CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE ASISTENZIA

1. Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Código Ético y de Conducta recoge los principios y pautas de comportamiento que deben orientar la actividad de ASISTENZIA, reforzando el compromiso de la empresa con una actuación profesional, íntegra, responsable y respetuosa con las personas.

Será de aplicación a Dirección, personal de estructura, personal de atención directa y, en general, a todas las personas que actúen en nombre o representación de Asistenzia. La organización promoverá asimismo estos principios en sus relaciones con personas usuarias y familias, Administraciones Públicas, entidades contratantes, entidades proveedoras y colaboradoras.

El Código constituye el marco general de conducta de Asistenzia y se aplicará conjuntamente con la legislación vigente, convenios colectivos, políticas corporativas, protocolos, normas internas y procedimientos específicos de la organización.

2. Principios y valores.

La actuación de Asistenzia y de las personas que integran la organización se fundamentará en los siguientes principios:

- **Legalidad, integridad y responsabilidad.** Todas las actuaciones se desarrollarán de acuerdo con la normativa aplicable, los compromisos asumidos por la organización y sus procedimientos internos, actuando con honestidad, buena fe y responsabilidad profesional.
- **Profesionalidad y calidad.** Cada persona desempeñará sus funciones con diligencia, competencia y compromiso, orientando su actuación a la calidad de los servicios, la satisfacción de las personas usuarias y la mejora continua.
- **Participación e individualidad.** Cada persona usuaria será considerada protagonista de las decisiones que afectan a su atención, respetando sus preferencias, hábitos, capacidades y circunstancias personales y favoreciendo su participación siempre que sea posible.
- **Atención centrada en la persona.** La intervención se adaptará a las necesidades y evolución de cada persona, promoviendo su autonomía, bienestar y permanencia en su entorno habitual.
- **Continuidad y adaptación.** Asistenzia procurará una atención estable y continuada, adaptándose a los cambios en las necesidades de las personas usuarias y evitando alteraciones innecesarias en la prestación.
- **Dignidad, empatía y respeto.** Todas las personas serán tratadas con consideración, cercanía y respeto a su dignidad, intimidad, derechos y decisiones.

- **Igualdad, inclusión y no discriminación.** Asistenzia promoverá la igualdad de oportunidades y un trato respetuoso, rechazando cualquier discriminación por razón de sexo, edad, discapacidad, origen, orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- **Confidencialidad y protección de la información.** La información conocida en el ejercicio profesional será protegida y utilizada exclusivamente para las finalidades autorizadas, respetando la intimidad de las personas y la normativa aplicable.
- **Seguridad y bienestar profesional.** La organización promoverá condiciones de trabajo seguras y saludables, la prevención de riesgos, la formación continua y la participación de las personas trabajadoras.
- **Responsabilidad social y ambiental.** Asistenzia desarrollará su actividad de forma responsable con las personas, la comunidad y el medio ambiente, favoreciendo el uso eficiente de los recursos y la prevención de impactos ambientales.

3. Compromiso con las personas usuarias.

Las personas que presten servicios en Asistenzia mantendrán con las personas usuarias una relación basada en el respeto, la profesionalidad, la confianza y el mantenimiento de unos límites profesionales adecuados.

Se protegerán especialmente su dignidad, autonomía, intimidad y confidencialidad, realizándose únicamente las actuaciones autorizadas y comunicando a Coordinación cualquier cambio, incidencia o situación de riesgo detectada durante la prestación.

El personal actuará conforme a las normas y protocolos internos de Asistenzia relativos, entre otras materias, a manejo de dinero, regalos o beneficios, custodia de llaves, confidencialidad, utilización de bienes, relación profesional con las personas usuarias y comunicación de incidencias. En ningún caso podrá aprovecharse la relación profesional para obtener beneficios económicos, materiales o personales.

4. Igualdad, respeto y prevención del acoso.

Asistenzia promoverá un entorno de trabajo y de atención basado en el respeto, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, sin distinción por razón de sexo, edad, discapacidad, origen, orientación o identidad sexual, expresión de género, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

La organización mantiene una política de tolerancia cero frente al acoso sexual, por razón de sexo y frente a cualquier conducta discriminatoria, intimidatoria, violenta o degradante.

Las situaciones que pudieran producirse se gestionarán conforme a los protocolos específicos vigentes en Asistenzia, garantizando la confidencialidad, protección de las personas afectadas y respeto a los derechos de todas las partes.

