

En AUSAVID 2, S.L. consideramos la integridad como el más alto valor que nos distingue.

Para vivir nuestros principios y valores y por lo tanto cumplir con este Código, es indispensable que seamos personas de alta calidad moral y que nos sea natural cumplir con el mismo, predicando con el ejemplo.

Cumplir con las disposiciones de Nuestro Código de Ética nos llevará siempre a tener la satisfacción de haber actuado lealmente con nuestra empresa y con nuestros grupos de interés de manera clara y honesta, en un ambiente de confianza y cordialidad en todos los aspectos de nuestra vida, tanto en lo personal como en lo profesional.

Así pues, en la aplicación de nuestro Código Ético, podemos distinguir varios grupos de interés:

- Nuestros clientes.
- Nuestros empleados y autónomos o subcontratas.
- Nuestros proveedores.

## **I.- CON NUESTROS CONSUMIDORES O CLIENTES**

Nuestros Clientes y Consumidores son la esencia por la cual existimos. Su satisfacción es esencial para nuestro éxito. Por lo tanto, la calidad e inocuidad de nuestros servicios son el principal compromiso con ellos.

Nuestros Clientes son nuestros aliados estratégicos y por ello nos esforzamos para que nuestra propuesta de negocio propicie su crecimiento y desarrollo.

Ofrecemos al público en general productos y servicios desde la gama básica hasta la complementaria. Tenemos el firme compromiso de informar a nuestros consumidores de las características técnicas y calidades de cada uno de nuestros productos y servicios.

Nos comprometemos a poner a disposición del público nuestros productos y servicios en todos los canales en donde operamos en cantidad suficiente, garantizando su calidad y su producción de manera lo más eficiente posible.

En nuestro trato con Clientes no hay cabida para ningún tipo de corrupción, soborno, favoritismo o cualquier actividad que sea contraria a las buenas costumbres o atente contra la salud de la población.

**- *¿Qué es la atención al cliente?***

**La atención al cliente es la habilidad de una organización en superar constante y consistentemente las expectativas de los clientes.**

Se trata de algo más que satisfaga plenamente al cliente.

***"el cliente tiene el poder de despedir a todos los empleados de la empresa con solo gastarse su dinero en otra empresa"***

La atención al cliente afecta a todos los empleados, aunque no tengan relación directa con él. La satisfacción del cliente implicará un aumento de lealtad a la empresa, lo que en definitiva se verá reflejado en su cuenta de resultados.

Diversos estudios confirman la importancia de incrementar la tasa de retención de clientes en las empresas, o lo que es lo mismo, la lealtad:

- Captar un cliente nuevo es siete veces más caro que mantenerlo
- Un cliente fiel **está familiarizado con los procedimientos de la empresa**, lo que resulta menos costoso.
- Un cliente fiel es **menos sensible a cambios en los precios o características** de nuestros productos y servicios.
- Un cliente fiel **transmite referencias positivas** a otros clientes potenciales.

Existe un **DECÁLOGO DE BUENAS MANERAS** que debe ser ampliamente divulgado dentro de la empresa de tal forma que se considere parte de la cultura corporativa, y es el siguiente:

1. El cliente es la persona más importante del negocio.
2. El cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos del cliente.
3. El cliente no interrumpe nuestro trabajo, es el que da sentido a nuestro trabajo.
4. El cliente nos honra al dirigirse a nosotros. No le estamos haciendo ningún favor al servirle.
5. El cliente forma parte de nuestro negocio.

6. El cliente no es un mero valor estadístico, es de carne y hueso: un ser humano con sentimientos y emociones como nosotros.
7. El cliente no es alguien con quien discutir ni con quien medir nuestras fuerzas.
8. El cliente merece la atención más respetuosa que podamos ofrecer.
9. El cliente nos comunica sus necesidades. Nuestro trabajo consiste en cubrirlas.
10. El cliente tiene derecho a esperar que el empleado presente un aspecto aseado y limpio. En caso de trabajadores que se trasladan a ejecutar su jornada laboral a una obra, deberán ponerse el correspondiente mono sobre la camiseta / sudadera y pantalón, y el calzado de seguridad; así, al terminar su trabajo, cuando se lo quiten, se verán igualmente limpios.

- **TENER EN CUENTA EL LENGUAJE CORPORAL.**

Para que el cliente se lleve una impresión positiva, el lenguaje corporal también tiene mucho que ver:

**Mirar a los ojos:** Así expresamos que estamos atendiendo y que somos dignos de confianza.

**Sonrisa:** Debemos sonreír al cliente aunque tengamos un mal día. Él no tiene la culpa.

**Asentimiento:** Debemos mostrar nuestro acuerdo con el cliente asintiendo a sus palabras para demostrar que le entendemos y le escuchamos atentamente

**Atención exclusiva:** No debemos realizar otras tareas como atender una llamada o hacer alguna anotación cuando estamos atendiendo a un cliente.

