



CÓDIGO ÉTICO PARA DIRECTIVOS Y EMPLEADOS DE **pfs**

(Proyectos, Formación y Servicios S.L.)

Líderes de la transformación eficiente

## ÍNDICE

1	Definición	5
1.1	Ámbito de aplicación del Código Ético	5
1.2	Los valores y principios de actuación de pfs son los siguientes	7
2	Aplicación de los principios del Código en todos sus ámbitos de actuación	7
2.1	En la sociedad y con las autoridades	7
2.1.1	Cumplimiento de la Legislación vigente	7
2.1.2	Colaboración con las autoridades	8
2.1.3	Colaboración en la lucha contra Delitos Financieros	8
2.1.4	Colaboración en la lucha contra el Blanqueo de Dinero de origen delictivo y la financiación del terrorismo	8
2.1.5	Evitación del Tráfico de Influencias	9
2.1.6	Calidad de Servicio, compromiso de pfs.	10
2.1.7	Conservación del Medio Ambiente, compromiso de pfs	10
2.2	Respecto a los clientes	10
2.2.1	Servicio al cliente como principio básico	10
2.2.2	Calidad, seguridad y rapidez	11
2.2.3	Solvencia	11
2.2.4	Redacción de documentos Contractuales	12
2.2.5	Protección de Datos	12
2.2.6	Publicidad y competencia leal	13
2.2.7	Atención a sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes	13
2.3	Respecto a los empleados	14
2.3.1	Respecto a las personas y objeto común	14
2.3.2	Entorno laboral y no discriminación	14
2.3.3	Confidencialidad de Datos Personales	15
2.3.4	Cultura de Cumplimiento Normativo	15
2.3.5	Comunicación interna	16

2.3.6	Representantes de los Empleados. Diálogo.	16
2.3.7	Retribución equitativa	16
2.3.8	Formación y promoción	17
2.4	Respecto a los proveedores	17
2.4.1	Política de regalos, influencias y compensaciones	17
3	Código Ético de directivos	18
3.1	Relación con pfs	18
3.1.1	Compromiso de conducta adecuada	18
3.1.2	Cumplimiento Normativo	18
3.1.3	Dedicación y lealtad	18
3.1.4	Profesionalidad y cooperación con otras áreas	19
3.1.5	Asunción del Código Ético de los empleados	19
4	Código Ético de empleados	20
4.1	Relación con pfs	20
4.1.1	Compromiso y profesionalidad	20
4.1.2	Conducta Ética	20
4.1.3	Cumplimiento normativo	21
4.1.4	Confidencialidad	21
4.1.5	Acceso a información. Restringido a la necesaria	22
4.1.6	Competencia y relaciones de negocio	22
4.1.7	Información privilegiada y conflictos de interés	23
4.1.8	Endeudamiento personal	23
4.1.9	Deber de lealtad	24
4.1.10	Drogodependencias y juegos de azar	24
4.1.11	Colaboración con los superiores	24
4.1.12	Adaptación permanente	25
4.1.13	Rendimiento eficaz y gestión eficiente de los recursos	25
4.1.14	Protección de los bienes de la compañía	26

4.1.15	Utilización de bienes de la compañía	26
4.1.16	Comunicación de acciones poco éticas o fraudulentas	27
4.1.17	Funciones y obligaciones	27
4.1.18	Protección de datos	28
4.2	Relación con el cliente	28
4.2.1	Principios de calidad y satisfacción	28
4.2.2	Principios de buena disposición y rapidez	29
4.2.3	Principios de respeto, buen trato y amabilidad	29
4.2.4	Principios de eficiencia y adaptación	30
4.2.5	Trato equitativo a todos los clientes	30
4.2.6	Regalos o comisiones	30
4.2.7	Confidencialidad de los datos personales	31
4.3	Entre compañeros	32
4.3.1	Respeto y buena relación	32
4.3.2	Utilización de PASSWORD	32
4.3.3	Confidencialidad de los datos personales	33
4.4	Relación con los subordinados	33
4.4.1	Función directiva. Asunción	33
4.4.2	Actuaciones y comportamientos.	33
4.4.3	Respeto por el personal bajo Supervisión	34
4.4.4	Dirección y gestión de empleados	34
4.4.5	Motivación personal	35
4.4.6	Desarrollo personal y profesional	35
4.4.7	Planificación y ordenación en el trabajo	36
4.4.8	Respecto por los demás	36
5	ANEXOS	37

# CÓDIGO ÉTICO PARA DIRECTIVOS Y EMPLEADOS DE pfs

## 1 Definición

### 1.1 Ámbito de aplicación del Código Ético

Este código ético es el conjunto de normas que recoge los principios de actuación que rigen para todos los Directivos y empleados de Proyectos, Formación y Servicios SL (en adelante pfs SL). Este Código se basa en la propia cultura de la empresa; su objetivo es establecer las pautas que deben seguir en su actuación diaria los profesionales que en ella trabajan, que deben conocerlas, respetarlas y difundirlas.

pfs en su devenir profesional, respeta los principios de nuestra Constitución, y los derechos en ella expuestos, así como los específicamente laborales, prevaleciendo, en caso de conflicto, los de rango normativo superior.

De acuerdo con sus Estatutos, (art. 2), pfs es una empresa de diseño y organización de sistemas (y formación) para empresas; en su labor, pfs consultora con una gran vocación de servicio y oferta de calidad a su cliente como elemento diferenciador; cuenta entre sus objetivos con ofrecer servicios especializados de alto valor añadido para sus clientes y ayudarles a alcanzar la excelencia; por ello, su preocupación debe ser la de transmitir confianza a los clientes, mediante una actuación ética que satisfaga sus expectativas y afiance la relación ya existente.

Todos los profesionales de pfs aceptan expresamente este CÓDIGO ÉTICO y la visión, valores y normas establecidas en el mismo.

- Asumen el compromiso frente a clientes, empleados y frente a la Sociedad en general de cumplir con los valores en él expuestos.
- Se comprometen a comunicar los valores que pfs asume dentro de su cultura propia, en su estilo de hacer las cosas como empresa en el tráfico.
- Facilitarán la difusión y el conocimiento de dichos valores entre los clientes y los empleados.
- Contribuirán a la transparencia de la compañía.
- Colaborarán en configurar la conducta ética de los empleados y producirán un efecto disuasorio sobre posibles desviaciones de la misma, en su devenir profesional.

Los profesionales de **pfs** ajustarán, toda su actividad y normas de actuación a los principios y comportamientos éticos aquí expuestos, no solo por su simple existencia como empresa formada por una diversidad de personas y relaciones con el exterior, sino fundamentalmente, por la finalidad de alcanzar la excelencia que está en la base de su creación y todas sus actuaciones.

Dichos comportamientos éticos, son beneficiosos a largo plazo en la búsqueda del crecimiento y el mayor beneficio para la empresa, por lo que, adicionalmente a su exigibilidad moral o humana, deben ser incluidos como políticas y objetivos básicos del negocio. La excelencia en los negocios de la compañía no puede medirse hoy en día solo por cifras de crecimiento, cuotas de mercado y resultados obtenidos. Calidad de servicio, contribución a la Sociedad y los ciudadanos, y por supuesto, la ética en los negocios, son nuevos factores que ya normalmente vienen siendo incorporados.

