

CÓDIGO ÉTICO Y DE
CONDUCTA DE CLÍNICA
ARCÁNGEL SAN MIGUEL, S.A.



CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CLÍNICA SAN MIGUEL S.A.U.

1.- PRESENTACIÓN.....	2
2. OBJETIVO Y ALCANCE.....	4
3. GESTIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA.....	6
A. Elaboración y aprobación.....	6
B. Distribución.....	6
C. Revisiones.....	6
4. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	6
5. RELACIÓN CON LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN.....	8
5.1- Principios de actuación.....	8
5.2- Deberes y obligaciones.....	9
6. RELACIÓN CON LOS CLIENTES.....	11
7. RELACIÓN CON SOCIOS.....	12
8. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES.....	13
9. RELACIÓN CON LA COMPETENCIA Y OTRAS DISTRIBUIDORAS.....	13
10. RELACIÓN CON LA SOCIEDAD Y EL ENTORNO.....	13
11. RELACIÓN CON AUTORIDADES PÚBLICAS.....	14
12. GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA.....	14
13. RÉGIMEN DISCIPLINARIO.....	15
14. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA...	15
15. APROBACIÓN Y VIGENCIA.....	16

1.- PRESENTACIÓN

Clínica Arcángel San Miguel, S.A.U. (en adelante “**CLÍNICA SAN MIGUEL**”) es una empresa domiciliada en Pamplona (Navarra) en la C/ Beloso Alto nº 32, cuyo objeto social es la asistencia hospitalaria y médica bajo todas sus formas mediante la gestión de clínicas, así como el arrendamiento de bienes inmuebles.

Su actividad principal consiste en la asistencia hospitalaria y médica. Actualmente cuenta con una superficie de más de 15.000 metros cuadrados, y pone a disposición de sus pacientes un equipamiento sanitario compuesto, entre otros, por 80 habitaciones individuales con baño completo y teléfono, 6 quirófanos, 8 boxes de cirugía mayor ambulatoria, 2 salas de parto y 6 camas de UCI. Cuenta con amplias y modernas instalaciones que garantizan una asistencia de calidad. Todos los trabajadores de la Clínica son excelentes profesionales que están identificados con este compromiso de atención personal y profesional a los pacientes que acuden a nuestro Centro, ofreciendo una atención personalizada a nuestros pacientes y usuarios.

Los servicios clínicos que presta son los siguientes:

Servicios Clínicos

En Clínica San Miguel trabajan más de 160 especialistas, entre médicos propios y consultores externos, para todos ellos el paciente es el centro. Cualificación profesional, calidad humana y gestión orientada al paciente, convierten a éste en el eje y centro de una elevada calidad asistencial.

Alergología
Análisis Clínicos
Anatomía Patológica
Anestesiología y Reanimación
Aparato Digestivo
Cardiología
Cirugía General y Aparato Digestivo
Cirugía Bariátrica
Cirugía Plástica y Estética
Cirugía Vascul

Dermatología
Endocrinología
Farmacia Hospitalaria
Ginecología y Obstetricia
Hematología
Medicina Intensiva
Medicina Interna
Neumología
Neurofisiología
Neurología
Nutrición y Dietética

Rehabilitación
Oftalmología
Oncología Médica
Otorrinolaringología
Pediatría
Radiodiagnóstico
Servicio de prevención y Chequeos
Cirugía Ortopédica y Traumatología
Urología

CLÍNICA SAN MIGUEL se constituyó el 7 de febrero de 1986, mediante la aportación de los activos y pasivos de Igualatorio Médico-Quirúrgico y de Especialidades de Navarra. S.A., que se habían generado en el desarrollo de la actividad hospitalaria. El 13 de junio de 2005 se aprobó en la Junta General de Accionistas de la Sociedad la fusión mediante absorción por parte de Clínica Arcángel San Miguel, S.A. de la sociedad San Miguel Oftálmica. S.L.

CLÍNICA SAN MIGUEL está integrada en el grupo de empresas que encabeza IGUALATORIO MEDICOQUIRÚRGICO Y DE ESPECIALIDADES DE NAVARRA, S.A (Grupo IMQ), con domicilio social en Pamplona, Avenida de Sayona, 4 bajo. Al 31 de diciembre de 2020, el capital de la Sociedad estaba compuesto por 79.700 acciones de 30,05 euros de valor nominal cada una. Las acciones estaban totalmente suscritas y desembolsadas por el accionista único, la sociedad IGUALATORIO MÉDICO-QUIRÚRGICO Y DE ESPECIALIDADES DE NAVARRA, S.A. El Grupo IMQ al que pertenece CLÍNICA SAN MIGUEL se encuentra integrado por las siguientes sociedades:

- I. IGUALATORIO MÉDICO-QUIRÚRGICO Y DE ESPECIALIDADES DE NAVARRA, S.A.
- II. CLÍNICA ARCÁNGEL SAN MIGUEL, S.A.U.
- III. RESIDENCIA BELOSO ALTO, S.L.U.
- IV. IMQ NAVARRA SOCIEDAD ODONTOLÓGICA, S.L.U.
- V. IMQ NAVARRA MEDIACIÓN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS, S.L.U.