**La posición:** Debemos colocarnos frente a frente con el cliente, no de lado, así le demostramos que tiene toda nuestra atención; también es positivo inclinarnos hacia delante, lo que transmite la impresión de que nos interesa lo que estamos escuchando.

**Los brazos:** Nunca se deben cruzar los brazos porque transmitimos que somos personas inabordables.

**El aspecto personal:** Una gran parte del juicio profesional que el cliente hace de nosotros depende del aspecto físico que ofrecemos.

**El espacio:** Siempre se debe mantener una distancia prudencial entre nosotros y el cliente para respetar su espacio vital. Como mínimo una distancia de un brazo extendido.

- LAS FRASES PROHIBIDAS

Algunas frases o expresiones colocan inmediatamente al cliente en nuestra contra, lo cual supone un gran esfuerzo el poder revertir la situación. Por ejemplo:

- **"No lo sé"**. Debe sustituirse por: *"Déjeme que lo averigüe y me pondré en contacto con usted."*

- **"No"**. Inconscientemente parece que no queremos ayudar. Debemos sustituirlo por expresiones como: *"Miraré si puedo..."*

- **"Ese no es mi trabajo"**. Parece que queremos evitar responsabilidades. Se debe sustituir por *"Si me permite encontraré a alguien que pueda resolverlo"*

- **"La culpa no es mía"**. Hay que aceptar la responsabilidad, lo importante no es de quién es la culpa, si no solucionar el problema. Se debe sustituir por: *"Veamos como podemos solucionarlo"*

- **"Para cuándo lo quiere"**. Para evitar que el cliente nos pida una fecha imposible de cumplir, debemos comunicarle un intervalo de tiempo alto, para que luego lo podamos sorprender positivamente si tenemos el encargo antes del tiempo que le hemos dicho.

- **"Llámeme si no recibe noticias"**. El esfuerzo para seguir la resolución del problema debe ser nuestro, no del cliente. Se podría sustituir por: *"Le llamaré para asegurarme que se ha resuelto el problema"*.

## **EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CLIENTES**

Se compone de seis pasos:

1. Escucha activa de la queja.
2. Disculpas.
3. Solución del problema.
4. Reparación y compensación.
5. Prometer lo que se puede cumplir.
6. Seguimiento del problema.

### **III.- CON NUESTROS EMPLEADOS Y AUTÓNOMOS.**

En AUSAVID 2, S.L. buscamos que todo Empleado y Autónomo sea respetado y que encuentre un espacio adecuado para su desarrollo tanto en el ámbito profesional como en el personal.

Un error en el proceso de selección del personal puede generar frustraciones tanto a la empresa contratante como al empleado contratado al verificar que no se cumplen las expectativas creadas.

Es fundamental que en el proceso de selección personal se evalúe, además de competencias como, por ejemplo, los requisitos de formación académica o experiencia en cargos similares o análogos, el nivel de orientación al cliente mostrado por el candidato a ocupar un determinado puesto; se deberían evaluar, entre otros aspectos:

- Actitudes que reflejan simpatía por los demás y deseo de colaborar.
- Capacidad de respetar y escuchar con atención a los demás.
- Capacidad de comunicación.

El trato con Nuestros Empleados/Colaboradores se basa en las Reglas de Oro:

#### **RESPECTO**

**JUSTICIA**  
**CONFIANZA**  
**AFECTO.**

**a) *Respeto a la Individualidad***

Cada persona tiene un valor único y reconocemos que su contribución individual es indispensable para el equipo de trabajo en el que se desenvuelve. Por ello les respetamos y no permitimos que exista ningún tipo de discriminación ya sea por edad, religión, sexo, raza, preferencia sexual o por cualquier condición que se encuentre protegida por las leyes de la comunidad en que operamos.

Esta disposición se aplica para todos los aspectos del empleo, incluyendo el reclutamiento, la selección, promoción, cambio de puesto, las transferencias, la terminación de la relación laboral, la compensación, educación, capacitación y en general a todas las condiciones del trabajo.

Debido a los continuos cambios en el mercado de trabajo, la formación es una necesidad constante, y debe contribuir a reforzar la cultura de Atención al Cliente:

- La principal responsabilidad de los empleados de AUSAVAL 2, S.L., sea cual sea su área de actuación, es la atención al cliente.
- Aprendizaje de técnicas de resolución de problemas que ayuden a satisfacer las necesidades de los clientes.
- Aumentar el poder al empleado para que pueda servir mejor al cliente.



## **b) Desarrollo y Valores**

Estamos comprometidos a propiciar el desarrollo de Nuestro Personal de manera subsidiaria y fomentar el aprecio a los más altos valores morales y normas éticas. Transmitimos y difundimos Nuestros Valores y Principios a través de nuestra conducta.