La divulgación de este CÓDIGO ÉTICO debe servir para reforzar la filosofía, estilo de dirección y comportamientos éticos de pfs y de sus empleados, a la

vez que para reafirmar la confianza de los clientes en nuestras normas y políticas de actuación.

Los profesionales que en el futuro se incorporen a la compañía, aceptarán expresamente el contenido íntegro de este Código Ético, y en especial, su visión, misión y valores, así como las normas de actuación establecidas en el mismo. El Código Ético se anexará a los respectivos contratos laborales.

## **1.2 Los valores y principios de actuación de pfs son los siguientes**

- a) El cumplimiento efectivo de las normas en vigor en nuestro ámbito de actuación.
- b) La vocación y actitud de servicio al cliente, basada en la **experiencia y el rigor profesionales**.
- c) La importación de las personas y el trabajo en equipo.
- d) La **independencia** y la profesionalidad.
- e) La confianza, la transparencia **y la confidencialidad** de la información.
- f) La responsabilidad en todas las actuaciones y el **rigor profesional**.

## **2 Aplicación de los principios del Código en todos sus ámbitos de actuación**

### **2.1 En la sociedad y con las autoridades**

#### **2.1.1 Cumplimiento de la Legislación vigente**

**pfs** tiene su primera exigencia en el estricto cumplimiento de la normativa y la legislación videntes, así como en el respecto a los principios de la integridad y ética profesional expuestos en el presente código. Los directivos deberán **conocer** las leyes y **asegurarse** de que los profesionales de ellos

dependientes reciban la debida **información y formación** para cumplir con las obligaciones legales. Los altos estándares éticos de **pfs** benefician la compañía y a las personas que forman parte de su plantilla, asegurando su reputación profesional.

**pfs** se compromete y asume el compromiso del total cumplimiento de la legislación en vigor, como primer paso indispensable para una actuación ética a lo largo de todas sus actividades.

### **2.1.2 Colaboración con las autoridades**

**pfs** es una compañía que nace con absoluta vocación de servicio hacia sus clientes mejorando sus procesos y contribuyendo así a que estas puedan prestar sus servicios con la máxima eficacia y transparencia. Por ello, uno de los ejes fundamentales de **pfs**, es contribuir, en la medida de sus posibilidades, a potenciar la eficacia y la transparencia del sector, apoyando y mejorando la calidad de sus procesos, para lo cual decide apoyar a las Autoridades de todos los sectores en los que presta servicio y participar y colaborar en cuantas actividades, convenios y operaciones le sea posible.

### **2.1.3 Colaboración en la lucha contra Delitos Financieros**

En su relación con clientes de sus servicios, **pfs** no participa en modo alguno en el manejo de efectivo ni en la realización de las operaciones financieras y se encuentra permanente comprometida a mantener una actitud de vigilancia colaboradora con las Autoridades y con los procesos de control de las entidades a las que presta servicio, en su lucha contra todo tipo de delitos económicos o financieros que pudieran sufrir o verse involucradas con motivo de las operaciones de sus propios clientes, y se compromete a colaborar con los medios preventivos que aquellas dispongan o les sean requeridos, para impedir o minimizar este tipo de operatoria fraudulenta.

### **2.1.4 Colaboración en la lucha contra el Blanqueo de Dinero de origen delictivo y la financiación del terrorismo**

Analizada la normativa de aplicación, y contratada con la actividad de PFS, se constata que **pfs** no realiza ninguna actividad de las detalladas entre aquellas que desarrolla y califican a la empresa como sujeto obligado de la Ley de Prevención de Blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, ni tan siquiera en su actividad judicial realizada por abogados y procuradores ya que no se realizan ni asesoran en operaciones por cuenta de clientes relativas a la compraventa de bienes inmuebles ni resto de actividades detalladas en el art. 2 ñ) de la Ley 10/ 2010 de prevención del Blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

No obstante lo anterior **pfs** es sin embargo sensible a la repercusión negativa de este problema en la Sociedad en general por lo que está comprometida a colaborar en cuantos medios dispongan sus clientes para prevenir e impedir que a través de su organización se lleve a cabo blanqueo de dinero procedente de actividades delictivas, y del mismo modo impedir la financiación del terrorismo a través de la empresa, suscribiendo y sometándose a sus Manuales de Prevención cuando así le sea solicitado por sus clientes.

### **2.1.5 Evitación del Tráfico de Influencias**

El respeto institucional preside las relaciones con las instituciones, organismos, administraciones públicas y por supuesto, con sus clientes y proveedores, por lo que pfs se compromete a no utilizar a lo largo de toda su actividad, ningún tipo de relaciones políticas o económicas, basadas en intercambios de poder, favores o compensaciones económicas, con objeto de verse favorecida por determinadas decisiones, aprobaciones de proyectos o concesión de contratos.

En este sentido, **pfs**, nunca retribuirá bajo ninguna fórmula, ni permitirá, ser retribuida, con esta finalidad, prohibiéndose expresamente realizar pagos a cambio de favores que beneficien directa o indirectamente a la compañía o realizar aportaciones como intento de persuasión o de influencia.

### **2.1.6 Calidad de Servicio, compromiso de pfs.**

Con objeto de lograr una cada vez más creciente satisfacción de nuestros clientes en sus relaciones con la empresa, **pfs** se encuentra comprometida con la mejora permanente de la Calidad de Servicio que presta a los mismos. El objetivo final que **pfs**, quiere lograr es que los clientes reconozcan a **pfs** por la excelencia en la calidad de todas sus actuaciones, y fundamentalmente en aquellos aspectos concretos que, según nos manifiestan periódicamente, más les preocupan.

En este sentido, **pfs**, participará en cuantas iniciativas externas a la misma estime necesario y se desarrollen para fomentar la Calidad y la Excelencia del Servicio, a la vez que internamente desarrolla procedimientos y procesos para lograr su consecución.

**pfs** seguirá adoptando las medidas necesarias dentro de sus procedimientos con objeto de asegurar los más elevados estándares de calidad para sus productos y servicios.

### **2.1.7 Conservación del Medio Ambiente, compromiso de pfs**

Una de las constantes de los últimos tiempos es la creciente preocupación en toda la Sociedad por el cuidado de la conservación de la naturaleza y la mejora del medio ambiente.

**pfs** está comprometido en la resolución de estas nuevas preocupaciones sociales, no solo con las medidas, como reducción de impresión y papel que puede aplicar en el desarrollo de su actividad, sino también con la participación en proyectos cuya finalidad sea la conservación y mejora del medio ambiente o con la participación en las sinergias que al efecto se puedan generar sus clientes.

## **2.2 Respeto a los clientes**

### **2.2.1 Servicio al cliente como principio básico**

La orientación al cliente es uno de los principios básicos que se hace presente en las actividades que desarrolla la compañía. Dicha orientación se traduce en la búsqueda continuada de la satisfacción del cliente en sus relaciones con pfs, tanto en lo que respecta a los productos y servicios que demanda de la compañía como al trato, rapidez y exactitud con los que los mismos son entregados. Identificar las necesidades del cliente se realiza desde su propia perspectiva en cada caso, a través de una relación duradera basada en la confianza.