Nuestra **Misión** consiste en:

	CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CLÍNICA ARCÁNGEL SAN MIGUEL, S.A.U.	Ed.01 Rev. 00 Abril/2021 Pag: 4/16
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------

- Garantizar el acceso de los pacientes a un servicio de calidad siendo un centro de referencia en la asistencia hospitalaria en Navarra, buscando la excelencia en su atención tanto desde lo profesional como desde lo humano, garantizando el máximo respeto a su dignidad.
- Optimizar la gestión.

Nuestra **Visión** es la de Convertir a CLÍNICA SAN MIGUEL en una empresa referente en Navarra como empresa innovadora en modelos de gestión, reconocida por sus aliados, hacerlo dentro del más alto compromiso ético y ofrecer a nuestros pacientes servicios diferenciales, de forma sostenible y comprometida con las personas.

Para alcanzar la Visión propuesta nos apoyamos en los siguientes **Valores**:

- Tener al paciente y sus familiares como eje central de nuestro trabajo.
- Respeto a su dignidad como premisa de todas nuestras actuaciones.
- Garantizar el reconocimiento de sus valores, creencias personales y el respeto de sus derechos.
- Respeto a su privacidad e intimidad guardando la máxima confidencialidad.
- Mantener una relación de confianza basada en el respeto, la cortesía y sensibilidad.
- Realizar una atención personalizada.
- Establecer un espacio vital seguro que contemple una gestión de riesgos.
- Desarrollar un modelo de calidad basado en la mejora continua de nuestro servicio y de nuestros procesos de gestión asistencial.
- Cumplir escrupulosa y proactivamente con los requisitos legales que afectan a nuestra actividad.

A continuación, se recogen los principios y pautas de comportamiento que han de guiar las actuaciones de CLÍNICA SAN MIGUEL, de sus directivos y, miembros de su órgano de administración, y de los empleados de CLÍNICA SAN MIGUEL, con la finalidad de consolidar una ética empresarial y la generación de un comportamiento adecuado y esperado por parte de CLÍNICA SAN MIGUEL.

Mediante el presente Código Ético y de Conducta se recoge el compromiso de CLÍNICA SAN MIGUEL de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento responsable y con absoluto respeto a la legalidad vigente, en todas las relaciones con sus empleados, clientes, proveedores y socios, y en general, con cualquier tercero relacionado con la Sociedad.

El presente documento pretende establecer las pautas generales que deben regir la conducta de CLÍNICA SAN MIGUEL y de todo su personal, desarrollando los fundamentos de comportamiento ético y de conducta que CLÍNICA SAN MIGUEL entiende que han de aplicarse a sus negocios y actividades, cualquiera que sea el lugar donde se desarrollen.

Este Código Ético y de Conducta refleja el compromiso e interés de CLÍNICA SAN MIGUEL con la ética empresarial, obligándose a mantener un comportamiento ético, íntegro y honesto a través del buen gobierno corporativo y la transparencia.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

	CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CLÍNICA ARCÁNGEL SAN MIGUEL, S.A.U.	Ed.01 Rev. 00 Abril/2021 Pag: 5/16
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------

Son destinatarios del presente Código Ético y de Conducta todos los empleados, directivos y miembros de los órganos de administración de CLÍNICA SAN MIGUEL, cualquiera que sea su modalidad contractual que determine su vinculación, posición jerárquica o funcional. Todos ellos deberán conocer y aceptar su contenido y obligarse a su cumplimiento.

Los proveedores, subcontratistas y cualesquiera terceros que mantengan relaciones jurídicas con CLÍNICA SAN MIGUEL, quedarán vinculados por los principios del presente Código en cuanto les resulte de aplicación. En este sentido, todos aquellos terceros con los que CLÍNICA SAN MIGUEL se relacione contractualmente deberán firmar la Declaración de Conformidad con nuestra política de prevención de delitos.

El contenido del Código Ético y de Conducta prevalecerá sobre el de aquellas normas internas que pudieran contradecirlo, salvo que éstas establezcan requisitos de conducta más exigentes.

La aplicación del contenido del presente Código, en ningún caso, podrá dar lugar a la vulneración de las disposiciones legales aplicables. De ser apreciada tal circunstancia, los contenidos del Código Ético y de Conducta deberán ajustarse a lo previsto en dichas disposiciones legales.

Asimismo, el presente Código será de aplicación en:

- La gestión de las necesidades y expectativas de los clientes.
- La planificación y gestión de los competidores, proveedores y aliados.
- El establecimiento de relaciones con el entorno social y medioambiental.
- La planificación de las relaciones con las Administraciones competentes e Instituciones pertinentes.
- La gestión de la confidencialidad.
- La resolución de los posibles conflictos de interés entre los grupos arriba mencionados.