Reconocemos que la confianza es la base para una relación estrecha y duradera y que ésta se fundamenta en la integridad de la persona. En AUSAVID 2, S.L. creemos en la buena fe del otro salvo prueba en contrario.

No toleramos ningún tipo de acoso o condicionamiento al personal, ni que el éxito de una persona dependa de favoritismos o sobornos. Nuestro compromiso es mantener un ambiente de trabajo en contra del hostigamiento, incluyendo lenguaje o conductas que puedan ser intimidantes, discriminatorias y/u ofensivas.

La manera de abordar la incorporación a la plantilla de AUSAVID 2, S.L. de personas con algún tipo de discapacidad psíquica o psicológica parte del principio de que "son una persona más".

En AUSAVID 2, S.L. les creamos un espacio común al del resto de trabajadores de la plantilla. La dimensión ética de discapacidad tiene su base en el principio de la justicia: La reivindicación de la igualdad. Lo que resalta no es la diferencia, es la igualdad; en AUSAVID 2, S.L. es más lo que nos une o iguala que lo que nos diferencia o separa.

La igualdad ética y jurídica no puede hacernos olvidar las diferencias fácticas, que han de tenerse muy presentes para poder adoptar los comportamientos y acciones que puedan eliminarlas

en la práctica y que esa igualdad se pueda hacer real.

Las personas con discapacidad son un colectivo que en nuestra empresa activan mecanismos de exigibilidad, (no de compasión), en el sentido de justicia. Las personas con discapacidades conforman un grupo en desventaja que tiene pleno derecho a disfrutar de políticas de discriminación positiva. Es decir, AUSAVID 2, S.L. les garantiza, , igualdad de oportunidades frente a un mismo tipo de situaciones intentando disponer de todos los recursos necesarios para equilibrarlas.

En AUSAVID 2, S.L. cualquier planteamiento ético que hagamos en relación con la discapacidad de nuestros trabajadores se desarrolla de acuerdo con el principio de dignidad:

Digno es aquello que es un valor en sí mismo, y a lo que es un valor le corresponde ser valorado. En AUSAVID 2, S.L. las personas con discapacidad se reconocen como sujetos con dignidad en el sentido pleno del término, por eso no hablamos de discapacitados, sino de personas con discapacidad: Son sujetos con dignidad valiosos por sí mismos que deben ser respetados en su condición de tales.

Entendemos que esta postura de respeto le brindará a Nuestro Personal la seguridad en su empleo que les permitirá confiar en AUSAVID 2, S.L. y dedicarse a sus tareas con esmero.

Brindamos al personal las facilidades pertinentes para que desarrollen su talento y competencias y lo puedan aplicar para tomar mayores responsabilidades, dentro de las oportunidades que se les presenten.

Pero como es evidente, nuestro personal también está obligado a cumplir con una serie de parámetros para contribuir al buen funcionamiento de AUSAVID 2, S.L.:

1. Será obligatorio utilizar el uniforme, en los casos en que así se estableciere, enseres de seguridad y estar debidamente aseados y limpios.
2. Los empleados o colaboradores que utilicen vehículos de AUSAVID, deben mantenerlos limpios y ordenados. Así como también, deben evitar tenerlos con golpes o rozaduras, en cuyo caso, lo pondrán en conocimiento del departamento correspondiente para proceder a su reparación. Los vehículos se llevarán a lavar cada vez que sea necesario, sin escatimar en ello.  
Queda terminantemente prohibido fumar en los vehículos propiedad de Ausavid.
3. Deben estar pendientes además de revisar si los vehículos necesitan cambiar los neumáticos, si carecen de recambios de luces, si es necesario realizarles un cambio de aceite, etc.. y lo pondrán en conocimiento de la empresa de renting.
4. Por otro lado, las personas que utilicen vehículos de la empresa han de estar pendientes de la fecha en que el mismo debe pasar la Inspección Técnica de Vehículos, acudiendo al lugar indicado para ello.
5. Es exigencia de la empresa que durante el tiempo en que los empleados transiten con vehículos de la empresa, mantengan el máximo civismo vial posible; de tal manera que se abstendrán de contribuir a la contaminación acústica, excepto absoluta necesidad (cuando van a sufrir un impacto por otro vehículo, por ejemplo) y asimismo, también de realizar gestos o pronunciar de manera perceptible palabras malsonantes u obscenas a los demás conductores o viandantes.

Las sanciones interpuestas por cualquier autoridad pública, será asumidas por los conductores de los vehículos, excepto las

que puedan ser derivadas de una negligencia de la empresa.