### **2.2.2 Calidad, seguridad y rapidez**

La calidad, la seguridad y la rapidez, son el método con el que **pfs** busca la excelencia del servicio a los clientes; es también el objetivo a conseguir, para lograr la satisfacción del cliente en su relación con **pfs**.

La calidad la define el propio cliente, en relación a los aspectos que estima prioritarios cuando se relaciona con la Compañía, estando **pfs**, permanentemente comprometida en el logro de los mayores estándares de calidad posibles.

Se destacan los siguientes aspectos, como los más importantes y en los que se trabaja continuamente para la búsqueda de una mayor calidad:

- Máxima profesionalidad de los empleados, para la resolución que efectiva y rápida de las operaciones.
- Mejora constante de los procedimientos operativos y de control, para evitar errores.
- Continua adaptación y mejora de la información a entregar a clientes para que resulte clara y transparente.
- Trato cordial y amable.
- Calidad de los productos y servicios que se ofrecen a la clientela, de manera que satisfagan verdaderamente sus necesidades.

### **2.2.3 Solvencia**

Mantener un adecuado grado de solvencia, aporta total seguridad a todos los clientes de la compañía. Esto se consigue con la búsqueda permanente de la máxima rentabilidad, dentro de los límites de la legalidad y la ética de sus actuaciones.

Con ello se conseguirá, no sólo la continuidad de la compañía, sino también el mantenimiento de su nivel de solvencia y, por consiguiente, atender a todos los compromisos establecidos con los clientes y continuar con la participación en las diversas actividades sociales.

#### **2.2.4 Redacción de documentos Contractuales**

Los documentos que soportan los contratos son un elemento fundamental, dado que en ellos se recogen las bases de su funcionamiento y relaciones de negocio.

**pfs** está comprometida en la redacción clara, sencilla y comprensible de los contratos soporte de todos sus productos, no utilizando fórmulas o expresiones ambiguas u oscuras que hagan dificultosa su interpretación, con objeto de que todos los sus clientes conozcan y comprendan suficientemente los derechos, obligaciones, y aspectos positivos lo negativos que conllevan cada uno de ellos;

A dichos documentos contractuales deberán incorporar cuantas leyendas y apartados sean necesarios para asegurar la aceptación de nuestros principios éticos por parte de nuestros *partners*, así como el traslado a los mismos de sus obligaciones de cumplimiento de la legalidad vigente.

#### **2.2.5 Protección de Datos**

A lo largo de las relaciones de negocio con sus clientes, **pfs** se ve obligada a recabar datos de carácter personal e información diversa de nuestros clientes, que son adecuadamente tratados, como acreditan los resultados de las sucesivas auditorías de protección de datos a los que se somete la

compañía. Únicamente se tratan y recaban (en su caso) aquellos datos personales que son necesarios para la ejecución de los Proyectos o prestación de los servicios contratados por los clientes, teniendo en cuenta los principios contemplados en el artículo 5 del Reglamento (UE)2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril (“RGPD”), garantizando el respeto a la privacidad de los clientes y titulares de los datos personales.

Adicionalmente a todas las medidas de Protección de Datos de la clientela que exige la diversa normativa al respecto, **pfs** se encuentra permanentemente comprometida en asegurar la confidencialidad de todos los datos que dispone como consecuencia de las relaciones de negocio con todos sus clientes, implantando para ello cuantas medidas de seguridad sean legalmente exigibles para su logro, así como aquellas otras que expresamente le soliciten los clientes contractualmente. Todo ello se contempla en el programa de cumplimiento de Protección de datos que tiene implementado **pfs** para todos los empleados y terceros que vayan a tratar datos personales.

#### **2.2.6 Publicidad y competencia leal**

**pfs** no utiliza publicidad que pudiera resultar engañosa o equívoca para sus clientes, sino que ofrece los datos necesarios de una forma clara e inequívoca, y con argumentaciones transparentes y lo más fácilmente comprensible.

**pfs** recoge entre sus objetivos básicos la mejora permanente de su posición competitiva entre las consultoras de servicio, mediante el ejercicio de una competencia lícita y respeto, en la idea de que una libre competencia solamente traerá efectos beneficiosos para todos sus clientes.

**pfs** se compromete a no realizar comunicaciones o mensajes publicitarios basados en insinuaciones o comparaciones que supongan menosprecio o desprestigio de la competencia.

#### **2.2.7 Atención a sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes**

**pfs** está interesada en conocer todas las quejas como reclamaciones, o incluso simplemente sugerencias que puedan tener sus clientes, no sólo con objeto de proceder a la justa e inmediata subsanación de cualquier error que haya podido producirse, sino también como fuente de opiniones para mejorar en el servicio a los mismos. Para ello, en los propios contratos de prestaciones de los servicios establece tanto un protocolo de comunicación y elevación de las quejas, y solicitud de mejoras, como que identifica un responsable, director de proyecto o socio de la compañía, al que se podrán dirigir en cualquier momento, garantizando la máxima atención a sus clientes.

La mejora diaria y permanente del servicio a los clientes se logra en gran parte con las opiniones de los mismos.

## **2.3 Respeto a los empleados**

### **2.3.1 Respeto a las personas y objeto común**

**pfs**, tiene en los trabajadores que la componen el patrimonio más valioso para el mantenimiento de su actividad actual y su desarrollo futuro.

Un objetivo permanente de la compañía constituye la integración de todos sus trabajadores en un proyecto común, que no es otro que el de cumplir de la forma más adecuada posible el objeto social que **pfs** tiene encomendado.

La política personal de **pfs** se caracteriza por el respeto a la individualidad, a la intimidad y a la libertad de todos sus empleados.

No obstante, si en opinión de la dirección de la compañía, la conducta de algún trabajador puede afectar negativamente a **pfs**, sus clientes o empleados, podría llegar a ser objeto de revisión y, en su caso, apertura del correspondiente expediente disciplinario.

### **2.3.2 Entorno laboral y no discriminación**

**pfs** busca unas adecuadas condiciones de trabajo para todos sus empleados. Esta intención, no se limita al mero entorno físico, de limpieza,

condiciones ambientales e incluso seguridad, sino que es extensivo a todo tipo de factores que faciliten un entorno de trabajo adecuado y acogedor.

Por consiguiente, es empeño de **pfs** dar un trato correcto a todos los empleados, no debiéndose producir situaciones que supongan ningún tipo de discriminación o falta de respeto de las personas, bien sea por sus actividades o ideas políticas, religiosas, nacionalidad o cualquier otra materia no directamente relacionada con la actividad estrictamente profesional y asumiendo los compromisos de la igualdad de oportunidades y el respeto de los Derechos Humanos.

### **2.3.3 Confidencialidad de Datos Personales**

**pfs** mantiene restricciones de acceso a datos personales limitando el mismo exclusivamente al personal de la compañía que los necesita para el desarrollo de su actividad, y que serán tratados de forma especialmente restrictiva, de manera que únicamente se recabarán aquellos que sean necesarios para el desempeño de sus funciones y se aplicará a los mismos y a los ficheros en que se recojan los principios de calidad de los datos, seguridad y deber de secreto que resulten de la normativa aplicable, procurando aplicar al máximo el respeto a la intimidad.

