¿Cómo funciona la Oficina de ética? 12

3.2. ¿Cómo nos afecta? 17

3.3. ¿Qué ocurre si nosotros violamos el Código? 18

4 ESTADOS FINANCIEROS 19

5 CONFLICTO DE INTERESES 21

5.1. Aceptación de Regalos 24

5.2. Empleo 27

5.3. Lo que yo veo y no está 29

6 CONVIVENCIA 30

6.1. Conducta 32

6.2. Aspecto personal 34

6.3. Drogas (tabaco, alcohol y otras sustancias) 36

6.4. Uso del teléfono móvil particular 37

7 RELACIONES CON ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO 38

8 SISTEMAS DE INFORMACIÓN 40

8.1. Uso de Internet 43

8.2. Redes sociales 43

8.3. Uso del correo 44

9 PROTECCIÓN DE DATOS 45

10 COMPROMISO SOCIAL 47

11 VIGENCIA 49

1 MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO

A todas las personas que forman parte de Grupo ASV:

Con el presente Código, pretendemos que todas las personas de Grupo ASV observemos un comportamiento ético y responsable en el desarrollo de nuestra actividad, más allá del obligado cumplimiento de la ley.

El Código de conducta es un conjunto de valores corporativos y de principios que deben guiar el comportamiento de las personas que integran Grupo ASV.
Debe inspirar los procedimientos y formas de trabajo que ordenan nuestras relaciones con clientes, proveedores, empleados/as y la sociedad en general.

Los integrantes de Grupo ASV debemos tener siempre presente que nuestros comportamientos inciden directamente en la reputación de la compañía.

Guillermo Payá.

MENSAJE DEL COMITÉ DE ÉTICA

2

2.1. Datos de contacto de la Oficina de Ética y Cumplimiento

Para diseñar y actualizar el Código existe un **COMITÉ DE ÉTICA** compuesto por el Comité de Dirección de Grupo ASV.

Cualquier modificación del Código deberá ser estudiada, valorada y aprobada por la mayoría de dicho Comité.

Además, existe una **OFICINA DE ÉTICA** compuesta por:

- **El representante del Departamento Corporativo de Personas y Cultura, José Andrés Sánchez Bueno.**
- **El representante del Departamento Corporativo Jurídico, Andrés Baeza.**
- **La representante del Departamento Corporativo Financiero, Francisca Carreño.**

La composición de la Oficina de Ética y Cumplimiento podrá ser modificada por el Comité de Ética.

La Oficina de Ética y cumplimiento está disponible para responder cualquier consulta sobre el Código o para analizar cualquier inquietud sobre posibles violaciones al Código. Además se puede acudir a la Oficina de Ética para resolver aspectos relacionados con la materia de conciliación.

La Oficina considerará todas las violaciones potenciales al Código, no anónimas, seriamente y se comprometerá con la confidencialidad y la investigación de todas las acusaciones. Las personas que están siendo investigadas por una violación potencial al Código tendrán la oportunidad de ser escuchadas antes de cualquier determinación final, en virtud de lo establecido en el Procedimiento para el funcionamiento de la Oficina de Ética y Cumplimiento.

Para que una consulta sea tramitada debe incluir siempre el nombre y apellidos de quien realiza la misma.

2.1. Datos de contacto de la Oficina de Ética y Cumplimiento

José Andrés Sánchez Bueno

Director del Departamento de Personas y Cultura

Servicios Centrales Grupo ASV
Avenida de Jean Claude Combaldieu, 5,
03008 Alicante
Teléfono del Centro: 965 98 81 10
672600497 - 9059
Teléfono Directo: 965 98 81 10.
Extensión 49059

Andrés Baeza Pastor

Director del Departamento Jurídico

Servicios Centrales Grupo ASV
Avenida de Jean Claude Combaldieu, 5,
03008 Alicante
abaeza@grupoasv.com
Móvil-Nº corto 666083499 - 9007
Teléfono del Centro: 965 98 81 10
678607872 - 9100
Teléfono Directo: 965 98 81 10.
Extensión 49007

Francisca Carreño Fernández

Directora del Departamento Financiero

Servicios Centrales Grupo ASV
Avenida de Jean Claude Combaldieu, 5,
03008 Alicante
franciscacarreno@grupoasv.com
Móvil-Nº 617711425-3753
Teléfono del Centro 678607872 - 9100
Teléfono Directo: 965 98 81 10.
Extensión 43753

3.1. ¿Cómo funciona la Oficina de ética?
3.2. ¿Cómo nos afecta?
3.3. ¿Qué ocurre si nosotros violamos el Código?

3 NUESTRO CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

El presente **Código Ético y de Conducta** tiene por objeto establecer las pautas generales que deben regir obligatoriamente la conducta de **Grupo ASV**, de su Órgano de Administración, empleados/as, proveedores, agentes y personas colaboradoras, en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales, actuando de acuerdo con las leyes y respetando los principios éticos.

Tenemos la responsabilidad de comprender y cumplir el **Código Ético y de Conducta**.

Las pautas definidas en el presente Código junto con las políticas y procedimientos aprobados por **Grupo ASV**, es decir, por el órgano de administración de la matriz del Grupo como por los órganos de administración de sus empresas participadas, que constan publicadas en el canal corporativo, junto con el Plan de Prevención de Delitos establecido, constituyen las instrucciones para que adecuemos nuestro comportamiento a la cultura de cumplimiento de la ley que ha adoptado nuestra organización.