El propósito y objetivo del presente código, es poner en conocimiento, y asegurar el cumplimiento para todos los grupos de interés de CLÍNICA SAN MIGUEL anteriormente definidos, de los valores y principios generales de CLÍNICA SAN MIGUEL, y las personas que la integran, a fin de garantizar unas pautas de conductas adecuadas que aseguren un comportamiento ético y responsable en el desarrollo de su actividad.

Los **valores éticos** fundamentales a los que han de ajustar su conducta profesional las personas incluidas en el ámbito de aplicación del presente Código son los siguientes:

- ✚ **Integridad:** Entendida como entereza moral, rectitud y honradez en la conducta y en el comportamiento. En general, una persona íntegra es alguien en quien se puede confiar.
- ✚ **Objetividad:** La objetividad es la imparcialidad con que se trata o se considera un asunto prescindiendo de las consideraciones y los criterios personales o subjetivos.
- ✚ **Honestidad:** Armonizar las palabras con los hechos, comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad. La honestidad es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y lo que se hace.
- ✚ **Responsabilidad:** Cumplimiento diligente y profesional del trabajo, desempeñando con pericia, aplicación, seriedad, honradez y eficacia las tareas y obligaciones encomendadas.
- ✚ **Transparencia:** Como cualidad de actuar de una manera franca, abierta, y con claridad sobre los hechos y criterios con los que se toman las decisiones, implica dejar de lado la ambigüedad con la finalidad de ser generadoras de confianza.

	CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CLÍNICA ARCÁNGEL SAN MIGUEL, S.A.U.	Ed.01 Rev. 00 Abril/2021 Pag: 6/16
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------

3. GESTIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

A. Elaboración y aprobación

El Código Ético y de Conducta ha sido redactado por el Compliance Officer y aprobado por el Administrador Único de la Sociedad.

B. Distribución

El Código Ético y de Conducta resultará accesible para todos los grupos de interés y público en general en la parte pública de la página web de CLÍNICA SAN MIGUEL, en el apartado de Compliance.

Se efectuarán regularmente las acciones oportunas de comunicación y formación a fin de garantizar la comprensión del Código Ético y su aplicación por la totalidad del personal vinculado a la organización

Se comunicará a los diferentes grupos la disponibilidad de esta información.

C. Revisiones

El Código Ético y de Conducta se revisará cuando se lleven a cabo modificaciones que le afecten para su adecuación y eficacia.

Las modificaciones propuestas serán valoradas por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo y aprobadas por el Administrador Único.

Las modificaciones supondrán la actualización del número de revisión de las secciones afectadas.

Cuando alguna sección alcance la revisión número 10 se revisará el Código en su totalidad y se lanzará una nueva edición.

4. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

CLÍNICA SAN MIGUEL incluye en su Misión, el compromiso de realizar su actividad mediante un desarrollo y comportamiento ético sostenible. Consecuentemente, CLÍNICA SAN MIGUEL ha definido la presente Política marcando los siguientes compromisos como guías de actuación:

- Respeto a la legalidad vigente, cumpliendo las leyes, normas y reglamentos que resulten de aplicación al negocio de CLÍNICA SAN MIGUEL.
- El mantenimiento de la solvencia económica y la gestión eficaz de los recursos, como bases de nuestro proyecto económico y garantía de su continuidad.
- Compromiso con la máxima responsabilidad corporativa, llevando a cabo las mejores prácticas de gobierno corporativo, con los principios de la ética empresarial y con la transparencia en todos los ámbitos de actuación de CLÍNICA SAN MIGUEL asumiendo responsabilidades y actuando conforme a ellas.

	CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CLÍNICA ARCÁNGEL SAN MIGUEL, S.A.U.	Ed.01 Rev. 00 Abril/2021 Pag: 7/16
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------