### **2.3.4 Cultura de Cumplimiento Normativo**

Como todas las empresas, **pfs** está expuesta a operatoria irregular realizada por los propios empleados y que, por consiguiente, necesita la implantación de diversas normas y procedimientos para su prevención.

Dado que, obviamente, este tipo de hechos afecta a un porcentaje mínimo de empleados, **pfs** siempre ha mantenido, y lo seguirá haciendo en el futuro, una confianza plena en su plantilla de empleados y en el cumplimiento por parte de los mismos de las normas y procedimientos dispuestos por la Dirección.

La existencia de áreas dedicadas al control en la compañía se debe exclusivamente a la necesidad de corregir defectos en la operativa y

estandarizar las actuaciones, que, al realizarse por un colectivo grande, podrían derivar con el tiempo en algunos malos usos que es necesario reconducir.

**pfs** mantendrá su pasada y actual actitud de no producir, de manera habitual, investigaciones indiscriminadas de la operatoria realizada por empleados, limitándolas a los casos en los que, a juicio del responsable de Cumplimiento Normativo, existan verdaderos indicios de la existencia de una operativa contraria a la normativa interna de la compañía, o contra los principios legales de aplicación en cada caso.

### **2.3.5 Comunicación interna**

**pfs** presenta entre sus políticas de actuación el potenciar la información a todos los niveles de la plantilla como no sólo en lo referente a las necesidades directas de su trabajo, sino, asimismo, en lo que respecta al proyecto y objetivos de la compañía, evolución de los mismos, y los principales hechos que puedan acaecer en la gestión, como elemento integrador de los empleados en la realidad de la compañía. Para ello se establecerán los **canales de comunicación interna**, ascendentes y descendentes, que se estimen necesarios.

### **2.3.6 Representantes de los Empleados. Diálogo.**

**pfs** quiere promover a través del permanente diálogo con los empleados no sólo el cumplimiento de la correspondiente normativa laboral, sino también la participación de los mismos, de forma que suponga un estímulo para la colaboración y el logro de los objetivos comunes.

Sin perder de vista la estructura jerárquica necesaria para cumplir con sus finalidades y objetivos, **pfs** estima asimismo necesaria dicha participación de los empleados que debe llevar implícita una adhesión general a los objetivos fundamentales de la compañía y basarse en el respeto mutuo.

### **2.3.7 Retribución equitativa**

**pfs** asume el compromiso de abonar una remuneración justa a los empleados, no sólo con un escrupuloso cumplimiento de las normas legales y pactadas, sino adecuando dicha remuneración a la aportación, el esfuerzo y el comportamiento de cada uno de los mismos, buscando la aplicación de los principios básicos de equidad interna y externa.

En este sentido, mediante la retribución se estimulará el interés de los empleados por los objetivos perseguidos por **pfs**.

### **2.3.8 Formación y promoción**

Con el doble objetivo de desarrollar las capacidades personales de los empleados y de facilitar el acceso a puestos de mayor responsabilidad dentro de la compañía, **pfs** viene proporcionando una formación humana y profesional a sus empleados lo más completa posible, como reconocimiento a la especial importancia que tiene la contribución de la compañía a la formación y cultura de los mismos.

Así, adicionalmente a los programas de adiestramiento, necesarios para el desarrollo de las funciones concretas a realizar, **pfs** programará de forma permanente otras líneas de formación complementaria, de carácter más general, tendentes a la formación más integral de los empleados.

## **2.4 Respecto a los proveedores**

### **2.4.1 Política de regalos, influencias y compensaciones**

Se aplica para los proveedores de la misma política de regalos que se expresa en este código, que es aplicable al comportamiento de todo el personal.

La obligación de **pfs** a la hora de seleccionar sus proveedores es hacerlo con total imparcialidad, considerando todos los factores que puedan intervenir en la contratación y teniendo en cuenta como principios básicos los de libre concurrencia y economía.

No debe intentarse ejercer influencia alguna sobre dichos proveedores, dado que ello dañaría la imagen de los procedimientos de adjudicación de nuestra compañía e incluso socavaría la confianza que dichos proveedores depositan en **pfs**.

Asimismo, deben efectuarse contrataciones que puedan ser mediatizadas con pactos de futuros compromisos recíprocos, compras a realizar a su vez a los proveedores, etc. Las decisiones de unas y otras transacciones deben ser independientes y no mediatizarse mutuamente.

La contratación de suministros y servicios externos deberá efectuarse conforme a los procedimientos establecidos al efecto en cada caso, y de no existir estos, a través de procedimientos transparentes y objetivos.

### **3 Código Ético de directivos**

#### **3.1 Relación con pfs**

##### **3.1.1 Compromiso de conducta adecuada**

Como representantes de la compañía, los directivos de pfs deberán mostrar permanentemente una conducta pública acorde con los comportamientos sociales de general aceptación.

##### **3.1.2 Cumplimiento Normativo**

Los directivos de **pfs** están obligados al estricto cumplimiento de toda la normativa desarrollada e implementada en la Compañía, lo que supondrá a su vez una actitud ejemplar ante todo el personal bajo su supervisión.

Asimismo, deberán velar por su aplicación y cumplimiento por parte del mencionado personal.

##### **3.1.3 Dedicación y lealtad**

El desempeño de un cargo directivo en esto supone un alto grado de responsabilidad, que debe verse reflejado, entre otros aspectos, en la plena dedicación de su tiempo a las funciones que desarrolle. Implica, por

consiguiente, su dedicación exclusiva a las operaciones de la compañía, no pudiendo desarrollar ningún otro tipo de actividad sin autorización previa de la misma.

**pfs** espera de todos sus directivos una adhesión inquebrantable al proyecto de Compañía y a las políticas medidas y decisiones que se tomen para llevar a cabo el mismo. Deberá asimismo transmitir, con convencimiento y entusiasmo, dicha adhesión a todos sus colaboradores y personal a su cargo.

#### **3.1.4 Profesionalidad y cooperación con otras áreas**

La profesionalidad de los directivos de pfs es uno de los requisitos indispensables para el adecuado desarrollo de las funciones que la compañía les tiene encomendadas.

Dicha profesionalidad se ve traducida, entre otros, en los siguientes aspectos:

- Actuación dirigida permanentemente a la eficacia de las operaciones de las que son responsables, enmarcada en la economía de medios que se percibe en la compañía.
- Tender a la innovación permanente en el marco de sus operaciones y actuaciones.
- Atención permanente a la formación personal, con las adecuadas mejoras y actualizaciones de los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus responsabilidades.

La búsqueda de la mayor eficacia posible en el desarrollo de sus funciones debe llevar necesariamente a los directivos de la compañía a una estrecha cooperación con el resto de las áreas de la misma, en la búsqueda del bien común más que del particular de cada área.

#### **3.1.5 Asunción del Código Ético de los empleados**

Adicionalmente a todo lo aquí recogido, son aplicables asimismo a los Directivos de **pfs** todas las conductas recogidas en el capítulo siguiente para los empleados.

## **4 Código Ético de empleados**

### **4.1 Relación con pfs**

#### **4.1.1 Compromiso y profesionalidad**

Respecto a su relación con **pfs** el estilo y la conducta del empleado debe basarse en la profesionalidad y el compromiso con la compañía.