El cumplimiento del **Código Ético y de Conducta** supone una base de confianza para el Grupo y para nuestros clientes.

3.1 ¿Cómo funciona la Oficina de ética?

Si apreciamos una violación de este Código, puedes dirigirte a:

- ✔ **Tu Responsable Directo, o**
- ✔ **Tu Responsable Superior, o**
- ✔ **La Oficina de Ética**

En todo caso, el/la Responsable correspondiente deberá poner estos comportamientos en conocimiento de la **Oficina de Ética**.

Las denuncias por vulneración del **Código Ético y de Conducta** están reguladas en el Procedimiento de Funcionamiento de la Oficina de Ética y Cumplimiento. Dicho documento puede consultarse en el canal corporativo de **Grupo ASV**.

Al revisar y entender nuestro Código, Políticas, Planes y Procedimientos, se alcanza una mejor preparación para manejar las situaciones éticas.

Nuestra Empresa no son sólo sus herramientas ni sus instalaciones, somos las personas que en ella trabajamos. Conservarlas, alentar su permanencia y estimular su fidelidad es garantizar la continuidad de la empresa.

Las personas que no se alineen a los valores de **Grupo ASV** no podrán aspirar a desarrollarse en su equipo humano.

NUESTRA MISIÓN

GRUPO ASV

Asistir a las personas, proporcionando ayuda, confianza y tranquilidad con servicios y productos de calidad a través de profesionales con vocación de servicio.

GRUPO ASV
TRANSPORTE SANITARIO AYUDA

Ayudar y asistir a personas mediante el transporte sanitario a través de profesionales con vocación de servicio.

Meridiano

Proporcionar a las personas seguridad, confianza y tranquilidad a través de seguros que garanticen servicios de alta calidad ofrecidos por cualificados profesionales con vocación de servicio.

GRUPO ASV
SERVICIOS FUNERARIOS

Asistir / ayudar en todo lo relativo al fallecimiento (antes, durante y después de producirse), tanto a personas como a instituciones, a través de productos y servicios de alta calidad ofrecidos por cualificados profesionales con vocación de servicio.

Como integrantes de **Grupo ASV**, debemos lograr nuestras metas con integridad, cumpliendo la política de la empresa y los requisitos legales, así como formulando y resolviendo preguntas acerca de la conducta empresarial ética. Del mismo modo, tenemos la obligación de reportar cualquier infracción del Código Ético, Políticas, Planes o Procedimientos, a la **Oficina de Ética**.

La cooperación es un factor clave para el Grupo. Debemos ayudar con cualquier auditoría, evaluación de cumplimiento, indagación legal u otra indagación interna con información veraz, exacta y completa.

La actuación de **Grupo ASV** se sustenta y articula en torno a unos valores y principios propios que son fundamentales en su organización, y que son los siguientes:

Humildad: modestia, moderación, sencillez.
Es una conducta que denota gran modestia, algo opuesto a la vanidad. Significa actuar con determinación tranquila y pausada, canalizando la ambición hacia la compañía, y hacia sí mismo. Ser humilde consiste en atribuir el mérito del éxito al equipo, no solo a uno mismo. La humildad no significa debilidad o sumisión.

Respeto: dignidad.
Es algo básico en cualquier relación humana. Aceptar y comprender a los demás, su forma de ser, de pensar y de actuar. Garantizar un trato digno, cercano y cálido hacia compañeros/as y clientes.

Trabajo en equipo: colaborar, compartir, cooperar.
Remar todos juntos en la misma dirección, donde el bien común sea lo buscado. La diversidad genera oportunidades de enriquecimiento mutuo, y sólo desde la colaboración, todos los proyectos podrán ser realidad. Trabajar en equipo significa evolucionar apoyándonos conjuntamente compartiendo responsabilidades, iniciativas y soluciones.

Responsabilidad: compromiso, deber.
Tener una actitud responsable es afrontar las consecuencias de un hecho cuando actuamos con libertad. Ser responsable significa reconocer abiertamente nuestros errores.

Orientación al Cliente: mejora continua, iniciativa.
Implica un esfuerzo por ayudar, comprender las necesidades de nuestros clientes (internos y externos) y ofrecer el servicio más adecuado. La orientación al cliente significa garantizar que se sigue los estándares de calidad de **Grupo ASV**.

Debemos, pues, tener presente que:

- Los valores son la base de todo lo que hacemos, de cada uno de nuestros comportamientos como parte de **Grupo ASV.**
- Las políticas son las guías que nos orientan en el camino correcto que debemos seguir, se deben tener en cuenta en todas las decisiones que tomamos y por eso es importante conocerlas.
- Los procedimientos y planes son formas de actuar determinadas.
- Las normas son reglas que deben ser respetadas.

Todos los anteriores valores y principios propios de actuación se plasman en el presente **Código Ético y de Conducta**. Para reforzar nuestra voluntad de actuar de acuerdo con dichos valores y principios de actuación y cumplir con la legalidad en todo momento, **Grupo ASV** tiene establecido un Plan de Prevención de Delitos. Este plan de prevención incluye, entre otros aspectos:

- La identificación de aquellas acciones que puedan ser calificadas de delictivas y el establecimiento de controles para mitigar el riesgo.
- La obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al órgano encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.
- El establecimiento de sistemas disciplinarios recogidos debidamente en los Convenios Colectivos de aplicación que sancionen adecuadamente el incumplimiento de las medidas establecidas.
- La verificación periódica del modelo.

