

Código Ético SAMU

1 Principios generales

SAMU intenta que las acciones y decisiones del día a día estén sujetas a principios, valores y convicciones, sobre los cuales se fundamenta el presente Código Ético.

1.1 Integridad y Desarrollo

Implica desarrollar la actividad laboral con honradez, dignidad, solidaridad, coherencia y respeto, garantizando la integridad física y moral del personal relacionado con dicha actividad. Implica igualmente el respeto a las leyes vigentes y a los reglamentos internos.

1.2 Vocación de Servicio

Actitud permanente de colaboración hacia los demás, escuchando, analizando, procurando la resolución de sus problemas, mostrando empatía, sensibilidad y comprensión.

1.3 Orientación al usuario

SAMU está comprometido en ofrecer a sus usuarios unas ventajas sobre la competencia con sus productos y servicios de alta calidad y absoluta confianza.

1.4 Trabajo en equipo

Trato con ecuanimidad y respeto, a la vez que se valora los distintos puntos de vista del personal que colabora en nuestra actividad.

SAMU participa y colabora en la consecución de los objetivos de la entidad, generando entusiasmo, conocimiento compartido y satisfacción en las relaciones sociales.

Se deja de lado los intereses particulares y se lucha por conseguir lo mejor para la empresa y sus usuarios.

Valoramos la entrega personal y la contribución al equipo de trabajo.

1.5 Innovación, flexibilidad y adaptación al cambio

SAMU Innova no solo en la búsqueda de nuevos servicios, sino también en la mejora de los procesos que día a día conforman su actividad y la de sus usuarios.

Se fomenta la creatividad entre todo el personal y se corren riesgos razonables para ampliar fronteras y emprender nuevos rumbos, para dar la respuesta adecuada en cada momento a la demanda y a los requisitos del mercado y de nuestros usuarios.

Enfrentar situaciones nuevas y aceptar los cambios de forma positiva y constructiva.

1.6 Proactividad

Se trabaja para crear valor, mostrando capacidad para tener iniciativas, para anticiparse a los problemas buscando soluciones aplicables, y alcanzando los resultados a largo plazo gracias a la disciplina en la planificación y puesta en práctica.

1.7 Valor de los recursos humanos

Desde sus inicios SAMU ha apostado por su principal activo, sus profesionales, contribuyendo tanto a su crecimiento personal como profesional.

1.8 Calidad de los servicios

SAMU aporta una gama integral de servicios sanitarios y servicios sociales, que van desde proporcionar una respuesta adecuada a las necesidades de personas vulnerables; Ofrecer soporte a organizaciones del sector salud y sociosanitario, prestando servicios esenciales de transporte, limpieza, lavandería, construcción modular y mantenimiento; siendo líderes en formación especializada en urgencias, catástrofes y acción humanitaria; y desde 1980 innovando como especialistas en emergencias.

1.9 Compromiso con la sociedad

1.9.1 Respeto al medio ambiente

El cuidado del medioambiente y el uso razonable de los recursos naturales en base a las normas internacionales ISO son una prioridad para SAMU, por lo que se fomenta entre las personas comportamientos respetuosos con el planeta.

1.9.2 Participación activa y desarrollo de la comunidad

SAMU está comprometida con su entorno socioeconómico, contribuyendo de manera permanente a la generación de riqueza y empleo en sus distintos ámbitos de actuación.

2 Normas de conducta ética profesional

La observación de los principios generales como base de la cultura empresarial en SAMU ha sido una de las claves de nuestro éxito y ha inspirado seguridad y confianza en aquellas personas que se relacionan con SAMU: plantilla, usuarios, proveedores de bienes y servicios, asesores, comunidades y administraciones públicas.

Las normas de conducta ética profesional de SAMU proporcionan una visión general del compromiso de la entidad de actuar con integridad y con el más alto crédito en todas sus prácticas.

En la actualidad, el entorno variable de la sociedad global en que se desarrolla nuestro trabajo presenta muchos desafíos a los equipos profesionales de SAMU en cumplimiento de su misión. Para enfrentarse a alguno de estos desafíos solo se necesita una comprensión básica de las normas y políticas de SAMU, al igual que un poco de sentido común.