Debe traducirse en:

- Dedicación y diligencia en el servicio prestado
- Gestión eficiente de los recursos propios y ajenos.
- Respeto al cliente y al compañero, a través de la buena relación y colaboración.
- Colaboración decidida y leal con los superiores jerárquicos.
- Lealtad con la compañía en el exterior, especialmente ante los medios de comunicación, los clientes y organismos públicos.
- Adaptación permanente y flexible a las políticas, estrategias e instrucciones recibidas de la dirección.
- Rendimiento y eficacia en el trabajo.
- Iniciativa y búsqueda de la mayor eficiencia.

#### **4.1.2 Conducta Ética**

Un comportamiento ético de los empleados en las relaciones con el resto de los compañeros y con los clientes, supone uno de los apartados fundamentales para mantener y mejorar la reputación de la compañía.

**pfs** se ha labrado a lo largo de su existencia un merecido reconocimiento entre sus clientes, reconocimiento que permanentemente es necesario potenciar y mejorar. Parte del mismo se basa en las personas que trabajan diariamente en la misma, en su actuación dentro y fuera de la jornada laboral.

#### **4.1.3 Cumplimiento normativo**

Parte de la normativa, ha sido desarrollada a iniciativa de la propia compañía para el mejor desarrollo de su operativa, pero otra parte de la misma es la aplicación y adaptación a la compañía de normativa y legislación externa, que **pfs** tiene en todo caso obligación de cumplir y respetar.

Todos los empleados de **pfs** tiene la obligación de conocer y cumplir la normativa vigente en cada momento en la compañía.

#### **4.1.4 Confidencialidad**

**pfs** mantiene entre sus políticas la necesidad de transmitir a los empleados toda aquella información que sea relevante para el desarrollo de la mismo.

Dada la posible mala utilización que por terceras personas pudiera darse a los planes y actividades de **pfs**, los empleados se encuentran obligados a mantener una total confidencialidad de cuantos datos e información pudieran obtener de la compañía.

Asimismo, **pfs** desarrolla a lo largo de su actividad un importante flujo de conocimientos que tienen su plasmación en cursos de formación de todo tipo, desarrollo de proyectos, de aplicaciones y sistemas informáticos, etc., y en la correspondiente documentación generada en cada uno de ellos. Dicho

bagaje de conocimientos, en ocasiones de una valía ciertamente importante, es propiedad exclusiva de la compañía.

Los empleados deberán mantener las adecuadas medidas de seguridad y salvaguarda física, y lógica en relación con la importancia de dicha documentación, así como una estricta confidencialidad respecto a terceras personas.

#### **4.1.5 Acceso a información. Restringido a la necesaria**

Independientemente de los datos manejados en el desarrollo de su actividad, en ocasiones, a través de los sistemas de información internos o por otros medios cualesquiera, puede darse la posibilidad de acceder a cierta información, que, aunque disponible, no es necesaria para el desarrollo de la función de cada empleado.

**pfs** ha venido trabajando, y seguirá haciéndolo en el futuro, para disponer de los procedimientos necesarios que garanticen una adecuada confidencialidad de todos los datos e información que maneja.

En este sentido, está prohibido acceder a información que no sea necesaria para el desarrollo de la función, y en particular, a los datos e información relacionada con los clientes, clientes de los clientes, directivos y otros empleados de la compañía, debiendo guardar secreto respecto a cuantos datos o información conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional.

#### **4.1.6 Competencia y relaciones de negocio**

Los empleados de **pfs** no podrán desarrollar o llevar a cabo ninguna actividad que pueda suponer competencia con los productos o servicios comercializador por la compañía y de modo especial con clientes de la compañía. En el caso de iniciar o estar ya llevando a cabo algún tipo de actividad que pudiera estar de alguna manera relacionada con la de la compañía, los empleados estarán obligados a ponerlo en conocimiento con

la misma, a través de sus jefes responsables, con objeto de proceder a su análisis y revisión.

Pueden darse, a lo largo del tiempo, diversos tipos de relaciones de negocio entre **pfs** y proveedores o suministradores en los que exista algún interés particular o familiar de los empleados de la compañía. En dichos casos, y ante una hipotética contratación de bienes, servicios, adquisiciones o suministros de todo tipo por parte de la compañía, de cara a salvaguardar la adecuación independencia de las decisiones a tomar, los empleados se verán obligados a comunicar a **pfs** las relaciones o vínculos de interés que se mantengan, dado que será necesaria la aprobación correspondiente dentro de la compañía.

#### **4.1.7 Información privilegiada y conflictos de interés**

- a) Los empleados de **pfs** no podrán hacer uso de ningún tipo de información confidencial o privilegiada a la que puedan acceder por el desempeño de su actividad en la compañía, que pudiera favorecer o representar una ventaja añadida bien a sí mismos, familiares o personas allegadas.
- b) Los empleados de **pfs** deberán evitar todo tipo de situaciones en las que intereses de cualquier naturaleza, ya sean personales, de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, o de otras organizaciones en las que participen a lo largo de sus actividades sociales, puedan influir de una u otra manera en las decisiones a tomar dentro del desarrollo de su actividad en la compañía. En los casos que sea posible evitar dichas situaciones, deberán comunicarlo a la compañía para que este asegure, por los medios que estime oportuno, una adecuada e independiente toma de decisiones.

#### **4.1.8 Endeudamiento personal**

Ningún empleado podrá, por sí o por persona interpuesta, tomar dinero prestado de proveedores o clientes de **pfs** solo está autorizado el endeudamiento con entidades financieras que tengan entre sus actividades regulares la concesión de préstamos a particulares.

Todo el personal evitará situaciones que le conduzcan a un nivel de endeudamiento excesivo, entendiendo por tal aquel que, para un observador externo y ecuánime, pudiera interpretarse que compromete su independencia profesional o su imagen personal.

#### **4.1.9 Deber de lealtad**

La imagen que **pfs** tiene en el exterior, ante sus clientes y la sociedad en general, viene dada por una variedad de factores entre los que se encuentran la propia imagen que transmiten de la misma sus empleados.

Por ello, todo el personal deberá evitar el comentario de críticas negativas o no constructivas sobre aspectos o hechos concretos que perjudiquen el buen nombre o imagen de la compañía, y de forma especial en sus relaciones con personas ajenas a la misma.

#### **4.1.10 Drogodependencias y juegos de azar**

La dedicación excesiva a los juegos de azar, el alcoholismo o el consumo habitual de cualquier tipo de estupefacientes, aun totalmente al margen de la actividad profesional, no se consideran compatibles con las exigencias que el trabajo en **pfs** debe plantear a sus empleados, por lo que deben ser siempre evitados.

#### **4.1.11 Colaboración con los superiores**

Los empleados deberán actuar en el desempeño de sus funciones bajo unas normas de lealtad y colaboración con los compañeros de trabajo y superiores. Mientras que la lealtad supone la aceptación de las políticas, objetivos y procedimientos instaurados para la realización de las funciones

concretas encomendadas, la colaboración va más allá, y supone la participación convencida del empleado en el logro de dichos objetivos.

Un importante apartado dentro de esta colaboración es la participación individual de cada empleado en la innovación y la mejora de las tareas que desarrolla, y en los procedimientos operativos instaurados para llevarlas a cabo. Nadie está más capacitado para mejorar la operativa y sus procedimientos que las propias personas que, día a día, los llevan a cabo, siendo su iniciativa, comentarios y propuestas un aspecto básico en la mejora de los productos, servicios, procesos y sistemas de la compañía.