3.2 ¿Cómo nos afecta?

Todos somos responsables

Nuestro éxito como empresa depende de que cada uno de nosotros aceptemos la responsabilidad personal para hacer siempre lo correcto. Debemos aceptar la obligación de detener y prevenir las acciones que podrían dañar a nuestros clientes o a nuestra empresa, y reportarlas tan pronto como sepamos de ellas. En caso de detectar alguna irregularidad, ésta debe ser comunicada a la Oficina de Ética de forma no anónima. De no hacerlo, también tendría responsabilidad la persona que, habiéndola detectado, no la ha comunicado.

Los líderes tienen responsabilidades adicionales

Trabajar de manera honesta y con integridad es una obligación que todos/as compartimos. No obstante, se espera que las personas líderes desempeñen su responsabilidad más allá de las normas habituales, para orientar con el ejemplo y actuar como modelos. Los líderes deben actuar:

- Reforzando el Código y asegurándose de que se aplique de manera consistente.
- Asegurándose de que cada miembro del equipo conozca toda la información respecto a lo que se espera de él en cuanto al Código ético.
- Comunicando las políticas a las personas que forman parte del equipo y ayudándolos a entenderlas.
- Escuchando todas las preguntas o dudas del equipo.
- Manejando reportes de mala conducta oportuna y adecuadamente.
- Sin ignorar ningún tipo de mala conducta o represalia contra alguien del equipo.
- Sin tomar represalias contra alguien del equipo por formular preguntas o inquietudes, de buena fe.

Si consideras que tu responsable no te presta la suficiente atención, ignora las entrevistas del desarrollo o no te marca objetivos, deberás comunicarlo a la Oficina de Ética. El comportamiento de un/a líder debe ser ejemplar, además de tener como función principal el desarrollo de sus equipos, por lo que supondría un incumplimiento claro de los valores y, por ende, del Código. Esta comunicación no podrá, de ningún modo, poner en peligro el puesto de trabajo de la persona empleada.

A modo de ejemplo, no es suficiente que un/a responsable indique al colaborador que entre en el canal corporativo y lea las políticas aprobadas porque ha de asegurarse de que el colaborador las entiende bien.

3.3 ¿Qué ocurre si nosotros violamos el Código?

Cuando se produzca una violación del presente Código, la Compañía impondrá las medidas disciplinarias oportunas, adaptándolas siempre a la naturaleza y circunstancias de cada supuesto concreto. La Empresa utiliza un sistema de disciplina progresiva, emitiendo cartas de amonestación por faltas menores que ocurran por primera vez. Las violaciones de una naturaleza más grave pueden dar lugar a la suspensión de empleo y sueldo, pérdida de incentivos o incluso el despido, respetando siempre tanto formal como objetivamente lo previsto en la legislación social vigente, así como lo dispuesto en los convenios colectivos de aplicación.

Integridad de la Compañía

- **Bienes y recursos de la Compañía**

Los bienes y recursos del Grupo deben ser utilizados de un modo racional y coherente, de acuerdo con la normativa interna vigente. De ningún modo podrán usarse los recursos de la empresa en beneficio propio.

Las instalaciones y los recursos físicos de cualquier tipo facilitados por la empresa a sus colaboradores (ej. ordenadores, vehículos, mobiliario, teléfonos, multifunciones, maquinaria, etc), estén o no asignados a una persona en concreto, deben utilizarse de manera responsable para el fin para el que han sido puestos a disposición de los usuarios, evitando que puedan ser dañados o extraviados. Ejemplos de uso responsable de los recursos físicos de la empresa son: 1.Utilizar siempre el protector de los móviles, para evitar posibles daños; 2. Conducir de manera prudente y respetando las señales de circulación; 3.Evitar el robo o hurto de ordenadores portátiles, no dejándolos a la vista en los vehículos; 4. Utilizar la maquinaria y equipos conforme a las instrucciones del fabricante o las facilitadas por la empresa; 5. No utilizar material de oficina para fines personales, o incluso apropiarse de estos para un uso completamente personal.

- **Veracidad de la información**

Las encuestas y reportes de información deben completarse de forma veraz y transparente, tanto si son solicitadas por los organismos oficiales como si son internas del propio Grupo. Los informes a las Autoridades deben ser veraces y transparentes. Las estimaciones deben basarse en el estudio y análisis de la información que disponemos y de acuerdo con la normativa vigente.

A modo de ejemplo, si observásemos que un compañero viene utilizando una tarjeta de empresa para poner gasolina al coche de la empresa y aprovecha para sí los beneficios de dicha tarjeta, deberíamos ponerlo en conocimiento de la Oficina de Ética. O si recibimos un requerimiento oficial para rellenar una encuesta y no hacemos caso, estaríamos actuando mal, al no prestar colaboración con la administración pública.

ESTADOS FINANCIEROS 4

La información económico financiera de **Grupo ASV** reflejará fielmente su realidad económica, financiera y patrimonial, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas de información financiera que sean aplicables. A estos efectos, no se ocultará o manipulará la información económica o financiera de **Grupo ASV**, que será completa, precisa y veraz.

Ningún colaborador integrante de **Grupo ASV** ocultará o manipulará la información económica o financiera de **Grupo ASV**, y se observarán las políticas y procedimientos para prevenir el blanqueo de capitales, al objeto de evitar que los clientes realicen pagos irregulares con dinero derivado de actividades ilícitas o delictivas. Siempre se prestará colaboración activa en la detección y seguimiento de dichas situaciones, de acuerdo con la normativa interna del Grupo.