- La formación y desarrollo de nuestros trabajadores: las políticas activas para la conciliación de la vida laboral con la familiar y el respeto al principio de igualdad, pilares de nuestra política de Recursos Humanos.
- Todas las personas físicas y jurídicas que mantengan de forma directa o indirecta cualquier relación laboral, económica, social y/o comercial con CLÍNICA SAN MIGUEL recibirán un trato justo y digno.
- Compromiso de competir en los mercados de forma leal, cumpliendo con la normativa de defensa de la competencia. De esta forma, se rechaza cualquier forma de competencia desleal, entendida como el establecimiento de acuerdos entre competidores o el abuso de una posición dominante en los mercados.
- Nuestras relaciones comerciales, laborales y profesionales con clientes, proveedores, competidores y socios, así como con otros agentes del mercado, deberán basarse en los principios de integridad, profesionalidad y transparencia, y en las pautas de actuación contenidas en el presente Código Ético.
- Rechazo explícito a cualquier clase de soborno o corrupción. En consecuencia, los empleados y personas asociadas a CLÍNICA SAN MIGUEL deberán abstenerse de:
 - ✚ Aceptar regalos valiosos, condiciones ventajosas, salarios, viajes, o cualquier otra forma de compensación por parte de clientes, proveedores, o de otras personas físicas o jurídicas que realicen o intenten realizar negocios con CLÍNICA SAN MIGUEL.
 - ✚ Las personas sujetas a este Código deberán abstenerse rotundamente a la hora de aceptar o realizar regalos, ventajas o facilidades provenientes de terceros más allá de los de carácter simbólico. Únicamente se admitirán o realizarán regalos u ofrecimientos de cortesía iguales o inferiores a 100 euros, salvo que dicho ofrecimiento pueda ser percibido como inadecuado. Para cantidades superiores se deberá consultar al Comité de Ética y Cumplimiento Normativo.
 - ✚ Ofrecer o dar regalos o liberalidades a terceros que pudieran tener por objeto influir, de manera impropia, en la consecución de un beneficio o favor para CLÍNICA SAN MIGUEL. En este sentido, solo podrán ofrecerse o realizarse aquellos regalos o liberalidades de pura cortesía y escaso valor económico previstos en las normas de CLÍNICA SAN MIGUEL, conforme a los procedimientos y requisitos de autorización y control que resulten de aplicación. De existir alguna duda al respecto se solicitará la autorización al Comité de Ética y Cumplimiento Normativo.
 - ✚ En materia de viajes, únicamente se aceptarán u ofrecerán el pago de billetes de desplazamiento, gastos de alojamiento y manutención cuando el personal de la organización deba asistir como invitado por instituciones públicas o privadas a reuniones, jornadas o congresos convocados en materias directamente relacionadas con sus responsabilidades profesionales.
 - ✚ Se establecerán relaciones con las autoridades e instituciones públicas, siempre de una forma lícita, ética y alineada con la legislación para la prevención de la corrupción y el soborno.
- Respeto escrupuloso de los Derechos Humanos y Libertades Públicas.
- Compromiso de difundir una información adecuada y fiel de su gestión, una información veraz y contrastable, estableciendo canales de comunicación claros, tanto interna como externamente y desarrollando un sistema de gestión que le permita conseguir una mejora continua de su responsabilidad social
- Las actividades empresariales y profesionales de CLÍNICA SAN MIGUEL y la conducta de sus empleados se basarán en el valor de la integridad y se desarrollarán de acuerdo con

los principios de honestidad, evitación de toda forma de corrupción y respeto a las circunstancias y necesidades particulares de todos los sujetos implicados en ellas.

- Protección y uso adecuado de los bienes y patrimonio de CLÍNICA SAN MIGUEL.
- Tratamiento de los conflictos de interés. En este sentido, se entenderá por “conflicto de interés” toda situación en la que los intereses de las personas asociadas a CLÍNICA SAN MIGUEL, así como de las personas vinculadas a éstas en los términos previstos en el Estatuto Jurídico del Consejero y Alta Dirección se encuentren contrapuestos a los intereses de CLÍNICA SAN MIGUEL.
- Promover el cumplimiento fiel de la normativa sobre protección de datos, adoptando las medidas oportunas en la organización de CLÍNICA SAN MIGUEL con el objeto de que la normativa tenga plena eficacia.
- Respeto hacia los derechos sobre propiedad intelectual e industrial, así como los derechos sobre marcas y patentes de terceros.
- Fomento de la información sobre cualquier comportamiento ilegal o no ético.
- Respeto al medioambiente, favoreciendo la gestión sostenible de los recursos naturales.
- Ofrecer a sus clientes, un servicio de calidad, en el plazo acordado, mantener la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos, adoptar una actitud de honestidad y disponer de procedimientos para el tratamiento de sugerencias y reclamaciones.
- Ofrecer a sus proveedores, para que su gestión sea socialmente responsable, establecer relaciones mutuamente beneficiosas, libres, respetuosas y honestas y mantener la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos.
- Mantener con la Administración, una relación de transparencia, honestidad y colaboración.
- Fomentar en la Sociedad y en los clientes, la participación en actividades solidarias, actividades de comunicación y divulgación de pautas y hábitos de vida saludables.

5. RELACIÓN CON LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN

5.1- Principios de actuación

- ❖ **Respeto por la dignidad e integridad de las personas:** Ningún empleado de CLÍNICA SAN MIGUEL será discriminado por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Y no se tolerarán situaciones de acoso, tanto sexual como moral. CLÍNICA SAN MIGUEL rechaza cualquier manifestación de acoso, abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil, favoreciendo un entorno de trabajo agradable y seguro.
Todo el personal deberá respetar las normas internacionales sobre los derechos y libertades fundamentales y, en concreto, la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como la Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo.
- ❖ **Igualdad entre hombres y mujeres:** Bajo ninguna circunstancia se admitirán actuaciones que no respeten los principios de igualdad entre mujer y hombre. La consecución de una efectiva igualdad de oportunidades, junto con el desarrollo del talento de su capital humano, constituirá un principio fundamental para CLÍNICA SAN MIGUEL.
- ❖ **Defensa de los derechos laborales:** CLÍNICA SAN MIGUEL respeta los derechos de

	CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CLÍNICA ARCÁNGEL SAN MIGUEL, S.A.U.	Ed.01 Rev. 00 Abril/2021 Pag: 9/16
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------

sindicación, asociación, huelga y negociación colectiva y no utiliza ningún tipo de medida coercitiva para impedir el ejercicio de los mismos. El salario que reciben los empleados de CLÍNICA SAN MIGUEL es acorde con la función desempeñada tal y como queda establecido en el pacto de empresa aplicable.