#### **4.1.12 Adaptación permanente**

Dado el futuro tan cambiante e innovador que todas las previsiones nos presentan, **pfs** espera de todos sus empleados una actitud y esfuerzo continuado de adaptación flexible a las nuevas positivas, estrategias, instrucciones y medidas que, de forma permanente, vamos a tener que ir tomando en la compañía para responder a las exigencias de los mercados, coyunturas y competencia.

#### **4.1.13 Rendimiento eficaz y gestión eficiente de los recursos**

- a) El desarrollo del trabajo debe realizarse en **pfs** con la atención y el interés debidos, para obtener el mayor rendimiento y los niveles de eficacia más adecuados posibles. En este sentido, los empleados se abstendrán de gestionar o desarrollar cualquier tipo de actividad o asuntos personales en el centro de trabajo, evitarán las ausencias injustificables y cualquier disminución de los rendimientos normales en su trabajo. No se hará uso inadecuado del correo electrónico, acceso a internet u otras posibilidades similares puestas a disposición de los mismos.
- b) Adicionalmente a la gestión eficaz del tiempo de trabajo, debe producirse asimismo una gestión eficiente de todos los medios

y los recursos de la compañía puestos a disposición de los empleados para el desarrollo de su función. En este sentido, debe actuarse con una permanente mentalidad de ahorro en la ejecución del trabajo, tendente a una economía de los medios utilizados y a una austeridad en los gastos incurridos.

#### **4.1.14 Protección de los bienes de la compañía**

Todos los empleados de **pfs** están obligados a colaborar en el cuidado y la protección de los bienes de la misma, ya sean estos físicos o intelectuales. Dicha obligación tiene su más claro exponente en el cumplimiento de todos los tipos de medidas y normas que adopte la compañía referente a la seguridad y conservación de dichos bienes, muy especial sus manuales de uso y funcionamiento de las herramientas, marcas y productos de propia elaboración, registrados o no.

Dentro de los bienes de la compañía, los que se hace referencia deben entenderse incluida asimismo la información escrita o la existente en las bases de datos, cuya seguridad y protección es de una gran importancia.

#### **4.1.15 Utilización de bienes de la compañía**

**pfs** pone a disposición de los empleados una gran cantidad de medios materiales y bienes de todo tipo, desde material de oficina, maquinaria, documentación técnica y de formación, material informático, de comunicación, ordenadores personales, correo electrónico, telefonía móvil, etc. Para el desarrollo del trabajo. Dichos medios, propiedad de la compañía, deben ser utilizados por los empleados con fines exclusivamente profesionales, no pudiendo ser utilizados para necesidades particulares de los mismos, respetándose los derechos de propiedad intelectual e industrial, prohibiéndose plagiar, distribuir o comunicar públicamente una obra protegida por ambas leyes o reproducir sin consentimiento signos distintivos o marcas de la compañía.

La Compañía, con el objetivo exclusivo de mantener un adecuado entorno de control interno, podrá revisar el contenido de los archivos de correo electrónico enviados por los empleados que no haya sido expresamente identificados como de carácter personal. Asimismo, **pfs** se reserva el derecho a controlar el número de mensajes de correo electrónico enviados por los empleados identificados como de carácter personal, como parte de sus tareas habituales de control sobre la utilización eficiente de los medios y recursos puestos a disposición laboral.

#### **4.1.16 Comunicación de acciones poco éticas o fraudulentas**

Si algún empleado tuviera conocimiento de actuaciones irregulares o poco éticas de personas de la empresa, se encuentra en la obligación de ponerlas en conocimiento de la compañía de forma inmediata.

**pfs** dispone de un **canal de denuncias**, amén de la posibilidad siempre de dirigirse a algunas personas para poder comunicar dicha situación, adicionalmente al jefe superior, a quien debe recurrirse en primer lugar. El director de área al que pertenece, o el responsable de recursos humanos en ese momento, son las personas más adecuadas a las que dirigirse.

Todas las comunicaciones de este estilo serán investigadas inmediatamente, de forma confidencial.

**pfs** no admitirá ningún tipo de represalia contra los empleados que efectúen dicho tipo de comunicaciones.

#### **4.1.17 Funciones y obligaciones**

Los empleados de **pfs** deberán desarrollar las funciones propias para el puesto para el que han sido contratados o designados, con la debida diligencia y profesionalidad, acatando las ordenes de su superior jerárquico.

#### **4.1.18 Protección de datos**

**pfs** ha adoptado un Programa específico de Cumplimiento en materia de Protección de Datos de carácter personal, entre los que se incluye directrices y formaciones, con el fin de poner en conocimiento su política de cumplimiento empresarial a todos sus empleados, y promover conductas lícitas evitando e investigando las acciones u omisiones que puedan suponer un incumplimiento y la responsabilidad que de ello se derive.

El personal se compromete a hacer un uso acorde con la normativa interna en la materia, de cualquier dato, información o documento obtenido durante el ejercicio de sus responsabilidades.

Con carácter general, y a menos que a los empleados se les indique lo contrario, la información a la que tienen acceso debe ser considerada confidencial y únicamente podrá ser usada para la finalidad para la que fue obtenida.

Asimismo, no deberán hacer duplicados, reproducirla ni hacer más uso de ella que el necesario para el desarrollo de sus funciones y no la almacenarán en sistemas de información que no sean propiedad de **pfs**, salvo en los casos y finalidades expresamente autorizados. Tampoco comunicarán información a terceros, excepto en cumplimiento de la normativa aplicable o cuando sean expresamente autorizados a ello.

## **4.2 Relación con el cliente**

### **4.2.1 Principios de calidad y satisfacción**

El estilo profesional del empleado de **pfs** respecto a su relación y trato con los clientes de la compañía debe basarse en el logro de un servicio de calidad para los mismos y en la búsqueda de su permanente satisfacción.

Se entienden prioritarias las siguientes actitudes para su consecución:

- Mantener una buena disposición y disponibilidad con los clientes.
- Proporcionar a los mismos la solución eficaz a sus necesidades.
- Ofrecer el asesoramiento eficiente y responsable, de acuerdo con las políticas de **pfs**.
- Otorgar a los clientes la rapidez del servicio y la prioridad en su atención.
- Atender a los clientes con un buen trato, amabilidad, respeto y cordialidad.

#### **4.2.2 Principios de buena disposición y rapidez**

La calidad de servicio en la relación de **pfs** con sus clientes se basa en la buena disposición que todos sus empleados han de mostrar ante las peticiones y los requerimientos de los mismos.

Dentro de esa manifestación general, adquiere una especial relevancia la resolución rápida y eficaz de todas sus operaciones, por lo que todos los empleados deberán incrementar sus esfuerzos para prestar un servicio ágil y lo más eficaz posible.

#### **4.2.3 Principios de respeto, buen trato y amabilidad**

Conjuntamente con la rapidez mencionada en el apartado anterior, el respeto, el buen trato y la amabilidad en las relaciones suponen los aspectos principales para nuestros clientes, en lo que respecta al servicio de calidad que **pfs** debe ofrecer a los mismos. Todos los empleados de **pfs** han de mantener permanentemente en sus relaciones y contactos con clientes un trato amable, satisfactorio para los mismos, que les transmita una cordial acogida y toda la confianza por parte de la compañía.