5 CONFLICTO DE INTERESES

5.1. Aceptación de Regalos
5.2. Empleo
5.3. Lo que yo veo y no está

Debemos evitar que intereses personales o familiares puedan influir en nuestras decisiones, actuaciones, servicios o asesoramientos adoptados, realizados o prestados en nombre de **Grupo ASV**, igualmente debemos abstenernos de influir, especialmente, en aquellas cuestiones que pudieran estar relacionadas con negocios, empresas y actividades profesionales de cualquier índole en que, directa o indirectamente, participen o tengan interés familiares o personas allegadas a nosotros/as.

No debemos utilizar nuestro cargo, tanto en el ejercicio de nuestras funciones como en nuestras relaciones con terceras personas, en beneficio propio ni en el de nuestros familiares, cualquiera que sea el área de actividad en la que pretendamos ejercer su influencia.

En cuanto a la concurrencia de relaciones familiares, o personales asimiladas, entre personas trabajadoras de **Grupo ASV**, y con el único y exclusivo efecto de evitar la concurrencia de un efectivo conflicto de intereses, debemos comunicar a la Dirección de **Grupo ASV** las relaciones familiares o personales similares que mantengamos o que contraigamos con personas que pertenezcan a la plantilla de **Grupo ASV**, siempre que tuvieran relación directa o indirecta en la gestión o realización de las respectivas funciones encomendadas, a los efectos de evitar la posible existencia de un conflicto de intereses en los asuntos profesionales en los que ambos familiares o similares, por su condición y cargo, intervinieran de forma aislada o conjunta, adoptándose en esos casos, la medidas oportunas por la Dirección para evitar que se produzca de forma efectiva dicho conflicto de intereses, en cada supuesto concreto.

Para mantener la reputación de nuestra empresa, debemos estar alerta de cualquier situación que pueda crear un conflicto de interés, ya sea real o supuesta. Estamos ante un conflicto de interés cuando una determinada situación puede provocarnos un beneficio personal, directo o indirecto debido a relaciones personales o lealtades, y ello puede perjudicar los intereses de la empresa.

A modo de ejemplo, las siguientes situaciones pueden considerarse conflictos de intereses, sin excluir otras conductas que puedan incurrir en ellos a juicio de la **Oficina de Ética**:

- Servir como empleado/a o consejero/a o tener participaciones de propiedad en otra empresa que haga negocios o compita con **Grupo ASV**.

- Utilizar la información de **Grupo ASV** para tu propio beneficio o para beneficio de alguien de tu familia u otra empresa.

- Participar en transacciones comerciales para beneficio propio a partir de la información o relaciones desarrolladas siendo miembro del equipo de **Grupo ASV**.

- Omitir revelar que tengo relación cercana con alguien que busca iniciar un proyecto en mi área.

- Aprovecharse de una relación comercial y de la posición de superioridad como cliente establecida a través de una entidad del Grupo para obtener favores de un proveedor.

5.1 Aceptación de Regalos

Un regalo puede ser el desencadenante de un conflicto de interés.

¿Cómo define **Grupo ASV** un “regalo empresarial”?. Un “regalo empresarial” es cualquier cosa de valor que se recibe a través de una persona externa como consecuencia de una relación profesional y que consciente o inconscientemente podría generar un conflicto de interés. El regalo puede ser de cualquier tipo.

No únicamente el dinero y lo que va envuelto y con un lazo es un regalo.

Obsequios poco habituales, podrían ser:

- **Servicios gratuitos**
- **Préstamos**
- **Descuentos**
- **Reembolso de gastos**

Un cliente me da 50 euros de propina porque está muy satisfecho con la atención recibida en un servicio funerario. ¿Debo aceptarlo?

No. Grupo ASV no acepta propinas. Damos un buen servicio para que el cliente siempre esté satisfecho y eso no supone ningún tipo de compensación.

¿Podemos aceptar regalos de empresas proveedoras?

Las personas que forman parte de **Grupo ASV** debemos abstenernos de aceptar obsequios o regalos de valor, condiciones ventajosas, cantidades económicas, viajes o cualquier otra forma de compensación por parte de terceras personas que realicen o quieran realizar negocios con **Grupo ASV** y que tengan por objeto obtener un beneficio para sí mismas o una tercera persona. Especialmente, no podremos recibir, ni ofrecer cualquier forma de soborno procedente de terceros.

Sin embargo, se podrán aceptar regalos de irrelevante valor económico (no más de 50 euros) o que se consideren habituales u ordinarios, como objetos de propaganda, detalles de cortesía o que se encuentren dentro de unos límites aceptables y en cada caso la empresa dispondrá de los mismos como mejor conviniere.

En todo caso, los integrantes de **Grupo ASV** no podemos aceptar obsequios y compensaciones que influyan, o puedan influir, en la toma de decisiones. Cuando existan dudas sobre lo que es aceptable, la oferta deberá ser rechazada o, en su caso, consultada antes por correo electrónico a la **Oficina de Ética**.

La relación con los proveedores se desarrollará en un marco de colaboración, ética y leal, que contribuya a la consecución de los objetivos mutuos, siguiendo los criterios recogidos en la normativa interna, y, en particular, la Política de Compras.