- ❖ **Seguridad y Salud Laboral:** CLÍNICA SAN MIGUEL cumple la legislación vigente en Prevención de Riesgos Laborales y, además, establece y apoya las acciones necesarias para lograr una mejora permanente de la actuación preventiva.

Todas las personas que trabajan en CLÍNICA SAN MIGUEL deben conocer y cumplir las normas de protección de la salud y seguridad en el trabajo, y velar por la seguridad propia y la de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de sus actividades.

CLÍNICA SAN MIGUEL mantienen una política de tolerancia cero a la violencia en cualquiera de sus manifestaciones: agresiones verbales o físicas, amenazas y cualquier expresión de hostilidad o intimidación.

CLÍNICA SAN MIGUEL evitará, asimismo, cualquier situación de acoso laboral.

- ❖ **Formación:** Los recursos humanos de CLÍNICA SAN MIGUEL son de esencial importancia en la filosofía de servicio de la Empresa puesto que su compromiso y desarrollo profesional permiten mejorar nuestra competitividad y el servicio al cliente. Por ello, CLÍNICA SAN MIGUEL promueve la formación y el desarrollo personal de las personas de la Organización, mientras que constituye el deber de cada uno atender a su propia formación, comprometiéndose a mantener actualizados los conocimientos y competencias necesarias para el excelente desempeño de sus responsabilidades.
- ❖ **Igualdad de oportunidades:** Ante la necesidad de contratación de nuevas personas, CLÍNICA SAN MIGUEL realiza promociones internas atendiendo a las capacidades técnicas y competenciales del puesto. En caso de precisar personas de fuera, se realizarán procesos de selección transparentes que garanticen la igualdad de oportunidades y que se fundamentan en los criterios de mérito y capacidad definidos en los requisitos del puesto de trabajo.
- ❖ **Cumplimiento de la normativa legal sobre la edad mínima de contratación de personal,** asegurando en todo momento información, formación y seguimiento específicos en caso de contratación de trabajadores con edad comprendida entre los 16 y 17 años.

5.2- Deberes y obligaciones

- Todas las personas que trabajan en CLÍNICA SAN MIGUEL velarán por el estricto cumplimiento de la legislación vigente en el lugar donde desarrollen su actividad y respetarán los compromisos y obligaciones asumidos por CLÍNICA SAN MIGUEL en sus relaciones contractuales con terceros y de distinta naturaleza, así como todo aquello contenido en el presente Código Ético.

	CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CLÍNICA ARCÁNGEL SAN MIGUEL, S.A.U.	Ed.01 Rev. 00 Abril/2021 Pag: 10/16
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

- Todas las personas que trabajan en CLÍNICA SAN MIGUEL, desde el órgano de administración y el personal de Alta dirección hasta cada empleado en particular, deberán evitar toda situación de conflicto de intereses. En caso de que incurriesen en tal situación o prevean que pueda ocurrir, deberán informar de inmediato en tal sentido a su superior jerárquico y, en su caso, al Comité de Dirección y al órgano de administración.
- No se contraerán obligaciones económicas, ni se intervendrá en operaciones financieras, obligaciones patrimoniales o negocios jurídicos con personas o entidades cuando estas puedan suponer un conflicto de intereses con las obligaciones de su puesto o el interés de CLÍNICA SAN MIGUEL.
- En caso de producirse un posible conflicto de interés, las personas sujetas a este Código se abstendrán de influir o intervenir en la toma de la decisión en la que tenga un interés personal de forma directa o indirecta y lo pondrá inmediatamente en conocimiento de su mando superior jerárquico.
- No podrán desempeñarse actividades fuera del ámbito de trabajo, cuando estas puedan suponer un posible conflicto de intereses con la organización o cuando la realización de estas tareas no sea compatible con el correcto desempeño de tareas asignadas.
- En el desempeño de las funciones propias de sus cargos, los empleados de CLÍNICA SAN MIGUEL no podrán solicitar o recibir, por sí, o por persona interpuesta, regalo o presente alguno cuyo objeto sea influir en sus decisiones, debiendo comunicar a sus superiores cualquier proposición recibida en ese sentido.
- Cualquier clase de información sobre la organización o intercambio de información entre organizaciones tiene carácter confidencial y está sujeta a secreto profesional, sin que el contenido de la misma pueda ser facilitado a clientes ni a terceros, salvo autorización expresa o requerimiento legal.
- Todas las personas que trabajan en CLÍNICA SAN MIGUEL respetarán la información, confidencial o reservada, de que sean conocedores por razón de su cargo, ya sea técnica, financiera, comercial o de cualquier otro tipo y afecte a la propia organización o a nuestros competidores. Asimismo, no se permite la utilización de la misma, ni su revelación a terceros por medios ilegales o deshonestos para conseguir objetivos.
- El personal de CLÍNICA SAN MIGUEL protegerá la imagen y reputación de la organización en el desempeño de sus actividades, como un valor fundamental para la confianza de la ciudadanía e instituciones públicas.
- Se deberá evitar cualquier conducta que pueda dañar la imagen y reputación de la organización.
- El personal directivo deberá actuar de forma ejemplar y promover la actuación ética entre la plantilla de la organización.
- Se deberá velar por la reputación y buen nombre de CLÍNICA SAN MIGUEL en los medios de comunicación.

	CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CLÍNICA ARCÁNGEL SAN MIGUEL, S.A.U.	Ed.01 Rev. 00 Abril/2021 Pag: 11/16
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

- Se promoverán campañas publicitarias responsables y veraces, evitando toda publicidad engañosa sobre sus productos, servicios y velando porque los mismos cumplan todas aquellas especificaciones publicitadas
- Todas las personas que trabajan en CLÍNICA SAN MIGUEL se comprometen a:
 - Hacer un uso responsable de todos los recursos financieros y medios materiales e inmateriales que CLÍNICA SAN MIGUEL pone a su alcance para el desempeño de su actividad.
 - Se deberá actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia, de acuerdo con el interés general y en cumplimiento de los objetivos de la organización.
 - Se deberá velar por la sostenibilidad y creación de valor en la actividad de la organización.
 - Destinar los recursos de informática y comunicaciones, y especialmente, el correo electrónico e Internet, al desempeño único y exclusivo de sus funciones profesionales, pudiendo su uso ser sometido a seguimiento o auditorías en cualquier momento.
 - Utilizar los medios facilitados con la única finalidad del correcto desempeño de sus funciones de manera responsable, eficiente y con ajuste a la legalidad y usos. Quedará terminantemente prohibido el uso o apropiación con fines personales de los recursos pertenecientes a la organización
 - Cumplir con las pautas de actuación y los procedimientos establecidos sobre destrucción de documentación que garantizan el correcto uso de datos personales y/o sensibles y su confidencialidad.
- CLÍNICA SAN MIGUEL podrá exigir a las personas que trabajan en CLÍNICA SAN MIGUEL que, por razón de su cargo o trabajo, tengan acceso a información especialmente sensible, la suscripción de compromisos específicos de confidencialidad.

6. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

- ❖ **Marketing responsable:** CLÍNICA SAN MIGUEL presenta sus tarifas y servicios de manera transparente y responsable comprometiéndose a no realizar prácticas ilícitas, discriminatorias o engañosas.

Igualmente presta una especial diligencia en la actuación profesional de todas las personas con responsabilidad en el mantenimiento de los procesos y sistemas de información para la clientela, en la atención personal de sus solicitudes de información y en la resolución de sus reclamaciones.

- ❖ **Confidencialidad:** CLÍNICA SAN MIGUEL garantiza en todo momento la confidencialidad de los datos de sus pacientes. Todas las personas empleadas en CLÍNICA SAN MIGUEL tienen la obligación de cumplir con los procedimientos de

	CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CLÍNICA ARCÁNGEL SAN MIGUEL, S.A.U.	Ed.01 Rev. 00 Abril/2021 Pag: 12/16
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

seguridad establecidos en la legislación vigente y en la normativa interna en referencia a la confidencialidad. Cualquier información, no pública, de la que dispongamos sobre nuestros pacientes y su asistencia sanitaria, tiene carácter confidencial.

En consecuencia, CLÍNICA SAN MIGUEL dispone de normas y procedimientos para:

- Garantizar la seguridad de acceso a sus sistemas informáticos y a los archivos físicos en los que se almacena documentación contractual y transaccional de sus clientes.
 - Dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal.
- ❖ **Mejora continua:** CLÍNICA SAN MIGUEL es consciente que su valor añadido y como consecuencia su competitividad viene dada por la calidad de su servicio con la mejor eficiencia posible. Para ello apuesta por modelos de gestión EFQM, gestión por procesos y la aplicación de la tecnología para la gestión, asegurando una mejora continua de todos sus procesos.
- ❖ **Garantía de Cumplimiento:** Garantía de un total respeto y cumplimiento de los contratos con los clientes, asegurando la transparencia y la suficiencia de la información proporcionada a los clientes, realizando un asesoramiento profesionalizado y una prestación eficiente de los productos y servicios suministrados conforme a las necesidades que percibe de sus clientes en cada caso concreto. En este sentido, CLÍNICA SAN MIGUEL se compromete a facilitar a sus clientes información oportuna, precisa y comprensible, así como información clara y veraz sobre:
- Las características fundamentales de los productos y servicios que se ofrezcan o suministren (precios, descuentos, coberturas del seguro y demás condiciones).
 - Los procedimientos establecidos en CLÍNICA SAN MIGUEL para canalizar sus reclamaciones y resolver las incidencias.
- ❖ **Rechazo a prácticas desleales de competencia:** CLÍNICA SAN MIGUEL se compromete a competir en el mercado de manera leal y no admitir en ningún caso conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas.
- En este sentido, se rechazará la información sobre competidores obtenida de manera impropia o violando la confidencialidad bajo la que mantienen sus legítimos propietarios.