#### **4.2.4 Principios de eficiencia y adaptación**

Los empleados de PFSLS deberán aportar en sus relaciones con clientes soluciones eficientes a las necesidades y problemas manifestados por los mismos, así como ofrecer el asesoramiento responsable, de acuerdo con las políticas definidas en cada momento por la compañía, evitando comercializar productos no adecuados al perfil del cliente y en ningún caso a inducir mediante engaño a realizar acto de disposición en perjuicio propio o ajeno.

#### **4.2.5 Trato equitativo a todos los clientes**

Las políticas comerciales de **pfs** recogen en sus distintos apartados las diferentes condiciones que deben aplicarse a los clientes en base su relación con la compañía, respecto a la remuneración de sus operaciones, cobro de los servicios prestados, etc.

Dentro de las bandas fijadas por dicha política comercial, los empleados deben tratar a los clientes de forma honesta y equitativa, aplicándoles de forma uniforme las condiciones decididas por la dirección. Si, en algún caso, dichas condiciones, por circunstancias especiales, deben ser cambiadas, es necesaria la oportuna aprobación.

#### **4.2.6 Regalos o comisiones**

En las relaciones que mantengan con clientes de la Compañía, los empleados no podrán dar ni aceptar comisiones, regalos o atenciones de cualquier tipo que pudieran afectar o condicionar sus decisiones en el desarrollo de las funciones que deban realizar en su esfera de actividad profesional.

No obstante, no entran dentro de esta categoría los pequeños obsequios de clientes, de valor reducido, irrelevante o simbólico, representativos de una atención o cortesía, comercialmente usual, que sean una práctica normal dentro de las relaciones de negocio y no estén expresamente prohibidas por

ley. Nunca debe aceptarse cantidad alguna en metálico y ante la duda, siempre se pondrá en conocimiento del responsable de cumplimiento Normativo, para que éste tenga conocimiento de la frecuencia y o habitualidad de esta práctica y asegurarse así que no supera los umbrales de la política de la compañía.

Debe ponerse inmediatamente en conocimiento de la Dirección todo ofrecimiento de regalos que pueda suponer un intento de soborno o influencia en la toma de decisiones

Ningún empleado podrá, por sí o por persona interpuesta, tomar dinero prestado o recibir cualquier otro tipo de facilidad financiera de clientes, proveedores o intermediarios.

Los profesionales de la compañía no podrán, ni directa ni indirectamente a través de persona interpuesta, ofrecer o conceder ni solicitar o aceptar beneficios o ventajas no justificados que tengan por objeto obtener un beneficio para la compañía, para sí mismos o para un tercero. En particular, no podrán dar ni recibir cualquier forma de soborno, comisión, procedente de, o realizado por, cualquier otra parte implicada como funcionarios públicos, españoles o extranjeros, personal de otras empresas, partidos políticos, clientes, proveedores, suministradores. Los actos de soborno, expresamente prohibidos, incluyen el ofrecimiento, o promesa, directa o indirecta de cualquier tipo de ventaja impropia, cualquier instrumento para su encubrimiento y el tráfico de influencias.

Debe tenerse presente que las actuaciones contrarias podrán ser objeto de sanción disciplinaria.

#### **4.2.7 Confidencialidad de los datos personales**

En la actividad como empleados de **pfs**, a menudo disponen de un importante volumen de datos y de información varia sobre los clientes de la compañía, necesaria para el desarrollo del negocio.

Los empleados de **pfs** deben extremar el cuidado para mantener permanentemente actualizada y completa la información relativa a los clientes de la compañía.

Esta información debe ser permanentemente protegida con todos los medios a nuestro alcance. Asimismo, existe obligación de no revelar ninguna información de este tipo a persona alguna, bien sea externa a la compañía o bien a otros empleados que no la necesiten para el desarrollo de su trabajo.

Con carácter general, los empleados deben guardar secreto profesional respecto a cuantos datos o información no pública conozcan como consecuencia del servicio de su actividad profesional, ya procedan o se refieran a clientes, a LA Compañía a otros empleados o a Directivos de la misma o cualquier otro tercero.

### **4.3 Entre compañeros**

#### **4.3.1 Respeto y buena relación**

La relación entre todos los empleados de **pfs** ha de basarse en un trato correcto, que evite cualquier daño, perjuicio o molestia a los compañeros de trabajo.

Dicho trato correcto no debe ser influenciado ni modificado por cualquier circunstancia personal de los compañeros, sea de tipo político, religioso, o de opinión, **pfs** no tolera el acoso sexual, en ningún tipo de sus manifestaciones.

**pfs** no tolera el deliberado maltrato verbal o modal, o acoso psicológico, que reciba un trabajador por parte de otro u otros.

#### **4.3.2 Utilización de PASSWORD**

La existencia de palabras de paso para acceso a determinada información es uno de los aspectos básicos implantados por **pfs** para el desarrollo del Sistema de Confidencialidad de la información.

Los empleados no podrán realizar ningún tipo de operación utilizando los passwords de otros compañeros, bien por haber tenido conocimiento de los mismos, bien por encontrarse con terminales ya abiertos por terceras personas y de fácil acceso.

#### **4.3.3 Confidencialidad de los datos personales**

En ocasiones, los empleados de **pfs** pueden llegar a conocer datos e información personal de otros compañeros de la compañía, a través del desarrollo de sus responsabilidades o de sus actividades de gestión.

**pfs** espera de los mismos una total confidencialidad y la utilización estrictamente profesional de dicha información, estando prohibido el acceso a información de cualquier naturaleza que no sea imprescindible para el desarrollo del trabajado en la compañía.

Está prohibido facilitar a personas ajenas a LA compañía datos personales y familiares de los empleados, incluidos domicilio y teléfonos particulares.

### **4.4 Relación con los subordinados**

#### **4.4.1 Función directiva. Asunción**

Los jefes de **pfs** deben asumir y respetar el fundamento esencial de la propia función directiva, que exige de quien la ejerce la asunción plena de las responsabilidades que puedan derivarse de las acciones u omisiones de las personas bajo su supervisión, en el contexto de su actividad profesional en la compañía.

#### **4.4.2 Actuaciones y comportamientos.**

Los jefes de **pfs**, con sus actuaciones y comportamientos, deben dar el ejemplo a las personas bajo su ámbito de supervisión, del cumplimiento de

todas las normas que **pfs** tiene establecidas, tanto en su ámbito profesional como en el de la conducta y relaciones.

#### **4.4.3 Respeto por el personal bajo Supervisión**

El desarrollo de la función directiva en relación a las personas bajo supervisión debe realizarse bajo unos parámetros de respeto absoluto a las mismas y corrección en las formas.

Ello no disminuye, de ninguna manera, la necesaria autoridad para llevar a cabo una función directiva, que en mayor o menor grado **pfs** ha depositado en los jefes, sino que, bien al contrario, la refuerza, al ser basada en unos principios más sólidos y humanos.