Antes de recibir un obsequio o regalo, hazte estas preguntas:

- **¿Es apropiado el objeto dadas las circunstancias?**

- **¿Es apropiado el obsequio para la relación comercial?**

- **¿Qué opinarán otros/as empleados/as de que acepte el obsequio o regalo?**

- **¿Puedo compartir el regalo con mis compañeros/as?**

- **¿Con qué frecuencia he recibido regalos de la misma persona u organización?**

5.2 Empleo

Empleo externo

En general podemos tener un empleo fuera de **Grupo ASV**, en tanto no interfiera con nuestra capacidad de realizar el trabajo para la Empresa, ni la perjudique. Se deben consultar también las políticas y contratos de trabajo, que pueden imponer restricciones adicionales.

No debemos realizar tareas, prestar servicios o trabajos, remunerados o no, en beneficio de empresas del sector o que desarrollen actividades que compitan con las del **Grupo ASV** o que puedan condicionar la independencia profesional, en la medida en que dichas actividades estén prohibidas o limitadas legal o contractualmente.

El/la colaborador/a de **Grupo ASV**, no puede ser empleado/a, o proporcionar de algún otro modo servicios ni recibir pagos, de cualquier cliente, proveedor o competidor de la Empresa, sin la aprobación previa por escrito de la **Oficina de ética**.

Soy psicólogo y Gestor de Asistencia en Meridiano. Fuera de mi horario laboral tengo una consulta psicológica, ¿puedo atender a clientes que conozco a través de mi trabajo en Grupo ASV?

No. Estás beneficiándote de la captación de clientes a través de tu puesto de trabajo como Gestor de Asistencia. Además, el cliente no es capaz de hacer la distinción entre ambos servicios. Estamos ante un conflicto de intereses.

Discursos/Presentaciones/Representaciones.

No se podrán aceptar pagos en tu nombre por discursos o presentaciones, si:

- Das un discurso o presentación como parte de tu trabajo en **Grupo ASV.**
- El discurso/Ponencia/Presentación se hace en tiempo de trabajo o utilizando los medios y/o recursos de la Compañía.

La remuneración recibida por quien representa a **Grupo ASV** en Consejos de Administración de empresas externas a Grupo ASV donde éste tenga participaciones o acciones, se ingresará en la cuenta de nuestra empresa.

Propuesta de candidatos. Procesos de selección.

No podrán incorporarse en Grupo ASV familiares de hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad incluido, así como tampoco el/la cónyuge de un trabajador de GRUPO ASV o la persona con la que mantenga relación afectiva similar.

No se podrán hacer recomendaciones al departamento de Personas y Cultura. Cualquier intento de interceder por alguien, automáticamente significará la descalificación de la candidatura propuesta.

Tengo un amigo en el paro y se ha inscrito a una oferta de trabajo de Grupo ASV. No he dicho nada, pero ¿peligra mi conducta ética si lo llegan a seleccionar?

No. Si no intervienes ni lo recomiendas y llega a conseguir el puesto por sus propios medios no debes de preocuparte aunque sea tu amigo.

Ha entrado mi sobrina a trabajar en la empresa. No le han preguntado si era familiar, y lo ha conseguido por sus propios medios, yo no he interferido, ella es muy válida. ¿Estoy cometiendo alguna falta?

Sí. Ya que no pueden entrar familiares de hasta tercer grado de consanguinidad incluido, tal cual se refleja en el Código. El no decir nada no te exculpa de responsabilidad.

5.3 Lo que yo veo y no está

Recordemos que el Código no puede incluir todas las conductas inadecuadas, pero sí marca las bases en las que debemos apoyarnos para tomar decisiones sobre si lo son.

Si observas que pueden existir situaciones de conflicto de intereses o conductas inadecuadas y tienes dudas sobre su alineación con el **Código Ético**, consulta a la **Oficina de Ética** a través de los canales establecidos.

CONVIVENCIA 6

6.1. Conducta
6.2. Aspecto personal
6.3. Drogas (tabaco, alcohol y otras sustancias)
6.4. Uso del teléfono móvil particular

Nuestras normas de conducta definen nuestras expectativas mínimas de conducta ética. Dado que dichas normas no pueden prever los hechos particulares de todas las situaciones, deberán ser interpretadas y aplicadas dentro del marco de las leyes y normas de las jurisdicciones en las que operamos y a tenor de los Valores, Procedimientos, Circulares, Políticas de **Grupo ASV** y el sentido común.

Hemos de ser conscientes de que debemos evitar en todo momento, dentro y fuera del trabajo, las circunstancias y actos que tengan la apariencia de incorrección o actos ilícitos que puedan desprestigiar a **Grupo ASV**.

El hecho de que una conducta que infrinja nuestras normas sea llevada a cabo por un amplio número de personas o que no sea ilegal no nos exime de responsabilidad.

6.1 Conducta

Las buenas conductas deben ser reconocidas de forma pública, ejemplar y empleando los medios adecuados.

Las malas conductas deben ser identificadas y comunicadas inmediatamente, de forma personal, respetuosa, pero firme.

El mérito, el esfuerzo personal, la preocupación por los compañeros y compañeras y los resultados en el trabajo serán la base del reconocimiento. Los errores no serán ocultados, deben ser comunicados de frente, sin humillar y encontrando las formas más adecuadas que muestren sincero interés en ayudar y en brindar oportunidades a la rectificación honesta.