6. Se presume la buena fe de los empleados a la hora de realizar los fichajes, y en caso de error a la hora de realizarlos, se comunicará a la directora financiera mediante correo electrónico, en el que se recogerá el horario correcto del anteriormente dicho fichaje. En el caso de que alguno de los trabajadores de AUSA VIL, utilicen un vehículo de la empresa para fines personales, una vez finalizada su jornada laboral, este tiempo no computará, como es lógico, como horario dedicado a la empresa y que por lo tanto, estaría sujeto a remuneración salarial. Del mismo modo, en caso de no realizar diariamente los fichajes, se presume que no se ha acudido al centro de trabajo, con las repercusiones que ello conlleva en todo lo relacionado con la nómina.
  
7. Por otro lado, en el caso de que se tenga constancia, se observen o se produzcan accidentalmente roturas en materiales propiedad de AUSA VIL 2, S.L., fallos administrativos, etc... ello debe ser comunicado de inmediato a la junta directiva de la empresa a través del correspondiente parte de incidencias para proceder a subsanar la situación.
  
8. En el caso de que los empleados se encuentren dentro del centro de trabajo con mercancía, maquinaria... deberán colaborar con sus compañeros para proceder a situarla en su lugar adecuado, aunque no sea a priori de manera explícita una de sus responsabilidades. Del mismo modo, se ayudará a mantener las instalaciones en un correcto estado de limpieza por parte de todo el personal.

9. Cuando un empleado o colaborador realice compras a AUSAVID 2, S.L., el correspondiente compañero procederá a realizar una factura. En el caso de que un empleado o colaborador compre productos de la empresa, se les aplicará un descuento sobre la adquisición de los mismos, siendo el pago al contado y por el procedimiento normal en las oficinas de la empresa. Nunca se adquirirán productos para luego revenderlos o suministrarlos a un tercero, solamente pueden adquirirse para su uso personal.
  
10. Comidas o cenas de empresa: Cuando se presente la circunstancia de que alguno de los empleados o colaboradores de AUSAVID 2, S.L. crea que es necesario, por cuestiones comerciales o de gratitud, invitar a un cliente a almorzar o cenar, en la factura que se presente a la empresa, deben estar debidamente identificados el empleado y el cliente. **Se presentarán las facturas que sean aprobadas por AUSAVID 2, S.L.**
  
11. Lenguaje utilizado en horario laboral y con los clientes y proveedores: Los empleados y colaboradores, hablarán de manera respetuosa, sin alzar exageradamente la voz y sin pronunciar palabras malsonantes.
  
12. Para el caso de realizar operaciones especiales con bajo margen de beneficio, los empleados y colaboradores de AUSAVID 2, S.L. deberán pedir autorización a la dirección comercial de la empresa.
  
13. Las instrucciones de manipulación de carga y descarga de los productos tanto en los almacenes propios como para servirlos a los clientes, han de realizarse correctamente y según las instrucciones de la empresa, es decir, debidamente etiquetados y sin ser

golpeados para preservar así su buen estado y su imagen.

14. En el caso de que alguno de los empleados apreciase algún defecto en las instalaciones o bienes muebles (incluidos los vehículos) propiedad de AUSAVID, se sacará una fotografía en la que se especifique el día y la hora de observancia del defecto y se entregará, junto con el correspondiente parte de incidencias, a la directora financiera.
15. En ningún caso se permitirán faltas de respeto a los responsables inmediatos, que en caso de ser necesario, llamen al orden a los trabajadores. Ello puede traer aparejada la apertura de un expediente disciplinario, y según la gravedad, el cese de la relación laboral.
16. Estará totalmente prohibido fumar en lugares que no cumplan con la normativa recogida en la **Ley 28/2005 de 26 de diciembre sobre medidas sanitarias frente al tabaquismo, y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de tabaco**. Con respecto a los lugares de trabajo, la citada ley en su **Artículo 7 establece la siguiente Prohibición de fumar:**

- **Se prohíbe fumar, además de en aquellos lugares o espacios definidos en la normativa de las Comunidades Autónomas, en**

- a) Centros de trabajo públicos y privados, salvo en los espacios al aire libre.
- b) Centros y dependencias de las Administraciones públicas y entidades de Derecho público.
- c) Centros, servicios o establecimientos sanitarios, así como en los espacios al aire libre o cubiertos, comprendidos en sus recintos.

