

1. Objeto y Ámbito

El presente Código Ético tiene por finalidad establecer las pautas generales de actuación de todas las Personas que conforman CASER RESIDENCIAL de la Compañía, con independencia del cargo que ostenten, en el desempeño diario de sus funciones profesionales.

El Código ético de CASER RESIDENCIAL se fundamenta en nuestros Valores de Compañía y en el Principio de Ética el cual establece que toda persona por su condición humana, independientemente de su situación individual, tiene el máximo valor por sí misma.

Las personas en situación de dependencia tienen derecho al respeto de la diferencia y al de su propia dignidad, cualquiera que sea el estado en que se encuentran con respecto a su capacidad. Los valores éticos han de estar siempre presentes en los cuidados e intervenciones profesionales. La práctica profesional debe estar impregnada de un profundo respeto a los derechos humanos, donde se defienda la privacidad, la intimidad, la dignidad, el respeto a la diferencia y a la libertad personal.

Por su transcendencia, ha sido objeto de especial atención la regulación del uso de la informática puesta a disposición de los empleados de la Compañía, que se trata en Anexo "Código de Conducta Informática".

Todas aquellas personas de CR o colaboradores que tengan cualquier tipo de duda o inquietud relacionada con esta normativa, tendrán libre acceso para plantearlas a la Dirección de Recursos Humanos de nuestra Compañía.

2. Principios Básicos

CASER RESIDENCIAL, concreta su compromiso ético con nuestros principales Grupos de Interés, tanto Residentes y familiares, Trabajadores, Accionistas, Proveedores y Sociedad.

Nuestra ética con nuestros Clientes (Residentes y Familiares, como Administración Pública), vela en todo momento para que en cada una de nuestras actuaciones en la Prestación de Servicios de CASER RESIDENCIAL con cada uno de ellos, se respeten los Derechos y Deberes, recogidos en contrato vigente de Servicio de Prestación Asistencial de CASER RESIDENCIAL.

Con respecto a la Ética Empresarial que rige nuestras relaciones con personas que conformamos CASER RESIDENCIAL como nuestras relaciones externas con Accionistas, Proveedores y Sociedad, se concretan en nuestra Compañía con el despliegue en cada uno de nuestros comportamientos de nuestros Valores:

1. Confianza

Este Valor es el fundamento de nuestras relaciones internas y externas, que nos permite crecer y construir desde el acuerdo y el respeto mutuo, haciendo viables y sólidas nuestras relaciones en ambas direcciones siendo creíbles al desarrollar nuestras competencias y carácter:

- Hacia la propia Organización: Siendo Rector el valor de la Confianza con despliegue en la política de calidad ponemos siendo creíbles al desarrollar nuestras competencias y carácter. Con el desarrollo de Políticas hacia las Personas para inspirar seguridad y confianza, mediante el cumplimiento de los compromisos adquiridos y la construcción conjunta de CASER RESIDENCIAL como un espacio para generar acciones transformadoras e innovadoras propias del nuestro alcance interno como externo.
- Hacia el Exterior, con el cumplimiento de nuestros compromisos adquiridos con Accionistas, Proveedores y Sociedad con el logro de la sostenibilidad de la propia Compañía y la viabilidad de la misma como aportarles valor transformacional, desde la seguridad y el conocimiento de nuestra solidez.

2. Rigor

CASER RESIDENCIAL y todas sus personas se inspiran en este valor para que todas sus actuaciones sean respuesta de hacer lo que se debe hacer y se aseguren de que esté bien hecho.

Mediante este valor, nuestra Compañía mantiene con sus clientes el compromiso de ofrecerles siempre la más alta calidad, obtenida mediante el esfuerzo permanente de todos y cada uno de los empleados con sus clientes, internos y externos. Los buenos resultados son consecuencia directa y natural de una gestión de alto nivel, cuyo motor sea el Rigor.

