



Code of Conduct
del Grupo ORS

ors

4	1 INTRODUCCIÓN
4	2 OBJETIVOS
4	3 ÁMBITO DE APLICACIÓN
4	4 REGLAS BÁSICAS
6	5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y LOS DATOS
6	6 COOPERACIÓN
7	7 PROFESIONALIDAD
8	8 TRATAMIENTO DE INFRACCIONES

Estimados/as compañeros/as:

En nuestro entorno de mercado, la integridad y la reputación de la empresa representan una ventaja competitiva crítica. Como grupo internacional, ORS se compromete a cumplir con las leyes y regulaciones locales en todos los aspectos. Del mismo modo, esperamos que cada uno de nuestros empleados las cumpla en todo momento y sin excepción.

Este código de conducta es una de las directrices centrales de nuestra empresa. Va más allá del mero cumplimiento de las leyes y regulaciones, puesto que establece además los valores éticos y morales según los cuales deben actuar todos los empleados. Es igual de importante la forma en que trabajamos como el trabajo en sí. Todos y cada uno de nosotros somos responsables de comprender y actuar de acuerdo con los valores éticos descritos en el código de conducta, como el respeto, la transparencia, la honestidad, la decencia y la confianza.

Las reglas deben entenderse como orientación, promover un comportamiento correcto y apoyarnos en nuestro trabajo diario con instrucciones concretas. Las disposiciones del código de conducta no son concluyentes. Además del comportamiento descrito, no nos eximen de adaptar nuestro proceder diario a las reglas generales de decencia, moralidad y sentido común, ni de abordar los problemas de una manera abierta y solidaria.

El código de conducta es obligatorio para todos los empleados del Grupo ORS. Aplicar este enfoque en nuestro trabajo diario beneficia a todos: nuestros empleados, las personas a las que asistimos, nuestros clientes y el público en general.



Jürg Rötheli
director general del Grupo ORS

1 INTRODUCCIÓN

Somos un socio competente y fiable para nuestros clientes públicos y privados. El punto central de nuestro trabajo son las necesidades de las personas a las que asistimos, al igual que los intereses de nuestros clientes, empleados, proveedores y otros socios comerciales. Nuestros empleados son esenciales para el éxito de nuestra empresa. Se esfuerzan al máximo para llevar a cabo nuestras tareas de manera profesional, experta y apasionada a diario, ya sea en áreas operativas o estratégicas. Dan lo mejor de sí día tras día y, al mismo tiempo, saben cómo guardar las distancias. Precisamente por esa razón es importante para nosotros establecer mediante el presente código de conducta normas básicas y principios que rijan el comportamiento moral, ético y legal en el trabajo diario y, con ello, proporcionar una base clara que sirva de modelo para la toma de decisiones.

2 OBJETIVOS

Nuestro código de conducta establece las reglas de comportamiento que se aplican a la hora de tratar los problemas morales, éticos y legales que puedan surgir en el desempeño de nuestro trabajo operativo, así como en las consideraciones estratégicas y la toma de decisiones. Al orientar activamente a nuestros ejecutivos y empleados respecto a las normas básicas de conducta, el código de conducta es un componente central de nuestra cultura corporativa.

3 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El código de conducta se aplica a todos los empleados del Grupo ORS, independientemente de su función y lugar de trabajo. El código de conducta está integrado en todos los contratos de trabajo individuales.

4 REGLAS BÁSICAS

Cumplimiento de leyes y reglamentos

Para nosotros, es imprescindible cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables. Cualquier infracción puede tener graves consecuencias legales y/o causar grandes daños económicos para ORS o para los individuos responsables.

Protección de los activos de la empresa y contra el fraude

Valoramos la gestión responsable de la propiedad de la empresa. Los activos de la empresa siempre deben usarse para los fines comerciales previstos. Se prohíbe cualquier uso indebido, en particular con fines personales, ilegales u otros propósitos no autorizados. No toleramos bajo ningún concepto ninguna forma de fraude ni de perjuicio a los activos de la empresa o de terceros.

Neutralidad política y religiosa

Somos una organización laica y apolítica. Las convicciones políticas y religiosas de los empleados son un asunto privado que en ningún caso debe influir en el cumplimiento de sus obligaciones laborales.

Protección contra la corrupción y el soborno

Reprobamos cualquier forma de soborno y corrupción. Estos delitos no tienen cabida en nuestra empresa. Asimismo, rechazamos cualquier comportamiento que implique explotar una posición de poder en beneficio personal, incumpliendo nuestras normas de comportamiento.

Relaciones con instituciones políticas y autoridades

Cuando nos relacionamos con instituciones políticas y autoridades, siempre actuamos de manera sincera, transparente y de acuerdo con la ley aplicable.

Salud y seguridad

La salud y la seguridad de nuestros empleados son muy importantes para nosotros. Prestamos atención para garantizar la salud y la seguridad de todos los empleados. Al hacerlo, respetamos las necesidades y diferencias individuales. Las normas de salud y seguridad se deben cumplir sin excepciones. Al proporcionar información y ofrecer formación de manera continua fomentamos un ambiente de trabajo que promueve la salud y mejora la seguridad.