7. RELACIÓN CON SOCIOS

- **Rentabilidad:** el objetivo inherente a cualquier organización es la sostenibilidad en el tiempo. Como consecuencia, el esfuerzo de las personas que trabajan en la organización es ir mejorando la eficiencia de sus procesos consiguiendo resultados positivos para su reinversión y el reparto de los beneficios obtenidos.
- **Transparencia:** CLÍNICA SAN MIGUEL realiza anualmente una auditoría externa, haciendo pública su gestión en la Memoria de Actividad anual.

	CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CLÍNICA ARCÁNGEL SAN MIGUEL, S.A.U.	Ed.01 Rev. 00 Abril/2021 Pag: 13/16
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

8. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

- **Confidencialidad:** CLÍNICA SAN MIGUEL garantiza la confidencialidad y seguridad de los datos de sus proveedores, evitando su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado.
- **Garantía de cumplimiento:** Garantía de un total cumplimiento de los contratos suscritos con todos los proveedores, así como de actuar con la máxima transparencia y responsabilidad.
- **Políticas de selección:** En todo momento, los proveedores y subcontratistas serán seleccionados de conformidad con criterios de transparencia, objetividad y libre concurrencia, garantizando, en todo momento, la calidad del bien adquirido o del servicio cedido y las mejores condiciones económicas.

9. RELACIÓN CON LA COMPETENCIA Y OTROS GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN

- **Alianzas:** CLÍNICA SAN MIGUEL da mucha importancia a las alianzas con otras empresas de su mismo sector, que permitan mejorar la economía de escala, intercambio de buenas prácticas, sinergias, ya sea para que repercuta directamente en el cliente, como indirectamente.
- **Competencia desleal:** CLÍNICA SAN MIGUEL no realizará prácticas abusivas de competencia desleal, ni difundirá información falsa, manipulada o tendenciosa sobre sus competidores, y obtendrá la información sobre y de sus competidores exclusivamente por vías legales, respetando los derechos de la propiedad, tangible e intangible y la normativa sobre secretos empresariales.
- **Libre mercado:** CLÍNICA SAN MIGUEL buscará relaciones basadas en el libre mercado, que conduzcan a enaltecer los valores propios, sin menospreciar los ajenos y que vayan siempre en beneficio de las partes interesadas y aceptará y cumplirá con la legislación aplicable en el ámbito de la competencia

10. RELACIÓN CON LA SOCIEDAD Y EL ENTORNO

- **Promoción de la Salud:** CLÍNICA SAN MIGUEL tomará una labor proactiva para promover la salud entre la ciudadanía, con especial dedicación a las entidades del Tercer Sector relacionadas con la salud, incidiendo en su educación. Para ello se procurará contar con la colaboración de sus socios, clientes y trabajadores, implicando, si fuera posible, a sus proveedores y a las instituciones sanitarias.
- **Derechos humanos:** Respetará los derechos humanos y libertades, y no ejercerá ninguna forma de discriminación; no tolerará el trabajo infantil ni ninguna forma de abuso laboral, haciendo extensible este compromiso a todos los proveedores y empresas colaboradoras.

	CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CLÍNICA ARCÁNGEL SAN MIGUEL, S.A.U.	Ed.01 Rev. 00 Abril/2021 Pag: 14/16
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

- **Medioambiente:** CLÍNICA SAN MIGUEL se preocupará por disminuir los consumos y la generación de residuos y tratarlos conforme dicta la legislación, además de promover el reciclaje de los mismos. Establecerá los instrumentos necesarios para poder prevenir los impactos medioambientales.
El personal de CLÍNICA SAN MIGUEL, independientemente de su jerarquía, velará en todas sus actuaciones por el respeto y la preservación del medio ambiente, la lucha contra el cambio climático y la conservación de los recursos naturales.
CLÍNICA SAN MIGUEL promoverá la sostenibilidad medioambiental en cada uno de sus procesos, preservando el medio ambiente y empleando racionalmente los recursos naturales y se promoverán procedimientos productivos que optimicen los recursos naturales y mitiguen la generación de residuos al entorno
- **Deporte y Cultura:** CLÍNICA SAN MIGUEL se preocupará por promover la cultura, ocio y deporte, contribuyendo así al fomento de la cultura sanitaria especialmente en lo relacionado con el conocimiento y la práctica de hábitos de vida saludable entre la ciudadanía.
- **Cumplimiento de las obligaciones fiscales y sociales:** CLÍNICA SAN MIGUEL cumplirá con sus obligaciones contables, fiscales y de Seguridad Social y dispondrá de prácticas tributarias lícitas y transparentes. Se garantizará la veracidad de cualquier información declarada a nivel fiscal y rechazará rotundamente toda aquella modalidad de fraude en sus relaciones con la Administración Pública.