5. Confidencialidad y protección de la información.

Toda persona vinculada a Asistenzia deberá guardar confidencialidad sobre la información personal, familiar, sanitaria, social, laboral o económica a la que acceda como consecuencia de su actividad profesional.

La información únicamente podrá utilizarse para las finalidades profesionales autorizadas y a través de los sistemas y canales establecidos por la organización. Queda prohibida su utilización para fines particulares, su difusión a personas no autorizadas o la realización de copias o comunicaciones ajenas a la prestación del servicio.

El deber de confidencialidad permanecerá vigente incluso después de finalizar la relación laboral o profesional con Asistenzia.

6. Integridad, conflictos de interés y beneficios personales.

Las personas sujetas al presente Código actuarán con objetividad e independencia, evitando situaciones en las que sus intereses personales, familiares o económicos puedan interferir con los intereses de Asistenzia, de las personas usuarias o de las entidades para las que se prestan servicios.

No se admitirán prácticas de fraude, corrupción, soborno, apropiación indebida, abuso de confianza, falsificación de información o utilización de la posición profesional para obtener ventajas personales.

No podrán solicitarse ni aceptarse regalos, dinero, préstamos, comisiones, favores o beneficios que puedan comprometer la independencia profesional. Cuando por las características del servicio resulte necesario manejar dinero de una persona usuaria para compras autorizadas, se actuará conforme al procedimiento interno establecido y quedará debidamente justificado.

Cualquier posible conflicto de interés deberá ponerse en conocimiento de la persona responsable correspondiente.

7. Relaciones con Administraciones Públicas, entidades contratantes, entidades proveedoras y colaboradores.

Asistenzia mantendrá sus relaciones con Administraciones Públicas, entidades contratantes, entidades proveedoras y colaboradoras conforme a los principios de legalidad, transparencia, buena fe, colaboración e integridad.

La información facilitada en procedimientos administrativos, licitaciones, contratos, facturación, justificaciones o comunicaciones deberá ser veraz y verificable.

Queda prohibida cualquier actuación destinada a obtener ventajas indebidas, influir irregularmente en decisiones públicas o privadas o falsear información relevante.

Las relaciones con entidades proveedoras y colaboradoras se basarán en criterios profesionales, técnicos, económicos y de calidad, evitando situaciones de favoritismo o conflicto de interés.

8. Compromiso con las personas trabajadoras.

Asistenzia promoverá relaciones laborales basadas en el respeto, la colaboración, la igualdad de oportunidades, la seguridad y el desarrollo profesional.

Se fomentarán la formación continua, la prevención de riesgos laborales, la participación de las personas trabajadoras y la disponibilidad de los medios necesarios para el correcto desempeño de las funciones.

Las personas trabajadoras deberán utilizar adecuadamente los equipos, materiales, sistemas informáticos y demás recursos puestos a su disposición, respetando las normas internas de organización y funcionamiento.

9. Seguridad, salud y responsabilidad ambiental.

Asistenzia considera la seguridad y salud de las personas trabajadoras un elemento esencial de su actividad. Todas las personas deberán cumplir las medidas preventivas establecidas, utilizar correctamente los equipos de protección y comunicar cualquier situación de riesgo de la que tengan conocimiento.

Asimismo, la organización fomentará el uso responsable de agua, energía, papel, materiales y demás recursos, así como la correcta gestión de residuos y la reducción de los impactos ambientales asociados a su actividad.

10. Comunicación de incumplimientos.

Cualquier persona que tenga conocimiento de hechos que pudieran constituir un incumplimiento de la legislación, del presente Código o de las políticas internas de Asistenzia podrá utilizar los canales internos habilitados por la organización.

Las comunicaciones serán tratadas con las garantías de confidencialidad previstas en los procedimientos vigentes, protegiéndose frente a represalias a quienes comuniquen de buena fe posibles incumplimientos.

Los posibles incumplimientos serán analizados de acuerdo con la legislación vigente, el convenio colectivo aplicable y las normas y procedimientos internos de Asistenzia, adoptándose, cuando corresponda, las medidas oportunas.

11. Cumplimiento del Código.

La existencia del Código Ético no sustituye a los protocolos específicos de la organización en materia de acoso, igualdad, protección de datos, prevención de riesgos, reclamaciones u otras materias.

Todas las personas incluidas en su ámbito de aplicación deberán conocer y respetar el presente Código.

La Dirección promoverá su difusión y podrá establecer acciones formativas o informativas para facilitar su conocimiento y aplicación.