Más información: Política de responsabilidad social empresarial del Grupo ORS



5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y LOS DATOS

Protección de datos y confidencialidad

Ninguna información confidencial de cualquier índole obtenida en el curso de la actividad profesional, incluida la información ajena al área de trabajo propia, puede ser utilizada para satisfacer intereses personales ni estar disponible para que se use en favor de los intereses de terceros. Las normas de protección de datos deben cumplirse rigurosamente.

Por lo tanto, protegemos los datos de la empresa contra el acceso de personas no autorizadas. La información y los documentos confidenciales deben identificarse como tales. Tratamos los datos sensibles de nuestros empleados, clientes, socios comerciales u otros terceros con cuidado y de forma estrictamente confidencial y cumplimos con las leyes y regulaciones aplicables.

Más información: *Política de privacidad y tecnologías de información*

Confidencialidad y opiniones en público

Somos conscientes de nuestras responsabilidades y deberes como proveedor de servicios. Como socio laico y apolítico de clientes públicos, no nos posicionamos respecto a cuestiones de política de asilo. Protegemos la información confidencial contra la divulgación no autorizada y el abuso. Enviamos las consultas de los medios u otros contactos externos a la oficina de comunicación interna.

6 COOPERACIÓN

Igualdad de oportunidades y confianza

Consideramos que los derechos humanos son unos valores fundamentales que todos los empleados deben respetar y tener en cuenta.

Esto se aplica al trato con las personas que están bajo nuestra tutela y como principio de cooperación para todos los empleados de la empresa, así como con nuestros socios externos. Nuestra cultura corporativa aprecia y celebra que cada persona sea única y valiosa y que se la respete por sus habilidades individuales.

Defendemos la igualdad de oportunidades y no toleramos ninguna conducta discriminatoria por motivos de origen étnico, nacionalidad, género, embarazo o paternidad, estado civil, edad, discapacidad, religión o creencias, orientación sexual u otras razones injustificadas. Nuestro trabajo se caracteriza por la confianza, la tolerancia, el aprecio y el respeto mutuo.

Comunicación

Mantenemos un diálogo abierto, regular, oportuno y profesional con nuestros empleados, con las personas que están bajo nuestra tutela, con nuestros clientes, con nuestros socios comerciales y con otros terceros. Siempre nos comunicamos de manera transparente y respetuosa. Transmitimos cualquier información importante de inmediato.

Diálogo abierto

Para nosotros es muy importante trabajar en un entorno abierto, en el que los empleados puedan dirigirse con seguridad y confianza a sus superiores, a sus supervisores o a la dirección. Los líderes tienen que fomentar un diálogo abierto y apoyar a los empleados mostrando confianza y actuando sin prejuicios. En las evaluaciones estructuradas

de los trabajadores, los empleados y los ejecutivos deben informarse mutuamente sobre el rendimiento laboral, la cooperación y el balance de la situación laboral, contribuyendo así al desarrollo de nuestra cultura corporativa

Cequidad y respeto

Tratamos a nuestros compañeros, clientes, socios comerciales y terceros de manera justa y respetuosa. Como empleador responsable, rechazamos el dumping salarial y la brecha salarial de género. Los principios de remuneración se establecen a nivel grupal. Cumplimos con las normas y los reglamentos nacionales en materia de pagos y supervisamos periódicamente el cumplimiento del principio de igualdad de remuneración por igual trabajo.

Abuso de poder, acoso sexual, mobbing y violencia

En nuestra empresa no toleramos ningún tipo de abuso de poder, acoso sexual, acoso laboral (mobbing), violencia o intimidación. Estos comportamientos serán sancionados de forma consecuente. Contamos con un sistema de denuncias para la protección de nuestros empleados, clientes y socios externos.

Más información: *Principios de liderazgo de ORS y Condiciones generales de empleo.*

7 PROFESIONALIDAD

Profesionalidad

Nuestro trabajo de asistencia con los solicitantes de asilo no incluye asesorarles sobre los procedimientos de asilo ni tomar partido al respecto, sino remitirlos a oficinas especializadas. Solo es posible proporcionar una asistencia profesional si respetamos estos límites y nos comportamos de manera absolutamente neutral.

Más información: *Directrices de asistencia*

En nuestras relaciones comerciales con los demás actuamos con sinceridad y profesionalidad. Nuestros socios (p. ej., clientes, proveedores, autoridades, etc.) pueden contar con que ORS actúe como un socio comercial en cumplimiento de la ley. Esto también requiere que estemos familiarizados con las obligaciones contractuales establecidas con nuestros socios comerciales.

Regalos e invitaciones

Por lo general, está prohibido aceptar regalos, donaciones o invitaciones de clientes, proveedores o socios comerciales.