Se consideran inaceptables las siguientes conductas en el centro de trabajo:

- Menospreciar a cualquier persona que forme parte de un equipo de trabajo.
- La crítica destructiva hacia la persona de todo cuanto hace o dice.
- Realizar descalificaciones o juicios basados en sexo, ideología, raza, religión, opinión, imagen, etc.
- No asignar tareas a una persona o sobrecargarle con todo el trabajo.
- Ridiculizar, humillar, injuriar, insultar o vejar.
- Contaminar al equipo de trabajo mediante la difusión de rumores.
- Comportamientos y manifestaciones indeseadas de naturaleza sexual.
- Gritar, avasallar o levantar la voz para intimidar.

Se recomienda que, bien directamente o bien a través de una tercera persona, se explique clara y abiertamente a quien su comportamiento es indeseado, que su conducta no es bien recibida, que es incómoda e interfiere en el trabajo.

Si dicho comportamiento persistiera, se deberá actuar de conformidad con lo que señala el apartado 3.1 de este Código. La relación entre **Grupo ASV** con sus colaboradores/as debe basarse en la buena fe, lealtad, colaboración, transparencia en la información, obtención de beneficio mutuo e integridad en sus actuaciones.

Grupo ASV observará el comportamiento ético de sus integrantes y adoptará las medidas necesarias en el supuesto de que dicho comportamiento contravenga los valores y principios del presente **Código Ético** y su normativa de desarrollo.

Mi responsable me ha ridiculizado en varias ocasiones delante de clientes por no saber realizar bien una tarea. ¿Debo comunicarlo o es culpa mía por no realizar bien mis funciones?

Sí, debes comunicarlo. No se deben tolerar comportamientos que ridiculicen a un/a colaborador/a, mucho menos delante de clientes que puedan obtener una imagen equivocada de Grupo ASV. Por otra parte es labor de tu responsable contribuir a que mejores en el desarrollo de tus funciones, pero nunca usando lenguaje que sea ofensivo, sino colaborando y apoyándote en tu desarrollo.

6.2 Aspecto personal

En **Grupo ASV**, la uniformidad ayuda a una fácil interacción entre clientes y profesionales puesto que les permite una fácil identificación.

Una de las razones más importantes de que se uniforme al personal se debe a nuestro interés en potenciar una imagen de marca. Por ello, los integrantes de **Grupo ASV** deberán actuar sin perjudicarla y no podrán usar el uniforme para usos diferentes a los permitidos.

Si tu puesto de trabajo conlleva el uso de uniforme, cuídalo y llévalo siempre impecable. Y aunque no utilices uniforme, recuerda que eres parte importante en la comunicación de nuestra identidad corporativa.

Tanto si vas uniformado/a como si no, hay símbolos que podrían distraer este propósito.
Así pues, no exhibas o hagas ostentación eslóganes, tatuajes, piercings,
ni luzcas accesorios muy llamativos.

Pretendemos transmitir una imagen de sobriedad a nuestros clientes.
Así pues, no llames la atención por tu aseo, cabello, ropa, accesorios,
maquillaje, uñas.

Aun no teniendo trato directo con clientes, debemos mantener una forma de vestir adecuada. Los/as responsables deberán aclarar cualquier género de duda que surja al respecto.

A continuación, se presentan las diez directrices a tener en cuenta por toda persona del **Grupo ASV**:

1. Lleva, en su caso, el uniforme limpio. Recuerda, por ejemplo, que la corbata o el pañuelo deben estar bien puestos.
2. La camisa o el polo deben ir bien abrochados. No lleves cadenas ni collares llamativos y asegúrate de tener la chapa identificativa bien colocada.
3. Mantén el uniforme durante toda la jornada de trabajo.
4. Cuida tu higiene personal, ten siempre un aspecto aseado. Los hombres, afeitados o con la barba, bigote o perilla bien perfilados. Discreción en el maquillaje y los perfumes, el cabello bien peinado. Tampoco lleves gafas en la cabeza.
5. Discreción en las joyas (anillos, pulseras, pins, colgantes, esclavas, etc.).
6. Si tienes tatuajes o llevas piercings, que no estén visibles.
7. No masques chicle.
8. Muestra disponibilidad continuamente. En zonas de clientes no leas el periódico, no prestes atención a tu móvil si no es por motivos laborales.
9. Si estás en situación de espera y a la vista del cliente mantén tu compostura. No te apoyes en elementos decorativos, paredes o mobiliario. Evita también meterte las manos en los bolsillos o cruzarte de brazos.
10. Presta atención a los bolsillos de tus pantalones y de tu chaqueta. Da muy mala imagen que se vean muy abultados. Así pues, evita llevarlos muy llenos.

6.3 Drogas (tabaco, alcohol y otras sustancias)

Todas las empresas de **Grupo ASV** deberán observar las leyes y disposiciones reglamentarias aplicables al consumo de drogas, tabaco, alcohol y otras sustancias controladas.

Es responsabilidad de todos/as velar por el cumplimiento de las normas. Por este motivo, siempre que observemos a un/a trabajador/a, independientemente de su rango, tener contacto con las drogas o acudir al centro de trabajo en estado de embriaguez deberemos informar de ello a la **Oficina de Ética**. De no hacerlo, podrían exigirse responsabilidades a la persona que, habiendo observado un comportamiento irregular, ha optado por no denunciarlo.

He visto a un compañero guardar drogas en su taquilla. No quiero problemas, pero ¿yo tengo responsabilidad sobre lo que él hace?

Sí. Si eres consciente de que está guardando drogas en su lugar de trabajo y no lo dices puede afectarte en el caso de que salga a la luz.