Si va a ser conveniente e incluso necesario que las empresas y organizaciones se humanicen en lo que respecta a su cultura, estilo de trabajo y de producción, etc., difícilmente se logrará si las personas que las rigen a su vez no actúan como tales.

#### **4.4.4 Dirección y gestión de empleados**

Una de las principales y más difíciles responsabilidades de los jefes de **pfs** es la dirección de los recursos humanos que se encuentran bajo su dependencia.

Dicha responsabilidad debe ejercitarse con unos criterios de total transparencia de los responsables de los grupos o equipos de trabajo que han de ser los distintos departamentos. Las comunicaciones, a través de las distintas reuniones periódicas y del trato que lleva consigo el trabajo diario, tiene que ser la base para la creación de un adecuado ambiente de trabajo que cree espíritu de equipo y asegure la eficacia de las funciones encomendadas.

Paralelamente, esta gestión de los recursos humanos trae consigo ejercer un control sobre el trabajo realizado, sobre la bondad del mismo y la eficacia

con la que se ha desarrollado y, por último, supone la toma de las necesarias medidas correctivas en los casos que así se estime necesario. La adecuada y permanente corrección de los aspectos detectados como no del todo satisfactorio en la actuación de los empleados constituye la mejor baza para el desarrollo y la formación de los mismos.

#### **4.4.5 Motivación personal**

Un aspecto preferente en la dirección de recursos humanos, que debe ejercitar todo jefe de **pfs**, y a su vez demuestra el respeto por los empleados bajo su ámbito de supervisión, es el esfuerzo continuado de conocer individualmente a los mismos, como paso previo a la valoración de sus capacidades, aptitudes y actitudes, y planificar su potenciación posterior.

Esa secuencia debe ser realizada con objeto de optimizar la motivación y satisfacción de los empleados bajo su supervisión, paso a su vez necesaria para lograr la imprescindible participación y contribución del personal y el fomento de iniciativas; base de la mejora en la calidad de servicio al cliente.

#### **4.4.6 Desarrollo personal y profesional**

La potenciación de las capacidades de los empleados, anteriormente mencionada, exige entre otros aspectos la atención permanente a la formación tanto profesional como humana de los mismos.

Dicha información debe ser la piedra angular del desarrollo personal y profesional de los empleados, junto a una paulatina delegación de responsabilidades y descentralización de las decisiones, que los jefes de **pfs** deben procurar alcanzar cuando estimen una adecuada formación y preparación en sus equipos.

La eliminación de niveles intermedios en los grupos de trabajo, potenciando la asunción de responsabilidades en los empleados que conforman los mismos, debe ser tenida en cuenta como uno de los principales procedimientos a instaurar para su desarrollo profesional.

#### **4.4.7 Planificación y ordenación en el trabajo**

Uno de los aspectos significativos que conlleva la dirección y gestión de personas y recursos es la responsabilidad de la planificación y ordenación del trabajo, su distribución entre todo el equipo y su posterior realización.

Dicha planificación debe realizarse por parte de los jefes de **pfs** buscando la mayor eficacia y calidad de los trabajos a realizar.

Adicionalmente, la anteriormente mencionada responsabilidad alcanza al ejercicio de una supervisión responsable del equipo de trabajo y su actividad, con objeto de comprobar que se cumplen las normas y procedimientos instaurados en **pfs** y de modificar usos y costumbres que conlleven a riesgos innecesarios.

#### **4.4.8 Respeto por los demás**

El respeto por el resto de los empleados que no pertenecen al ámbito de supervisión de cada jefe de **pfs** debe plasmarse en evitar el ejercicio indebido de autoridad sobre los mismos.

No obstante, cualquier jefe de la compañía debe comunicar, en su caso, al nivel correspondiente el incumplimiento de los cometidos laborales que haya podido observar en empleados que no se encuentran bajo supervisión.

## 5 ANEXOS

### ACUSE DE RECIBO

Mediante el presente documento de ACUSE DE RECIBO, declaro haber leído y comprendido el Código Ético, acepto su contenido y me comprometo a cumplir y respetar sus términos y condiciones.

Firmado:

---

Fecha:

---

Se ruega se rellene este documento y se entregue al Responsable de Cumplimiento Normativo en el plazo máximo de 7 días a contar desde su entrega

## CARTA Y COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

El abajo firmante, empleado de **pfs**, declara que observará estricto secreto en cuanto a la información a la que tenga acceso por su puesto de trabajo, así como a la información manejada por otros empleados.

Esta información, se refiere también a todas las negociaciones, transacciones y demás materias de carácter confidencial relativas a la relación entre la compañía y sus clientes, proveedores y respecto de todas las materias sobre las que el administrador de la compañía o su superior jerárquico señale el carácter de reservado, excepto cuando sea requerido o autorizado para revelar detalles de dichos asuntos por el órgano de administración (administrador único) o por la persona a que afecten los mismos y salvo lo dispuesto en la ley o cuando sea necesario para cumplir con lo establecido en el código ético.

El secreto que se compromete a observar implica una diligente conservación de la información confidencial fuera del alcance de cualquier otra persona diferente de aquellos interesados que tengan derecho a su utilización.

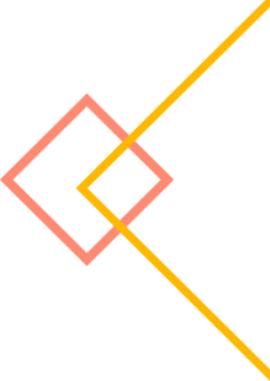
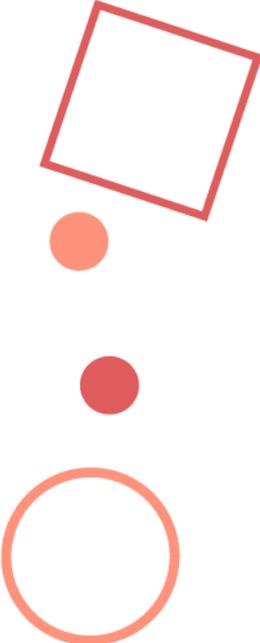
El código ético y los manuales de procedimientos y políticas internas establecen con mayor detalle la regulación y las normas de la conducta empresarial que desde el punto de vista ético debe cumplir y rigen entre la empresa y el trabajador. El trabajador se compromete a mantener un estricto cumplimiento de todos los compromisos que puedan ser establecidos particularmente en cada departamento de la compañía o que sean derivador de acuerdos con clientes concretos y otras personas o entidades de la compañía.

Una vez terminada la relación con la compañía, el abajo firmante se compromete a no tomar documentos, soporte electrónico o cualquier otro tipo de material considerado según los términos anteriores como confidencial y a no revelar cualquier información confidencial de los que dispusiese.

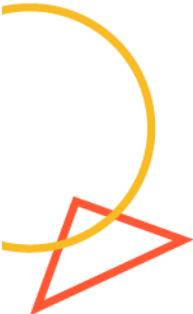
Firmado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Se ruega se rellene este documento y se entregue al Responsable de Cumplimiento Normativo en el plazo máximo de 7 días a contar desde su entrega objeto de asegurar los más elevados estándares de calidad para sus productos y servicios.

### PROYECTOS FORMACIÓN Y SERVICIOS SL



Somos  
líderes de la  
**transformación**  
**eficiente.**



**pfs**