Entre las excepciones se incluyen pequeños obsequios o invitaciones a comidas de negocios o eventos con fines relacionados con nuestros servicios. A este respecto, se debe prestar atención al marco respectivo y a la proporcionalidad de la invitación en el contexto local. En caso de duda, se debe informar al supervisor con antelación para solicitar su permiso para participar.

Igualmente, las invitaciones o regalos de los empleados del Grupo ORS a clientes, proveedores u otros terceros deben cumplir con estos mismos principios.

Como parte del trabajo de asistencia, los empleados no pueden aceptar dinero ni obsequios de carácter privado proporcionados por los clientes. Pequeños gestos de afecto, como dibujos de niños o un pastel casero, se consideran excepciones y pueden aceptarse previo acuerdo con los superiores correspondientes. Los empleados tienen prohibido hacer regalos a los clientes. Del mismo modo, los empleados tampoco pueden aceptar invitaciones personales de los clientes. La consideración y la importancia de los regalos, así como la extensión y aceptación de invitaciones, varían

según la cultura. Para anticiparnos a los malentendidos y las decepciones, ya señalamos las diferencias culturales con el país de acogida en la entrevista inicial.

Responsabilidad, reflexión y mejora

Asumimos la responsabilidad de nuestro trabajo y nuestras acciones. Además, reflexionamos y mejoramos nuestra actividad y nuestras acciones constantemente.

Manejo de recursos

Utilizamos los variados recursos de los que disponemos para realizar nuestras tareas con convicción y asumir nuestras responsabilidades. Al mismo tiempo, economizamos estos recursos y los manejamos cuidadosamente.

Abuso de las facultades laborales

No toleramos que se superen los límites en el uso de las facultades laborales, la explotación sexual ni los abusos. Nos comprometemos a tomar las medidas adecuadas para proteger a las personas a las que asistimos. Ponemos en práctica una cultura de observación. Nuestros empleados están obligados a notificar cualquier incidente o indicio que observen. Son responsables de prestar total atención para reconocer, prevenir o detener las agresiones.

Abusar de las facultades laborales puede acarrear la terminación del empleo. Las personas afectadas por el abuso de las facultades laborales por parte de los empleados, así como las demás personas perjudicadas, pueden solicitar apoyo o presentar quejas sin temor a sufrir ningún perjuicio al denunciar este tipo de abusos.

Más información: *Abuso de las facultades laborales en la relación de asistencia*

8 TRATAMIENTO DE INFRACCIONES

Procedimiento para la notificación de infracciones

Tenemos una política de tolerancia cero: los empleados de ORS que observen una infracción del código de conducta, o indicios de alguna infracción, deben informar al respecto. En caso de duda, mirar hacia otro lado significa ser cómplice. Si hay sospechas de que se está violando el código de conducta, se puede informar al supervisor, al departamento de Recursos Humanos y a la dirección.

Procedimiento para casos de abuso de las facultades laborales e infracciones del código de conducta. El Grupo ORS ha establecido una oficina para recibir denuncias sobre infracciones y abusos de las facultades laborales por parte de los empleados.

Oficina de denuncias de ORS
compliance@ors-group.eu

En principio, se aplica lo siguiente:

- ▶ Tómese en serio sus propias observaciones y sentimientos.
- ▶ Mantenga la calma y no se apresure.
- ▶ Tome nota de sus observaciones, de los informes de terceros y de las declaraciones hechas por el acusado o la presunta víctima.
- ▶ Asegúrese de informar a la oficina de denuncias en cualquier caso.

La oficina de denuncias es un organismo neutral al que se pueden dirigir todas las denuncias. La oficina de denuncias actúa como un centro especializado en todos los asuntos relacionados con las infracciones del código de conducta y los abusos de las facultades laborales por parte de los empleados. Registra cada denuncia e investiga cualquier indicio siguiendo el mismo procedimiento. Solo se informará al supervisor y/u otros organismos afectados después de haber consultado con la persona que ha realizado la denuncia.

Sanciones

Los empleados que violen cualquiera de los términos del código de conducta se enfrentarán a sanciones que, dependiendo de la gravedad de la infracción, pueden variar desde una amonestación verbal hasta la terminación del contrato o el despido inmediato. Además, si dicha violación constituye un delito (p. ej., explotación sexual de una relación de autoridad, amenaza, soborno, etc.), se pueden iniciar procedimientos penales. Si se interponen de buena fe, las quejas infundadas, es decir, aquellas en las que no haya evidencias suficientes de que se haya producido una infracción no tienen consecuencias para el denunciante o la persona que presente una queja. Sin embargo, si se acusa a una persona inocente a propósito, esto puede conllevar sanciones laborales y, en caso necesario, penales.

Si una persona acusada considera que es inocente o no es consciente de haberse comportado de forma indebida puede consultar con su supervisor directo, con el departamento de Recursos Humanos nacional y con el encargado del cumplimiento para revisar los hechos y, si es necesario, exigir una rectificación.

Zúrich, abril 2022



ors



Neutral, flexible, consciente.

ORS Group AG
Röschibachstrasse 22
CH-8037 Zürich



www.ors-group.org