A tal fin, los empleados deben esforzarse en la obtención del máximo grado de profesionalidad, basando su comportamiento en los siguientes principios:

- **Dedicación:** Entendida como la prestación de las tareas encomendadas con la máxima diligencia y atención, aspirando a la obtención de los mejores resultados en el desempeño profesional.
- **Formación:** Permanente actualización de los conocimientos necesarios en la actividad diaria, aprovechando la formación que le ofrezca la Compañía y sugiriendo en su caso aquella que se considere necesaria recibir de expertos externos.
- **Eficiencia:** Consecución de los resultados de la forma más productiva posible, adecuando los medios puestos a disposición por la Compañía a los fines perseguidos.
- **Vocación de Servicio:** El trabajo se basará en el ofrecimiento de un servicio y colaboración adecuada a los clientes, buscando su máxima satisfacción, aportándoles soluciones competitivas y de calidad. La información ofrecida a los clientes y proveedores, debe ser clara y correcta, dirigiendo y encauzando las solicitudes y reclamaciones por los canales establecidos.
- **Dirección de equipos:** Se prestará especial atención a la motivación y desarrollo profesional de sus integrantes, facilitándoles oportunidades de desarrollo en base al mérito y aportación profesional, reconociendo sus esfuerzos de forma específica.

3. Compromiso

Las Personas que conforman CASER RESIDENCIAL asumen los Retos de la empresa y necesidades de los Clientes como propios. Así se establecen como principios rectores de todas sus actuaciones la lealtad y la buena fe para con la Compañía y todos sus integrantes y aquellos colaboradores con los que profesionalmente se relacionen.

Este principio rector de nuestro Compromiso debe ser respetado por toda persona de CR con la abstención, en todo caso, de realizar cualquier actividad que pueda representar un conflicto de intereses con la Sociedad sin previa autorización expresa por su parte, relacionándose a título enunciativo y no limitativo, las siguientes conductas a evitar:

- Trabajar para cualquier compañía que realice la misma actividad, cliente o proveedor, mientras se mantenga vigente la relación laboral con CASER RESIDENCIAL.
- Competir con CASER RESIDENCIAL por la compra o venta de propiedades, servicios u otros intereses.
- Intervenir en nombre propio y sin efectuar la oportuna comunicación, en transacciones en las que participe CASER RESIDENCIAL.

4. Honestidad

Se considera que una Compañía construida sobre la honestidad, como la conducta recta y honrada que lleva a observar normas y compromisos, así como a actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y correspondencia en lo que se hace, en lo que se piensa y en lo que se dice, siendo veraces y consecuentes en lo que decimos y hacemos.

Dentro del compromiso con la Honestidad se debe:

- Cumplir con la legalidad y reglamentación vigentes que rigen nuestra actividad societaria.
- Ser francos y directos en los tratos, transparentes en las comunicaciones internas y externas. Ganarse y mantener a aquellos a los que se ofrecen y prestan, efectivamente, los servicios.
- Tratar a los clientes y colaboradores con equidad, incluso a los que tienen comportamientos y pensamientos distintos.
- Defender los valores e intereses de la Compañía en los tratos con terceros.
- Competir en base a la calidad de los servicios prestados que se comercializan, debiendo responder éstos a la excelente reputación de la Compañía.

Por ello, en la búsqueda de ventajas competitivas y el intento de superar a los competidores, debe actuarse también desde este principio, y nunca por el empleo de prácticas incorrectas. Ningún empleado de CASER RESIDENCIAL obtendrá o manipulará información privilegiada de otras compañías, aunque pretenda actuar justificado por la consecución de los objetivos de la Compañía.

- Ofrecer una publicidad precisa y fiel de los servicios que se promocionan.

La **Confidencialidad** es parte integrante de nuestro valor de la Honestidad en el desarrollo de nuestras actuaciones con respecto al acceso a la información que va dirigida a la obtención de los logros de la Compañía, constituyendo un importante activo que ha de preservarse evitando su indebida revelación fuera de la Entidad o, incluso, dentro de la misma.

Resulta de especial importancia que CASER RESIDENCIAL no pueda ser sancionada, ni tan siquiera acusada, de revelar los secretos de sus clientes, empleados o proveedores, debiendo respetarse escrupulosamente los principios contenidos en el presente apartado, así como el "Código de Conducta Informática" de la Compañía.