Durante las actividades diarias de la entidad es importante comprender los efectos que las decisiones de los profesionales pueden tener sobre SAMU para poder actuar en consecuencia.

Las normas de conducta ética profesional proporcionan información, el apoyo y los recursos necesarios para cumplir nuestra obligación de actuar honradamente, con integridad y de acuerdo con las normas y regulaciones que rigen nuestra entidad.

2.1 Normas generales

Todos los que forman SAMU, tienen obligaciones generales importantes en lo que respecta a la conducta ética apropiada:

- Conocer y cumplir las normas de conducta de ética profesional.
- Cumplir las leyes y normativas vigentes en el desempeño de sus obligaciones en representación de SAMU.
- Actuar de acuerdo con el contenido y el espíritu de la política de intereses de SAMU, y desarrollar siempre la actividad profesional de manera que se eviten conflictos entre los intereses personales y los de SAMU
- Informar a la respectiva Dirección de cualquier conducta inaceptable que se perciba o de la que se tenga conocimiento, así como de cualquier comportamiento ilegal.
- Actuar con decoro en todo lo relativo a la imagen corporativa de SAMU.

2.2 Normas especiales

2.2.1 Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo de SAMU, además de garantizar una gestión eficaz y un control de las actividades en el ámbito empresarial, vela por el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Aportar valor sostenible al accionariado.
- Aportar calidad al servicio prestado a los usuarios.
- Controlar los riesgos empresariales.
- Aportar transparencia.
- Conciliar los intereses del accionariado y de todos sus grupos de interés.

Con la periodicidad que en cada caso resulta pertinente, proporcionamos información honesta, precisa y puntual del accionariado y se manejan sus actividades y servicios con el fin de aportar valor sostenible al accionariado, de acuerdo con los requisitos legales y contables aplicables.

2.2.2 Protección a la dignidad e integridad de las personas

El trato digno es un derecho de toda persona. En virtud de ese derecho SAMU tiene el compromiso de crear, mantener y proteger con todos los medios a su alcance un entorno laboral donde se respeta la dignidad y libertad del conjunto de personas que trabajan en el ámbito de esta organización.

Igualmente, SAMU se encuentra comprometido con la problemática del acoso sexual y acoso por razón de sexo en el entorno laboral, estableciendo un método que se aplica a la prevención y rápida solución de las reclamaciones relacionadas con casos de acoso sexual, y por razón de sexo.

Cualquier tipo de acoso menoscaba el entorno profesional y ejerce influencia sobre la salud, el bienestar y el rendimiento de las personas que los sufren, por todo ello queda prohibida cualquier acción o conducta de dicha naturaleza, siendo considerada como un comportamiento indebido y falta laboral que da lugar a las sanciones que establece la normativa al respecto.

2.2.3 Trato justo y respetuoso

SAMU se esfuerza en mantener un lugar de trabajo sin discriminación, donde su personal recibe un trato justo y respetuoso.

Todas las personas empleadas de SAMU deben trabajar juntos con espíritu de colaboración y respetando la dignidad de los demás:

- Ayudar a otras personas en el desarrollo profesional.
- Revisar el trabajo de otras personas de forma objetiva, sincera y convenientemente documentada.
- Tratar justamente las opiniones, preocupaciones y quejas de otras personas.
- Ayudar en el conocimiento completo de los estándares de trabajo, incluyendo políticas y procedimientos para proteger información confidencial, al igual que establecer medidas de seguridad en general.

2.2.4 Relación laboral

El personal contratado por SAMU lo hace a través de un contrato laboral legal, no aceptándose ninguna forma de trabajo ilegal.

Con el establecimiento de la relación laboral, cada persona recibirá la siguiente información:

- Características del cargo y de las tareas a realizar.
- Información relativa a elementos normativos y retributivos regulados según la normativa legal aplicable, al igual que aquellas mejoras que SAMU pone a disposición de los empleados/as para una mayor y mejor conciliación del trabajo, la vida familiar y la vida personal.
- Formación en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, así como normas y procedimientos sobre riesgos, medidas preventivas y actuación en caso de emergencias.
- Formación en el ámbito de la seguridad de la información.
- Formación en relación con el presente Código de Ética y en la prevención de delitos.