- d) Centros docentes y formativos, salvo en los espacios al aire libre de los centros universitarios y de los exclusivamente dedicados a la formación de adultos, siempre que no sean accesos inmediatos a los edificios o aceras circundantes.
- e) Instalaciones deportivas y lugares donde se desarrollen espectáculos públicos, siempre que no sean al aire libre.
- f) Zonas destinadas a la atención directa al público.
- g) Centros comerciales, incluyendo grandes superficies y galerías, salvo en los espacios al aire libre.
- h) Centros de atención social.
- i) Centros de ocio o esparcimiento, salvo en los espacios al aire libre.
- j) Centros culturales, salas de lectura, exposición, biblioteca, conferencias y museos.
- k) Salas de fiesta, establecimientos de juego o de uso público en general, salvo en los espacios al aire libre.
- l) Áreas o establecimientos donde se elaboren, transformen, preparen, degusten o vendan alimentos.
- m) Ascensores y elevadores.
- n) Cabinas telefónicas, recintos de los cajeros automáticos y otros espacios cerrados de uso público de reducido tamaño. Se entiende por espacio de uso público de reducido tamaño aquel que no ocupe una extensión superior a cinco metros cuadrados.
- ñ) Estaciones de autobuses, salvo en los espacios que se encuentren al aire libre, vehículos o medios de transporte colectivo urbano e interurbano, vehículos de transporte de empresa, taxis, ambulancias, funiculares y teleféricos.
- o) Todos los espacios del transporte suburbano (vagones, andenes, pasillos, escaleras, estaciones, etc.), salvo en los espacios que se encuentren por completo al aire libre.

- p) Estaciones, puertos y medios de transporte ferroviario y marítimo, salvo en los espacios al aire libre.
- q) Aeropuertos, salvo en los espacios que se encuentren al aire libre, aeronaves con origen y destino en territorio nacional y en todos los vuelos de compañías aéreas españolas, incluidos aquellos compartidos con vuelos de compañías extranjeras.
- r) Estaciones de servicio y similares.
- s) Cualquier otro lugar en el que, por mandato de esta Ley o de otra norma o por decisión de su titular, se prohíba fumar.
- t) Hoteles, hostales y establecimientos análogos, salvo en los espacios al aire libre. No obstante, podrán habilitarse habitaciones fijas para fumadores, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 8.
- u) Bares, restaurantes y demás establecimientos de restauración cerrados.
- v) Salas de teatro, cine y otros espectáculos públicos que se realizan en espacios cerrados.
- w) Recintos de los parques infantiles y áreas o zonas de juego para la infancia, entendiéndose por tales los espacios al aire libre acotados que contengan equipamiento o acondicionamientos destinados específicamente para el juego y esparcimiento de menores.
- x) En todos los demás espacios cerrados de uso público o colectivo.

#### **Artículo 8. Habilitación de zonas para fumar.**

En los lugares designados en la letra t) del artículo anterior se podrán reservar hasta un 30% de habitaciones fijas para huéspedes fumadores, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- a) Estar en áreas separadas del resto de habitaciones y con ventilación independiente o con otros dispositivos para la eliminación de humos.



- b) Estar señalizadas con carteles permanentes.
  
- c) Que el cliente sea informado previamente del tipo de habitación que se pone a su disposición.
  
- d) Que los trabajadores no puedan acceder a las mismas mientras se encuentra algún cliente en su interior, salvo casos de emergencia.

**c) Seguridad**

Apreciamos y respetamos profundamente la vida y la salud de todos Nuestros Empleados y Colaboradores.

La integridad física de Nuestro Personal tiene prioridad sobre la eficiencia en la operación y los resultados de AUSAVID. Nos comprometemos por ello, a proporcionar un ambiente de trabajo seguro y a generar continuamente una cultura que preserve la salud física y mental de los Empleados y Colaboradores.

Asimismo, debemos tener presente la seguridad de Clientes, Proveedores y el entorno social en que realizamos nuestras operaciones para cuidar la integridad física de todos, para lo que contamos con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales elaborado específicamente para nuestra empresa.

**d) Claridad y Responsabilidad en las Funciones**

Reconocemos la importancia de transmitir a Nuestros Empleados y Colaboradores la información que requieran para el cumplimiento de sus funciones, pues solamente así podrán estar involucrados con los objetivos y proyectos prioritarios de AUSAVID 2, S.L.; para el logro de los mismos con profesionalismo y entusiasmo

#### **e) Organizaciones Laborales**

Es nuestro compromiso fundamental que allí donde exista alguna asociación laboral se respete su independencia siempre y cuando represente los intereses legítimos de los trabajadores, buscando que las relaciones sean de colaboración y mutuo beneficio.

Toda relación con Organizaciones Laborales deberá apegarse estrictamente a las disposiciones legales de la comunidad en la que AUSAVAL opere.

#### **f) Información y Confidencialidad**

Cuando integramos a un Empleado y/o Colaborador a AUSAVAL 2, S.L., éste asume el compromiso de dar uso responsable y legítimo a la información a la que tenga acceso, guardando en todo momento la confidencialidad y seguridad de la información como propiedad intelectual y secreto industrial de la empresa.

Aún en el caso de que algún Empleado o Colaborador, por cualquier causa, deje de trabajar para AUSAVAL 2, S.L., deberá mantener este compromiso al que se sujeta por ética profesional y por la observación de las leyes del ámbito laboral donde operamos.