El término información se utiliza en este contexto de forma genérica y viene referido a los servicios, operaciones, personal, clientes y proveedores. Deberá tenerse en cuenta que alguna información resulta especialmente relevante, bien por la importancia comercial de la misma o porque se encuentre íntimamente relacionada con la normativa de protección de datos personales.

Asimismo, existen supuestos en los cuales CASER RESIDENCIAL, con independencia de la importancia de la información, se ha comprometido contractualmente con terceros a preservar el contenido de la misma, por cuyo motivo debe extremarse la confidencialidad sobre dichas materias. La Compañía mantendrá informados a los empleados con acceso a este tipo de datos de la existencia de estos pactos.

Como norma general, las Personas que conforman CASER RESIDENCIAL habrán de considerar que la información a la que acceden en sus actividades profesionales es confidencial, tanto en lo que se refiere a su revelación fuera del ámbito de la Compañía, como a aquellos colaboradores internos que no precisen conocer el contenido de la misma.

El desarrollo de la actividad profesional debe efectuarse con el más absoluto respeto a las personas, tratándose con idéntica dignidad a todas las personas que conforman Caser Residencial, concediéndoseles oportunidades de desarrollo profesional en igualdad de condiciones. Por ello, en ningún caso se tolerarán:

- Conductas discriminatorias ni de acoso basadas en características como género, orientación sexual, raza, religión, etc.
- Actitudes o comentarios que tiendan a crear o creen un entorno hostil de trabajo y convivencia.

Ningún empleado ofrecerá ni entregará obsequios que puedan interpretarse destinados a influir de forma impropia sobre cualquier persona. Recíprocamente, ningún empleado de Caser Residencial podrá aceptar obsequios que pudieran influenciar sus decisiones o las de la propia Compañía. Deben tomarse precauciones específicas en aquellas áreas de especial relación con los proveedores de la Compañía.

Sin perjuicio de lo expuesto en los párrafos anteriores, sí se permite, previa aprobación de la Dirección, la entrega o intercambio de artículos de adecuado valor, que se efectúan como gestos de buena voluntad y confianza en una relación comercial. Es decir, que se permite la realización y aceptación de dichos obsequios siempre que los mismos sean conocidos, legales, esporádicos y no excedan de un valor proporcionado.

Los colaboradores y proveedores de cualquier clase, deberán seleccionarse sobre la base de criterios estrictamente objetivos, debiendo incluirse necesariamente entre éstos la calidad, buen hacer, honorabilidad, etc.

5. Transparencia

Este valor se considera fundamento de CASER RESIDENCIAL desde la Sinceridad y Claridad en las relaciones con los grupos de interés, desde una doble perspectiva:

- Hacia la propia Organización, traducido en la necesaria apertura y comunicación de Nuestro Plan Estratégico y su despliegue de Políticas en el desarrollo de las actuaciones y tareas asignadas y su transmisión hacia todas las Personas que conformamos la Compañía para el logro de nuestra Misión y Visión.

Como Garantía del Despliegue efectivo de este Valor, se han articulado diferentes actuaciones desde los Planes Operativos Anuales para su realización en el total de nuestra organización, y se propicia la utilización de la Intranet corporativa Portal del empleado para la difusión organizada de información.

- Hacia el exterior, ofreciendo visibilidad de CASER RESIDENCIAL de una Compañía accesible y abierta al mercado, con la potenciación de la Comunicación Corporativa y nuestra Responsabilidad Social Empresarial como ejes para la difusión de la cultura y política de la Compañía y de aquellos datos de conveniente conocimiento pública.

La política de Comunicación Externa de la Compañía está centralizada en departamentos especializados de CASER RESIDENCIAL y del Grupo, que son los únicos habilitados para nuestra representación en los medios y coordinar la presencia de las Personas de CR en foros públicos.

Como es lógico, la prevalencia de este valor cede ante aquellas informaciones de carácter confidencial o reservado, sobre las que ha de guardarse deber de secreto por mandato legal o necesidades de la Compañía.