2.2.5 Selección de personal

Los procesos de reclutamiento y selección de personal en SAMU se llevan a cabo mediante procedimientos que garantizan la igualdad, el mérito y la capacidad, asegurando del mismo modo su transparencia, imparcialidad, profesionalidad, independencia y discrecionalidad de las personas que llevan a cabo la selección.

Las ofertas de empleo que se publican se ajustan a las características objetivas, exigencias y condiciones del puesto, evitando el uso de palabras referidas al sexo de la persona, así como la exclusión de cuestiones que vayan más allá de las curriculares.

Los procesos de selección se caracterizan por su adecuación a las funciones o tareas a desarrollar, al igual que las pruebas, exámenes y la batería de preguntas que se utiliza de manera habitual en las entrevistas personales.

2.2.6 Gestión del personal

La promoción interna y el desarrollo de carreras profesionales en SAMU se lleva a cabo a través de mecanismos igualitarios, valorando mérito, profesionalidad, conocimientos técnicos, experiencia y capacidades de cada una de las personas empleadas en SAMU sin excepción alguna por razón de género, etnia, opción sexual o ideas políticas o religiosas.

El proceso de evaluación del desempeño del personal se realiza anualmente y sirve de oportunidad para establecer una vía de diálogo entre las personas responsables y su personal. Igualmente robustece su relación, permite transmitir los valores esenciales de la empresa, servir como instrumento de motivación y acordar planes de acción para la evolución profesional de las personas.

SAMU, como no podía ser de otra forma, entiende la formación como una ventaja competitiva y una oportunidad de desarrollo profesional y personal de sus empleados /as, permitiendo ofrecer un servicio de alta calidad e innovador a nuestros usuarios.

2.2.7 Salud y seguridad

En SAMU consta la importancia que las condiciones de trabajo tienen sobre la seguridad y la salud de su personal y por lo tanto SAMU asume en su gestión el compromiso permanente de alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, promoviendo de forma continua diferentes iniciativas orientadas a su mejora, al igual que cumple con la legislación en la materia.

SAMU dispone de un servicio de prevención encargado de vigilar la salud y seguridad de su personal. La misión de las personas responsables de dicho servicio es proporcionar el correspondiente Órgano de Administración, a la Dirección y a todo el personal de SAMU respectivo, programas y procedimientos sobre la salud y la seguridad que se integren en la estructura de los métodos de trabajo de SAMU.

Desde las respectivas Direcciones de SAMU, se asumen los siguientes compromisos:

- Alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

- Desarrollar, aplicar y mantener un modelo de gestión en la prevención destinado a la mejora continua de las condiciones de trabajo, integrando dicho sistema en la gestión de la compañía, de manera que la prevención se incorpore en todas las actividades que desarrollan en SAMU con potencial incidencia sobre la seguridad, salud o bienestar de su personal.
- Desarrollar, aplicar y mantener actualizados los planes de prevención de todas nuestras actividades.
- Garantizar la participación e información y hacer efectivo el derecho de consulta de todo el personal.
- Desarrollar las actividades formativas necesarias para el desarrollo de la política preventiva.
- Dotar a SAMU de los medios humanos y materiales necesarios para desarrollar esta política preventiva, así como difundirla entre todas las personas que colaboran con SAMU.

Todas las personas empleadas por SAMU deben cumplir la política, normas y procedimientos recogidos en la documentación relacionada con la prevención de riesgos laborales.

Las respectivas políticas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo de las distintas áreas de SAMU están a disposición de las autoridades laborales, y accesible a todo el personal de SAMU y a cada edificio de la compañía.

2.2.8 Calidad de servicios y productos

SAMU está comprometido a prestar servicios de calidad, en plazo y precio más competitivo, de cara a aumentar el grado de satisfacción de nuestros usuarios. Desde la Dirección de SAMU se asume la responsabilidad de mantener y mejorar el Sistema de Calidad que garantiza los servicios y productos suministrados por SAMU.