#### **g) Conflicto de Intereses**

Esperamos que todo el personal trabaje en beneficio de AUSAVAL y de todos los que la integramos, sin que nuestra toma de decisiones se vea afectada por cualquier factor que favorezca intereses ajenos a la productividad, eficacia, eficiencia y el cumplimiento de nuestras metas.

Con el propósito de evitar que se presenten conflictos entre los intereses personales y los de AUSAVAL, y para propiciar una solución en caso de requerirse, todos los Empleados y

Colaboradores de AUSAVID 2, S.L. tenemos la responsabilidad de declarar cualquier interés financiero o de otra índole, que pueda entrar en conflicto con la Empresa. Si algún Empleado o Colaborador considera que existen intereses personales que pueden influir en su desempeño en el trabajo o en su toma de decisiones, habrá de comunicárselo por escrito a su jefe inmediato. Todo el personal de AUSAVID 2, S.L. debe reportar anualmente y por escrito los conflictos de interés que tuviera.

Ningún Empleado o Colaborador puede ni debe tener interés financiero alguno, laborar o ser consultor, o de cualquier otra índole en un negocio Competidor, Proveedor o Cliente.

#### **h) Integridad y Corrupción**

En AUSAVID 2, S.L. no sobornamos, no recibimos favores ni dinero para otorgar beneficios a quien sea.

Entendemos con toda claridad que para evitar estos actos, debemos remover cualquier anomalía para que no haya motivo alguno de caer en corrupción.

Sobornar para obtener algún beneficio no ayuda en nada a la empresa y la pone en una situación muy grave e impide su avance.

***Recibir dinero, obsequios o favores, afecta profundamente a los resultados y pone en entredicho la reputación de AUSAVID y de todos nosotros.***

***Estas acciones son ilegales y pueden constituir un delito.***

#### **IV.- CON NUESTROS PROVEEDORES.**

##### **➤ Trato**

Con Nuestros Proveedores tenemos el compromiso de llevar a cabo negociaciones honestas y

equitativas, sin discriminaciones y/o imposiciones. Todo Proveedor será siempre tratado con las Reglas de Oro de la empresa: Respeto, Justicia, Confianza y Afecto.

Nuestro compromiso es un trato que incluya no sólo el respeto a las personas que representan a los Proveedores, sino el proporcionar la información necesaria de los resultados de los concursos y licitaciones, de manera que estos procesos sean transparentes y justos.

### ➤ **Selección y Desarrollo**

Todas las propuestas que Nuestros Proveedores hagan serán revisadas de manera integral considerando el precio, el valor agregado, la calidad y el servicio que ofrezcan.

Otorgamos el más alto valor a la competencia justa en el proceso de evaluación para la selección de los mejores. Hemos de ser consistentes con el compromiso que adquirimos para construir relaciones de negocios duraderas, equitativas y justas.

Estamos comprometidos también a proteger los derechos de los Proveedores en lo que corresponde a la confidencialidad de la información suministrada, esperando en contrapartida que los Proveedores cumplan a su vez con las políticas de AUSAVID 2, S.L.

Involucramos a nuestros Proveedores, buscando su desarrollo y proporcionándoles apoyo e información para mejorar las características de los materiales y servicios que requerimos de ellos, a través de una relación de confianza a largo plazo.

## ➤ **Condiciones**

Consideramos que uno de nuestros principales compromisos con Nuestros Proveedores es el pago oportuno por sus servicios y productos. Para ello establecemos acuerdos claros en materia de condiciones de pago y definimos procesos estables, simples y transparentes que no se presten a interpretaciones o malas prácticas.

Aspiramos a tener Proveedores que en cada transacción obtengan beneficios justos que promuevan su desarrollo sostenible, para estar en posibilidad de brindar un producto o servicio que evolucione en todos sus elementos, no sólo en el precio.

Comprometidos a promover la legalidad de las operaciones, somos cuidadosos de que Nuestros Proveedores no incurran en prácticas ilegales como el lavado de dinero, el incumplimiento de sus obligaciones fiscales, medioambientales o sociales, tales como el pago de seguridad social, impuestos o trabajo de menores de edad, de acuerdo con la legislación española. AUSAVID no sostendrá ninguna relación comercial con aquellos proveedores que incurran en este tipo de prácticas.

Buscamos que Nuestros Proveedores nos ayuden a ofrecer productos y servicios de excelencia, por lo tanto, trabajamos con aquellos que nos garanticen los más altos estándares de calidad y seguridad.

AUSAVID 2, S.L. fomenta el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad y por lo tanto espera que sus proveedores también lo hagan.

### ➤ **Anticorrupción**

En AUSAVID 2, S.L. buscamos obtener del Proveedor únicamente los beneficios correspondientes a la misma negociación de que se trate, sin obtener ventajas personales a costa de la asignación de contratos y por la adquisición de bienes y/o servicios. Buscaremos que la relación con Nuestros Proveedores sea siempre una relación ganar-ganar.