11. RELACIÓN CON AUTORIDADES PÚBLICAS

- **Colaboración:** CLÍNICA SAN MIGUEL colaborará con las autoridades Sanitarias en todo momento, para el mantenimiento de un adecuado Sistema Sanitario.
- **Tratos de favor:** CLÍNICA SAN MIGUEL no buscará, ni aceptará tratos de favor ilegítimo o no ético por parte de los diversos órganos de las Administraciones Públicas en aspectos legales, reglamentarios y normativos, o en las condiciones financieras, fiscales, comerciales, etc... en cualquiera de las actividades de la organización.

12. GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Es responsabilidad de todos los miembros de CLÍNICA SAN MIGUEL, desde la Dirección y el órgano de administración hasta cada empleado en particular, desde el proveedor hasta el cliente, adquirir el compromiso de contribuir con integridad y ética en la conducta empresarial.

En este sentido, CLÍNICA SAN MIGUEL tendrá el deber de garantizar el cumplimiento del presente Código Ético, por lo que deberá comunicarlo y difundirlo entre todos sus empleados.

De esta forma, todos los empleados que se incorporen o pasen a formar parte del CLÍNICA SAN MIGUEL deberán aceptar expresamente los valores, principios y normas de actuación establecidos en el presente Código, que se anejará a los respectivos contratos laborales junto con la Declaración de Conformidad del Sistema de Gestión de Compliance Penal (SGCP),

	CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CLÍNICA ARCÁNGEL SAN MIGUEL, S.A.U.	Ed.01 Rev. 00 Abril/2021 Pag: 15/16
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

debidamente cumplimentada y firmada.

Igualmente es también responsabilidad de todos exigir que la transparencia en el desarrollo de sus actividades profesionales, cualquiera que sea el lugar donde se desarrolle, sea una cuestión estrictamente prioritaria, por lo que todos los empleados deberán informar sobre cualquier conducta que puedan creer, de buena fe, que es una violación de las leyes a su superior inmediato para que busque medidas al respecto.

Más allá del adecuado desempeño de las funciones que tenemos encomendadas en nuestra actividad profesional diaria, es una responsabilidad y obligación de todo el personal de CLÍNICA SAN MIGUEL:

- Conocer y cumplir los compromisos de conducta del Código y colaborar en su difusión.
- Ser proactivos a la hora de cumplir y hacer cumplir el Código.
- Recurrir a los medios existentes en caso de duda respecto al contenido e interpretación del Código.
- No justificar una conducta impropia por una orden o por desconocimiento del Código, ni inducir a contravenir el mismo.
- Quienes tengan responsabilidades sobre personas, deben promover activamente el cumplimiento del Código en sus equipos de trabajo, prestando apoyo y ayuda, y liderando con el ejemplo.

13. RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Los principios y pautas de comportamiento contenidas en el presente Código Ético y de Conducta son de obligado cumplimiento.

La inobservancia o infracción de las directrices del Código Ético podrá derivar en responsabilidades laborales para la persona infractora conforme a las normas de aplicación señaladas por el Estatuto de los Trabajadores, Convenio Colectivo y Pacto de Empresa que resulte de aplicación (actualmente el Convenio Colectivo de Clínica Arcángel San Miguel publicado en el BON nº 236 de 12 de diciembre de 2017)

14. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

El seguimiento y control de la aplicación del Código Ético y de Conducta será competencia, sin perjuicio de las funciones atribuidas a otras áreas de CLÍNICA SAN MIGUEL, del Comité de Ética y Cumplimiento Normativo, quien velará por:

- Fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del Código Ético y de Conducta.
- Interpretar el Código y orientar las actuaciones en caso de duda.
- Facilitar y gestionar una vía de comunicación confidencial a todos los empleados para la realización, de buena fe y sin temor a represalias, de consultas o comunicaciones de incumplimientos del Código Ético y de Conducta o de cualquier otra información relacionada.

	CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CLÍNICA ARCÁNGEL SAN MIGUEL, S.A.U.	Ed.01 Rev. 00 Abril/2021 Pag: 16/16
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

- Realizar informes acerca de la difusión y el cumplimiento del Código, elaborando recomendaciones y propuestas para mantenerlo actualizado y mejorar su contenido.

Cualquier modificación del Código Ético y de Conducta requerirá la aprobación de los órganos de administración de CLÍNICA SAN MIGUEL, previo informe del Comité de Ética y Cumplimiento Normativo. De igual forma, se tendrán en cuenta las sugerencias y propuestas que realicen los empleados en materia de responsabilidad social y buen gobierno.

Cualquier duda que pueda surgir sobre la interpretación del presente Código y sobre la aplicación del mismo deberá consultarse con el superior jerárquico inmediato. Si las circunstancias lo requieren, podrá acudir al Comité de Ética y Cumplimiento Normativo.

15. APROBACIÓN Y VIGENCIA

El presente Código Ético y de Conducta ha sido aprobado por el Órgano de Administración de CLÍNICA SAN MIGUEL el 20 de abril de 2021.

Dicho Código Ético y de Conducta será objeto de revisión y actualización con la periodicidad que indique el Órgano de Administración.