Al igual que desde la Dirección, todos los empleados de SAMU asumen el compromiso de calidad de los productos y servicios prestados, de acuerdo a las directrices recogidas en las distintas normas de calidad de que se ha dotado la empresa:

- Es responsabilidad de todas y cada una de las personas de la organización, la tarea de mejorar la calidad.
- Se entiende la mejora de la calidad como un proceso continuo.
- Se debe de conocer y dar a conocer, de manera comprensible, estas normas de calidad.
- Se debe de participar en los programas de mejora, que gestionan los respectivos responsables de calidad.
- Se debe mantener contacto continuo con nuestros usuarios, de manera que permita conocer sus necesidades y expectativas, y, por tanto, puedan ser satisfechas.

2.2.9 Declaraciones relacionadas con los servicios y productos de SAMU

Todas las declaraciones hechas por el personal de SAMU relacionadas con los productos y servicios serán actuales, precisas y no engañosas ni falsas, al igual que se mantendrán altos niveles de credibilidad de SAMU en el mercado y evitarán que se produzcan obligaciones contractuales no intencionadas.

Es especialmente importante seguir este estándar de conducta en las comunicaciones externas de SAMU, incluidos, aunque no exclusivamente, los comunicados de prensa, materiales de mercadotecnia, en las reuniones con los usuarios y en las diversas presentaciones que se puedan hacer de la empresa.

2.2.10 Satisfacción de nuestros usuarios

La satisfacción de nuestros usuarios es un aspecto muy prioritario de las actividades de SAMU.

2.2.11 Información de la competencia

En SAMU se utiliza información de empresas del sector a fin de competir con éxito en el mercado.

La información que se obtenga sobre dichas empresas se debe llevar a cabo mediante investigaciones de mercado, evaluación de productos y servicios y estudio de documentos públicos, nunca se intentara conseguir información por medios inapropiados o ilegales.

Si se recibe información de cualquier empresa competidora que piense que pudiera catalogarse como confidencial, debe ponerse en contacto con la correspondiente Dirección de SAMU para determinar el proceso apropiado.

2.2.12 Comunicaciones externas

La comunicación de información coherente y precisa al exterior es vital para SAMU, tanto para cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias, como para la imagen de la misma. Para manejar de forma profesional y coherente las solicitudes de los medios de comunicación, estas son tratadas debidamente por la Dirección de Comunicación Corporativa.

SAMU actúa con total transparencia en sus comunicaciones, la información proporcionada es completa, íntegra y exacta.

Los registros y documentos propiedad de SAMU son conservados y destruidos de acuerdo con las políticas de conservación de registros.

2.2.13 Privacidad de la información

SAMU se compromete a respetar la privacidad de todas las partes interesadas en nuestra compañía.

El personal de SAMU debe conocer y cumplir las políticas de privacidad de la compañía para proteger adecuadamente la información confidencial a la que hayamos podido tener acceso. Así mismo, SAMU está obligado a respetar la legislación en materia de

protección de datos de carácter personal. De conformidad con dicha legislación, cualquier persona puede ejercer sus derechos de modificación, cancelación y oposición, en la forma que reglamentariamente está establecida.

Las personas empleadas deben cumplir con la política de privacidad de SAMU para proteger adecuadamente la información confidencial (tanto información relativa a personas como a empresas) a las que haya tenido acceso.

2.2.14 Conflicto de intereses

Todas las personas colaboradoras de SAMU tienen la responsabilidad de salvaguardar la integridad de las decisiones comerciales de SAMU y garantizar que estas se tomen sobre la base de lo que es mejor para la entidad, sin que influyan sobre ellas los intereses personales.

Un conflicto de intereses surge en cualquier situación donde existe potencial de lealtades divididas entre los intereses personales y las obligaciones para con SAMU.

Puesto que nunca es aceptable una actividad que constituya un conflicto real de intereses, se deberán evitar actividades que, incluso, puedan aparentar conflicto, al igual que utilizar a otras personas para llevar a cabo indirectamente una actividad inapropiada.