Para AUSAVID 2, S.L. el mejor reconocimiento que se puede recibir de un Proveedor es que cumpla con lo pactado, por tanto, no aceptamos, ni nosotros ni nuestros familiares: dinero, regalos, servicios, descuentos, viajes o entretenimientos.

Sin embargo, entendemos que Nuestros Proveedores hagan esfuerzos por promover sus marcas, productos y servicios, por lo que está permitido que entreguen productos promocionales siempre y cuando su valor sea simbólico.

En general, nuestras relaciones con los Proveedores se basan en la confianza mutua y aspiramos a que la experiencia comercial sea satisfactoria y libre de todo tipo de corrupción. Cualquier situación dudosa, debe ser reportada de inmediato al jefe directo por escrito y desde luego antes de realizarse cualquier transacción.

Apoyando este concepto, hacemos partícipes a Nuestros Proveedores de nuestro principio de Integridad Personal y por ello les pedimos que asuman la responsabilidad de no ofrecer retribuciones o regalos a nuestros Colaboradores.

## **V.- CON NUESTRA COMPETENCIA.**

En AUSAVID 2, S.L. estamos comprometidos a competir en el mercado basados en precio, calidad y servicio, en un marco de integridad, respetando a Nuestros Competidores en todos los sentidos.

Toda publicidad o promoción está basada en la verdad y cumpliendo la legislación de cada país en materia de competencia. Competimos a través de la calidad, el servicio y la estrategia comercial, acordes a Nuestros Principios y Valores.

Respetamos a Nuestros Competidores y siempre que tengamos que hablar de ellos utilizaremos información basada en hechos. Toda comparación con la competencia se hará utilizando términos exactos, sin calificativos y sin emplear información o argumentación engañosa.

## **VI.- CON EL GOBIERNO**

### ➤ Respeto a las Leyes

Nos mantenemos informados de las leyes de cada país en el que operamos y hacemos las adaptaciones que sean necesarias para no incurrir en ninguna violación.

Este principio se aplica a todas las áreas del negocio sin excepción. El incumplimiento de la ley es un delito que le puede acarrear a la Empresa severos daños económicos y deterioro en su imagen.

En la medida de lo posible participamos en los Organismos pertinentes para analizar y comprender la legislación, siempre de la manera más respetuosa y con el espíritu de colaborar con el desarrollo del país correspondiente.

➤ **Respeto a Costumbres Locales**

Al tener presencia en países con culturas y legislaciones particulares, procuramos entender y respetar las costumbres y prácticas locales en la medida que no violen la ley o que sean contradictorias con nuestros principios y valores o estén en contra de lo establecido en este Código.

Si existiera duda en cuanto a la congruencia con Nuestros Valores y las costumbres locales, habrá que consultar con el Administrador de AUSAVID 2, S.L. para determinar el curso de acción.

➤ **Participación en Actividades Políticas**

No nos pronunciamos por ninguna filiación ideológica ni partidista, pero alentamos la colaboración cívica en asociaciones profesionales y organismos ciudadanos, a la vez que estimulamos el ejercicio responsable de los derechos políticos.

La participación de los Empleados y Colaboradores en procesos políticos y/o electorales será enteramente a título personal y no podrá incluir contribuciones de tiempo, apoyo financiero y recursos que pertenezcan a AUSAVID. Cuando un Empleado o Colaborador elija participar en política, aportar y dar su opinión, lo hará como individuo y no deberá dar la apariencia de estar actuando en nombre y/o representación de AUSAVID 2, S.L.

**VII.- CON LA SOCIEDAD**

Reconocemos que nuestra razón de ser es la sociedad en la que estamos inmersos, es a ella a quien nos debemos y para quien trabajamos. Por ello, promovemos el voluntariado entre Nuestro Personal, y estamos comprometidos y apoyamos con nuestro trabajo y actitudes cotidianas los



Principios y Valores que dan sustento a la comunidad en que vivimos.

➤ **Generación y Conservación de Empleo**

Estamos comprometidos con el crecimiento económico y social de las comunidades donde se encuentra Nuestra Empresa a través de la creación y mantenimiento de fuentes de empleo digno y productivo.

Capacitamos a Nuestros Empleados y Colaboradores; Como Empresa, invertimos en el entrenamiento de Nuestro Personal y hacemos todo lo posible por mantener el trabajo de aquellos que realizan sus funciones adecuadamente y mantienen una actitud positiva.

➤ **Publicidad**

Nos comprometemos a que nuestras campañas promuevan el fortalecimiento de los valores éticos universales, entendiendo por éstos la unidad familiar, la integridad física y emocional de las personas, el respeto a los derechos universales de los niños, el respeto a las personas con discapacidad, de la tercera edad o de cualquier etnia o condición social, entre otros.