6.4 Uso del teléfono móvil particular

El teléfono móvil, y más concretamente los de uso particular, aunque reconocido como herramienta útil en casos de emergencia, constituye una distracción que puede impedir que se puedan prestar las funciones profesionales de forma eficaz y que se ofrezca un servicio con los estándares de calidad que exige **Grupo ASV**.

Con el fin de regular el uso del teléfono móvil particular en horario de trabajo:
La plantilla de **Grupo ASV** no debemos utilizar nuestro teléfono móvil particular durante horas laborables. Esta norma no se extiende a los periodos de descanso.

Se establecen las siguientes EXCEPCIONES:

- Uso particular para situaciones de emergencia.

- Cuando el teléfono móvil particular se utilice para la localización y comunicaciones de instrucciones y órdenes por motivos de trabajo, las cuales deberán ser atendidas en todo caso.

La Empresa reconoce que en ocasiones surgirán situaciones imprevistas y de emergencia que requieran a la persona utilizar su teléfono móvil particular. Esta concesión constituirá una excepción a la norma general, por lo que se deberá hacer buen uso de la misma.

Si tenemos nuestro teléfono móvil particular dentro de las instalaciones de la Empresa, debemos mantenerlo apagado o en un estado de alerta que no emita sonido alguno (por ejemplo: en vibración o en cualquier otro modo silencio).

7 RELACIONES CON ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO

Las relaciones con instituciones, organismos, administraciones y otras entidades del sector público deben basarse en el respeto institucional y desarrollarse bajo criterios de colaboración y transparencia, cumpliendo las resoluciones que dicten, excepto cuando **Grupo ASV** considere que deben recurrirse. Especialmente no podremos ofrecer cualquier forma de soborno a funcionarios públicos.

Las comunicaciones, requerimientos y solicitudes de información, deben ser atendidos con diligencia y dentro del plazo concedido.

Por su parte, cualesquiera relaciones comerciales que se entablen con entidades del sector público deberán regirse por el presente **Código Ético y de Conducta** y su normativa de desarrollo.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN 8

8.1. Uso de Internet
8.2. Redes sociales
8.3. Uso del correo

Los recursos, medios, bienes e instalaciones informáticas de **Grupo ASV**, deben ser debidamente custodiados y utilizados para atender la consecución de los fines a que se destinan y nunca para fines particulares. La utilización de medios de la empresa y la realización de gastos por cuenta de **Grupo ASV**, deben ajustarse a los principios de necesidad y austeridad.

Pertenece a **Grupo ASV** la propiedad intelectual de los manuales operativos, programas y aplicaciones informáticas, estudios, informes y en general cualquier otro tipo de documentación creados y desarrollados por las personas que lo conforman. A este respecto se informará y recabará del colaborador el conocimiento expreso del tal medida. Su uso queda restringido al ámbito interno, no permitiéndose su utilización sin autorización para fines propios o ajenos, persigan o no ánimo de lucro.

Los Recursos Informáticos, incluyendo los teléfonos móviles, se facilitan a la plantilla con fines empresariales. Los/as Usuarios/as debemos cumplir un conjunto de normas elaboradas para evitar la pérdida o alteración de datos o información comercial y de negocio, incidentes que pudieran dañar la reputación de la empresa, consecuencias legales, etc.

Grupo ASV se reserva el derecho de organizar la utilización de los recursos informáticos y de comunicaciones por sus usuarios/as todo ello de acuerdo con la normativa interna establecida a tal efecto (Política de Seguridad de la Información que obra en la intranet de **Grupo ASV**), con el máximo respeto a la dignidad de las personas usuarias y además, y caso de ser empleado/a, de acuerdo con la normativa laboral, y, siempre y en todo caso, de acuerdo con las facultades de vigilancia y control previstas en la normativa en vigor.

En **Grupo ASV** existe una concreta normativa empresarial interna que limita el uso de las herramientas puestas a disposición de sus integrantes (ordenadores, teléfonos móviles, etc.) a los estrictos fines laborales y prohíbe su utilización para cuestiones personales. **Grupo ASV** se reserva el derecho de adoptar las medidas de vigilancia y control necesarias para comprobar la correcta utilización de las herramientas que pone a disposición de sus colaboradores respetando en todo caso la legislación laboral y convencional sobre la materia y garantizando la dignidad e intimidad del empleado/a.

Protección de la información.

En caso de utilizar recursos externos en el desempeño del puesto de trabajo es imprescindible la aprobación de la persona responsable de Seguridad, así como del responsable de LOPD de **Grupo ASV**, en coordinación con el Departamento de Organización y Tecnología, donde se asegurará la cobertura ante cualquier contingencia para **Grupo ASV**.

Se entiende por recurso externo cualquier hardware o software (dispositivos, USB o programas) no suministrado por el Departamento de Organización y Tecnología. En estos recursos abarcamos los servicios ofrecidos de forma pública o privada en redes sociales (Facebook, LinkedIn, Twitter, etc.), así como los almacenamientos en la nube (iCloud, Google Drive, On Drive, Dropbox, etc...) o cualquier otro tipo de asociación/agrupación (redes profesionales, etc...)

Grupo ASV dispone de las medidas adecuadas para poder detectar y evitar estafas, incluidas las informáticas. Los colaboradores deben actuar sin causar daños a los sistemas y programas informáticos ni a documentos electrónicos ajenos, todo ello de acuerdo con la normativa interna del Grupo.

8.1 Uso de Internet

No está autorizado el uso de los recursos informáticos de la empresa así como de Internet para fines personales (por ejemplo, utilización de la wifi de la empresa para fines personales).