Aunque resulta difícil describir las distintas maneras en la que puede surgir un conflicto, a menudo se incluyen una o más de las situaciones siguientes:

- Participación en actividades de otras empresas.
- Intereses comerciales externos.
- Empleo externo.
- Inversiones externas
- Relaciones comerciales con familiares o amistades.
- No utilizar la representación de SAMU en organizaciones cuyo objetivo no esté relacionado con nuestro, sector negocio o usuarios...

Antes de iniciar una actividad que pueda constituir un conflicto potencial de intereses, se deberá comunicar la situación por escrito a la correspondiente Dirección de SAMU, y esperar su aprobación.

2.2.15 Uso de recursos propiedad de SAMU

SAMU es una entidad que pone a disposición de su personal el material y los recursos apropiados para la realización del trabajo asignado.

Los recursos informáticos y de comunicaciones se usarán para tareas relacionadas con los fines de la misma y acorde al puesto del empleado, su uso debe ser limitado y de conformidad con las otras políticas descritas en el presente código. Lo mismo ocurrirá con los recursos médicos y asistenciales.

El comportamiento en los servicios de internet y correo electrónico, deberá estar basado en los principios de ética, respeto a las personas y a la legislación vigente.

Todas las personas empleadas en SAMU tienen la obligación de leer y cumplir las políticas recogidas en los procedimientos desarrollados a tal efecto.

2.2.16 Uso de recursos propiedad del empleado

Se considerará un comportamiento inadecuado el hacer uso de redes sociales con recursos propios para fines no profesionales en horario laboral.

2.2.17 Copyright y descarga ilegales

SAMU es respetuoso con la protección de la propiedad intelectual propia y de otras empresas. La descarga sin permiso de archivos protegidos por copyright (videos, software, textos, fotografías...) es ilegal y atenta contra la política de nuestra compañía.

El uso no autorizado de un archivo protegido por copyright puede suponer tanto para la persona infractora como para SAMU, sanciones legales, incluidos daños, honorarios de representación jurídica, costes y, en casos de infracción deliberada con fines comerciales, castigo penal.

Por todo lo anterior, antes de realizar tales copias se recomienda comprobar que SAMU posee una licencia que permita hacerla.

2.2.18 Respeto a la imagen de SAMU

Los trabajadores son responsables de preservar el prestigio de SAMU como un valor que pertenece a todos, valor que es compartido por el solo hecho de pertenecer al mismo durante el tiempo que dure la relación contractual. En consecuencia, los trabajadores están obligados a mantener un máximo respeto por la imagen de SAMU, tanto en horario laboral, como fuera del mismo.

El personal no debe involucrarse en ninguna actividad que pueda afectar negativamente a la imagen de la empresa.

2.2.19 Sobornos

Los trabajadores de SAMU no participaran en sobornos, concesión de beneficio o ventaja de cualquier naturaleza que pueda entenderse como dirigida a influir de manera impropia en el normal desarrollo de las relaciones comerciales, administrativas o profesionales en las que participe SAMU.

2.2.20 Regalos

El personal de SAMU no solicitará, aceptará o recibirá de personas o entidades ajenas a SAMU, pagos, regalos, atenciones, obsequios ni tratos de favor que estén fuera de los lícitos usos del mercado, y estén -o pudiera entenderse que están- dirigidos a influir en el normal desarrollo de las relaciones comerciales, administrativas o profesionales en las que participe SAMU.

2.3 Compromiso con la sociedad

2.3.1 Medio ambiente

SAMU es una entidad comprometida con el medio ambiente que apuesta por la sostenibilidad y el uso responsable de los recursos naturales.

Las empresas operativas de SAMU cuentan con un Sistema de Gestión del Medio Ambiente (SGM), basado en normas estandarizadas de calidad, auditado anualmente por una entidad certificadora, lo que contribuye a optimizar la gestión de recursos y residuos y a reducir los impactos negativos en el medio ambiente.