Somos conscientes del impacto de nuestra publicidad y por ello cuidamos que siempre sea responsable y veraz, cuidando que no pueda inducir a interpretaciones erróneas en cuanto a las calidades, uso, atributos de los productos y servicios, y sus características técnicas.

➤ **Medio ambiente**

Entendemos que nuestra operación tiene, inevitablemente, un impacto en el medio ambiente, por ello estamos comprometidos a buscar permanentemente los medios para disminuirlo mediante la mejora continua en el control de

emisiones, manejo de los residuos, tratamiento de aguas, ahorro de energía y todo elemento que potencialmente le pueda afectar.

Promovemos entre todo Nuestro Personal el cuidado meticuloso del medio ambiente y la biodiversidad, y reconocemos las prácticas responsables en su labor cotidiana, entre las que se encuentran el reciclaje.

## **VIII.- CON LA PRODUCTIVIDAD**

En AUSAVID 2, S.L. deseamos construir una empresa altamente productiva y plenamente humana.

Entendemos que para poder cumplir nuestras responsabilidades tanto internas como externas, debemos darle un uso productivo y sustentable a nuestros recursos.

### **➤ Austeridad**

Estamos convencidos de que los negocios y la operación cotidiana de AUSAVID 2, S.L. deben llevarse a cabo en un contexto de sencillez. Estamos comprometidos con llevar a cabo todos nuestros procesos de negocio bajo el principio de austeridad.

Hacemos uso eficiente de los recursos disponibles a nuestro alcance, evitando desperdicios, buscando mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento, procurando maximizar su capacidad y prolongar su vida útil.

Nuestro objetivo es la funcionalidad de los gastos, cuidando siempre que se respete la dignidad de los Colaboradores y su seguridad.

### ➤ **Protección de Activos**

Nuestro compromiso es proteger y optimizar el valor de la inversión, principalmente a través de la utilización prudente y rentable de los recursos, vigilando que cumplan las normas de seguridad pertinentes.

La custodia y preservación de los activos de AUSAVID 2, S.L. es responsabilidad de todos y cada uno de los que integramos la empresa.

Entendemos por activos de la Empresa no sólo la maquinaria, edificios, camiones o mobiliario sino también los planos, diseños, fórmulas, procesos, sistemas, dibujos, tecnología, planes de lanzamiento de productos, estrategias de negocio, campañas promocionales y desde luego Nuestras Marcas.

Los Empleados y Colaboradores tenemos el compromiso de salvaguardar los activos de la empresa. En especial, estamos comprometidos con la protección de la propiedad intelectual, representada esencialmente por sus procesos de fabricación, sistemas de información y esquemas de comercialización, incluyendo también información financiera, de productos y del personal.

El uso de los activos se destinará al objeto del negocio y está estrictamente prohibido hacer otro uso de los mismos. Todos los Colaboradores de AUSAVID 2, S.L. tenemos la obligación de denunciar cualquier desviación que sea de nuestro conocimiento.

## **FALTAS AL CODIGO DE ÉTICA**

La observancia de este código es estrictamente obligatoria.

Los Responsables de AUSAVID 2, S.L., en cualquier nivel, serán ejemplo intachable de su cumplimiento, de difundirlo constantemente y de tomar las medidas disciplinarias que correspondan cuando alguno de sus Empleados o Colaboradores lo incumpla.

Cualquier Empleado o Colaborador que realice prácticas de negocios en términos diferentes a las establecidas en este Código será sujeto a las medidas disciplinarias del correspondiente Convenio Laboral (Siderometal, Comercio Vario), y en su defecto, las recogidas en el Estatuto de los Trabajadores, y que pueden llegar desde un requerimiento disciplinario hasta la terminación de la relación laboral y/o acción legal.

En una empresa de cierto tamaño, es inevitable que ocurran situaciones que no estén previstas en este Código. En ese caso deben guiarnos el Compliance, el apego a la ley, Nuestros Valores y Principios y la buena voluntad.

Los Colaboradores de AUSAVID 2, S.L. siempre tendréis la libertad de consultar a vuestros jefes, acerca de las situaciones en donde se generen dudas.

La Dirección de la Empresa incluirá en sus revisiones el cumplimiento de este Código, que además será revisado anualmente por la persona o entidad debidamente capacitada para ello.

Las Direcciones relacionadas con cada uno de Nuestros Grupos de Interés (Colaboradores y Empleados, Socios, Proveedores, Clientes, Administración Pública, Competencia, la Sociedad)

son las responsables del cumplimiento de este Código de Ética por parte de los mismos.

Este Código entra en vigor a partir de Diciembre de 2017.

**Fdo.- Antonio Villar Costoyas**  
**Administrador de AUSAVID 2, S.L.**