8.2 Redes sociales

Las redes sociales –incluyendo blogs, wikis, foros, vídeos, etc.-, como herramienta de trabajo, potencian la creación de una red de contactos beneficiosa para nuestra empresa.

Suponen un escaparate para mostrar que dentro de la empresa hay profesionales y a través de ellos podemos transmitir nuestra filosofía y acercarnos más a nuestros clientes. No obstante, debemos respetar las siguientes reglas:

Toda comunicación deberá hacerse con transparencia, respeto y responsabilidad, conociendo el impacto de lo que se está escribiendo. Deberemos mostrar una postura individual que no tiene por qué coincidir con la postura de la empresa. Hablar en primera persona.

- Las actividades online no tienen que entrar en conflicto con reglas de privacidad y confidencialidad.
- Para emitir una opinión que pueda identificarse con la empresa, es importante tener conocimiento de los temas sobre los que se escribe.
- Deberemos reflejar la fuente cuando hagamos referencia a otras publicaciones y en el caso de declaraciones oficiales, deberán ser comunicadas por personal que tenga autorización para ello.

Grupo ASV no se hace responsable de las opiniones personales expuestas por cualquiera de sus empleados/as o directivos/as, utilizando las denominadas redes sociales electrónicas, a través de las cuales se suscite la pertenencia a **Grupo ASV** o su intervención.

8.3 Uso del correo

No se deben enviar correos masivos sin autorización previa.

Por correos masivos entendemos aquellos correos que se envían a toda la organización o un grupo de personas usuarias.

Únicamente podrán enviar este tipo de e-mails los siguientes cargos o su personal delegado:

- **Consejero Delegado**
- **Dirección General**
- **Dirección de Departamento**
- **Coordinación (a su zona de responsabilidad)**

El resto de personas no enviarán correos a toda la organización o grupos de usuarios, salvo por delegación de los anteriores.

No se responderán correos enviados a toda la organización o grupos.

9 PROTECCIÓN DE DATOS

Grupo ASV, su Dirección, y todas las personas trabajadoras adquieren los siguientes compromisos, para los cuales se recabará el consentimiento expreso:

- Tratar la información de los datos personales a los que tiene acceso, con absoluta confidencialidad, tanto los datos físicos, como los datos informáticos, como aquellos otros datos como imágenes, fotografías, etc. que fuese necesario custodiar para el ejercicio de nuestros servicios profesionales, siempre con un absoluto respeto al Derecho a la Intimidad y al Derecho a la dignidad de la propia imagen.

- Cumplir con rigurosidad los preceptos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos y en sus Reglamentos de desarrollo.

- Desarrollar los sistemas informáticos que faciliten la seguridad en el acceso y el tratamiento de los datos de carácter personal automatizados.

- Establecer las medidas de seguridad necesarias para preservar la confidencialidad y el control de acceso a los datos de carácter personal en los archivos físicos.

- Mantener actualizado permanentemente el Registro de los Ficheros de Datos Personales de las distintas Empresas integradas en el Grupo ASV, así como los distintos Documentos de Seguridad implantados.

- Facilitar de forma transparente, ágil y sencilla los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos personales a las personas afectadas por los tratamientos de información que realizamos.

COMPROMISO SOCIAL 10

Grupo ASV es consciente de su responsabilidad social y por ello contribuye en la mejora de la sociedad.

Grupo ASV integra en su propia estrategia de negocio las políticas de compromiso social centradas en una gestión de la actividad responsable y transparente, donde el cliente es el centro de la actividad, las personas uno de los activos más importantes y el compromiso con la legalidad, la integración social, el medio ambiente y, en general, los principios de sostenibilidad, forman parte del modelo de negocio.

11 VIGENCIA

El **Código Ético y de Conducta** en su nueva redacción fue aprobado por el Comité de Ética, integrado por el Comité de Dirección de **Grupo ASV**, en su reunión de fecha 26 de marzo de 2018, en vigor desde la publicación en la intranet de la empresa. El mismo es adoptado por todas las Entidades del Grupo.

Consta en la intranet de **Grupo ASV** un portal denominado: **"Consultas de la Oficina de Ética, dudas y antecedentes", que viene dando cobertura a cualquier aclaración o situación que se precise resolver en relación con el contenido del presente documento.**

El **Código Ético y de Conducta** y los protocolos serán revisados anualmente por el Comité de Ética, salvo que surgiesen circunstancias que aconsejasen efectuar dicha revisión en un periodo inferior.

- V.1.- 09-07-2015. Versión Inicial. Las versiones del Código Ético y de Conducta son publicadas y mantenidas en el Canal Corporativo.
- V.2.- 13-11-2017. Adaptación a las exigencias del Código Penal sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- V.3.- 27-03-2018. Modificación Apartado V sobre Conflictos de Interés.
- V.4.- 01-10-2018. Nombramiento José Andrés Sánchez Bueno como miembro de la Oficina de Ética y Cumplimiento.
- V.5.-24-04-2019. Modificación del Apartado 8, página 41 del Código Ético de GRUPO ASV.
- V.6.-25-02-2021. Adaptación del Código al lenguaje inclusivo y modificación del apartado 3.3. Bienes y Recursos de la Compañía.

La versión actual del Código de Ética y Conducta es publicada y mantenida en Canal Corporativo.
Debido a que el Código se revisa periódicamente, verifica la versión del Canal Corporativo para encontrar la versión más reciente.