Consciente de la necesidad de preservar el medio ambiente SAMU apuesta por la sostenibilidad y el uso razonable de los recursos naturales, centrandose sus esfuerzos en:

2.3.1.1 Uso racional

- SAMU se sirve de todos aquellos sistemas que permiten desarrollar el trabajo de manera más eficiente y sostenible con el medio ambiente (servicio electrónico en las comunicaciones, digitalización de la información...)
- SAMU utiliza un sistema de buenas prácticas ambientales mediante la creación de sistemas de ahorro de energía en equipos informáticos, sistemas de iluminación inteligente, monitorización y análisis de herramientas de climatización, suministro de electricidad, agua y gas, integridad de los diferentes sistemas y redes de suministro (central de datos, incidencias, alarmas ...) apagado automático de ordenadores, apagado de luces y aires acondicionados cuando no sean necesarios y optimización y aprovechamiento de la luz natural.
- SAMU fomenta el ahorro de papel y el consumo responsable del mismo, la reutilización en la medida de lo posible, uso de papeleras adecuadas, segregación y reciclado, utilización del correo electrónico para anexar documentos, usar impresión de doble cara/dos páginas por hoja, uso de modos de visualización de la pantalla, tratamiento de la documentación en formato digital y revisión el estado de las fotocopiadoras.
- SAMU fomenta el uso de servicios electrónicos en las comunicaciones: elementos web 2.0 (chats, foros wikis, ...) y los correos electrónicos evitan desplazamientos innecesarios. La digitalización de la información sustituye desplazamientos físicos por traslados virtuales. Las videoconferencias, audio conferencias, cursos e-learning... reduciendo asimismo las emisiones de CO2 generadas por el transporte.

2.3.1.2 Reciclaje y gestión de residuos

- SAMU pone a disposición de los empleados lugares o sistemas de reciclaje sobre productos ya consumidos o que se encuentran en desuso (pilas, ordenadores obsoletos, cartuchos de tinta...) canalizando la gestión de dichos residuos a través de las empresas especializadas.
- Los posibles residuos peligrosos se llevan a plantas de tratamiento y reciclado, gracias a la contratación de empresas especializadas.
- Residuos urbanos (papel, plásticos, envases, latas...) se separan selectivamente en papeleras y contenedores para su posterior recogida y reciclado.

2.3.2 Participación activa y desarrollo de la comunidad

2.3.2.1 Entorno socioeconómico

SAMU está comprometido con su entorno socioeconómico en intenta contribuir de manera permanente a la generación de la riqueza y empleo en sus distintos ámbitos de actuación. En este sentido, apuesta fuertemente por la constitución de nuevas ramas de explotación para la generación de empleo.

2.3.2.2 Organizaciones sin ánimo de lucro

Con el objetivo de favorecer la formación e integración socio laboral de personas disminuidas física o psíquicamente, SAMU contribuye con la labor social que numerosas entidades desempeñan en ese ámbito.

3 Implementación, comunicación y seguimiento

Con el objetivo de velar por el cumplimiento y divulgación del Código Ético, su interpretación, comprensión y seguimiento, entre los equipos profesionales de SAMU, se ha creado un Comité de Ética.

Las responsabilidades asignadas al Comité de Ética se relacionan a continuación:

- Revisión de las políticas y protocolos de la compañía, garantizando su coherencia con el Código Ético.
- Revisión y actualización del Código Ético.
- Promover la difusión del Código Ético entre todas las personas colaboradoras de SAMU.
- Atender y resolver cualquiera de las consultas y dudas formuladas por las personas de SAMU en materia del presente Código Ético.
- Recibir y analizar los avisos de cualquier irregularidad detectada en relación con el incumplimiento del Código Ético.
- Difundir el Código Ético de SAMU entre todos los equipos profesionales de SAMU.
- Elaboración de informes anuales sobre el grado de cumplimiento del Código Ético, donde se analizarán los contenidos de las consultas recibidas, las incidencias recibidas sobre su incumplimiento y la forma de resolución.
- Tomar decisiones respecto al incumplimiento del Código Ético.
- Establecer un sistema eficaz de comunicación para informar de posibles riesgos e incumplimientos del Código Ético.

El cumplimiento del Código Ético se halla sujeto al correspondiente régimen disciplinario aplicable de conformidad con la normativa laboral, sin perjuicio en su caso de la aplicabilidad de las normas penales en lo que resulte procedente.