

Código Ético

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. ¿QUÉ ES UN CÓDIGO ÉTICO?.....	4
2. ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO EL CÓDIGO ÉTICO?.....	4
3. MISIÓN DEL GRUPO UCI.....	4
4. VISIÓN DEL GRUPO UCI.....	5
5. VALORES DEL GRUPO UCI.....	5
6. LA COMPAÑÍA	7
7. LOS EMPLEADOS	13
8. LOS CLIENTES Y LOS PROVEEDORES.....	17
9. LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE.....	18
10. CANAL DE ALERTA ÉTICA.....	19
11. REFLEXIÓN FINAL	20
1. ANEXO	21

1. ¿QUÉ ES UN CÓDIGO ÉTICO?

Se trata de un modelo de comportamiento que oriente los desempeños individuales de cada una de las personas que integran el Grupo UCI.

El Código Ético ayuda en la formación de los nuevos miembros de la Organización y sirve de ocasión para que cada integrante de la Compañía reflexione sobre sus valores y principios.

2. ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO EL CÓDIGO ÉTICO?

El presente Código Ético será de aplicación a todas las sociedades que configuran el Grupo UCI, incluyendo a todos sus Colaboradores.

Para ello, se requiere por parte de la Organización y Colaboradores:

1. Que estén plenamente identificados y comprometidos con el proyecto Empresarial, no realizando actividades extra-profesionales que puedan dañar la imagen del Grupo UCI.
2. Que todos los desempeños de cada colaborador estén orientados hacia un mismo fin: el desarrollo y la consecución de las metas de la Compañía.
3. Que el desempeño se realice respetando la normativa y las políticas del Grupo UCI vigentes en cada momento, en un contexto de confianza y de buena fe Empresarial.
4. Que manifiesten una dedicación responsable y una actitud Empresarial proactiva para alcanzar una gestión eficiente y eficaz de los recursos.
5. Que canalicen la cultura organizativa en el puesto a través de los Valores del Grupo UCI en cada desempeño profesional.

3. MISIÓN DEL GRUPO UCI

- Generar un **impacto positivo** en sus stakeholders y en la sociedad.
- **Producir servicios financieros de primera clase** a través de un modelo de trabajo integrado.
- Crear un **ambiente de trabajo estimulante y creativo**.

4. VISIÓN DEL GRUPO UCI

- **Ser líder** en financiación inmobiliaria especializada.
- **Ser la Entidad preferida** de los clientes.
- Dar respuesta a la demanda social de acceso a la **vivienda**.
- Ofrecer una alta gama de productos responsables.



5. VALORES DEL GRUPO UCI

5.1. ¿Qué son los valores?

Son el conjunto de principios, creencias y reglas que regulan la gestión de una Organización y constituyen la base de la cultura organizacionales.

El objetivo básico de los valores corporativos es ofrecer un marco de referencia que inspire y regule la vida de la Organización.

Por ello, dentro de la actividad de UCI, se pueden generar situaciones de conflicto que afecten directamente a la imagen de la empresa siendo los valores de la organización, los instrumentos que preservan la buena imagen de la misma.

5.2. ¿Por qué son importantes?

- Son grandes fuerzas impulsoras de cómo se trabaja en UCI.
- Permiten establecer una cultura Empresarial y diferenciarla de sus competidores.
- Marcan patrones para la toma de decisiones.
- Señalan mínimos de cumplimiento en las metas establecidas.
- Promueven una uniformidad en las actitudes.
- Evitan los fracasos en la implantación de estrategias dentro de la Empresa.
- Establecen un marco ético al que acudir.
- Con ellos los integrantes de la Empresa se adaptan más fácilmente.
- Se logra el éxito en los procesos de mejora continua.

5.3. ¿Cuáles son los valores de UCI?

Compromiso.

El compromiso es un vínculo emocional que lleva a un colaborador a involucrarse con UCI e ir más allá de sus obligaciones, contribuyendo personalmente al éxito de la Compañía.

¿Por qué el Compromiso forma parte de los valores de UCI? Porque está probada la relación entre el Compromiso de los trabajadores y aspectos como la eficiencia, la productividad, la seguridad, la rentabilidad y, en definitiva, la satisfacción de los empleados.

Excelencia.

Excelencia es cumplir con las responsabilidades en cada momento con el máximo de exigencia y calidad en la gestión con el cliente interno y externo. La excelencia es hermana de todos los demás valores.

¿Por qué la Excelencia forma parte de los valores de UCI? Un trabajo bien hecho está bien, pero en UCI se requiere la excelencia porque además de hacerlo bien, se busca llegar al máximo de funciones, trabajo, dedicación, compromiso personal, ayuda a los clientes y colaboración con los compañeros.

Innovación.

Innovación es sentir la necesidad de aplicar nuevas ideas, productos, servicios y prácticas, con la finalidad de mejorar continuamente. La innovación exige la conciencia y el equilibrio para transportar las ideas, del campo imaginario o ficticio, al campo de las realizaciones e implementaciones.

¿Por qué la innovación forma parte de los valores de UCI? Porque somos especialistas en nuestro sector y queremos ir por delante del resto. En UCI, formamos parte del cambio.

Integridad.

Integridad es elegir hacer lo correcto, lo que está de acuerdo a los principios, sin anteponer los intereses personales y siempre teniendo en cuenta la primacía del interés del cliente. Es realizar nuestro trabajo con honradez y cumpliendo los métodos, prácticas y políticas en vigor dentro del Grupo UCI. En definitiva, actuando con integridad actuamos también con transparencia.

¿Por qué la Integridad forma parte de los valores de UCI? Porque la Integridad es un motor y su ausencia un freno. La Integridad fortalece la Organización, es contagiosa, genera confianza, favorece la comunicación interna, contribuye a aunar esfuerzos, desata el compromiso, la motivación, la iniciativa, y contribuye a los resultados

Pasión por el Cliente.

Pasión por el cliente es la búsqueda continua para darle el mejor servicio posible, considerándole el eje central de la actividad, procurando en todo momento superar sus expectativas, y actuando siempre de una manera honesta, imparcial y, ante todo, profesional. Es pensar en las necesidades que tiene hoy y en las que pueda tener en el futuro. Pasión por el cliente interno y externo.

¿Por qué la Pasión por el cliente forma parte de los valores de UCI? Porque el Grupo UCI no tiene sentido sin sus clientes. Son la razón de ser y el centro de toda actividad. Y creen firmemente que: "las personas pueden olvidar lo que les dijiste, las personas pueden olvidar lo que les hiciste, pero las personas nunca olvidarán cómo les hiciste sentir".

Trabajo en equipo.

Trabajo en equipo es la actitud que tiene cualquier empleado de la Compañía en contribuir con sus conocimientos y medios de los que dispone para la consecución de una meta común, velando siempre por el interés general de UCI.

¿Por qué el trabajo en equipo forma parte de los valores de UCI? Porque para conseguir los objetivos y metas que se marcan es necesario que las personas que trabajan dentro de la Compañía quieran y sepan trabajar en equipo. El trabajo en equipo siempre dará un resultado superior que la suma de trabajos individuales.

6. LA COMPAÑÍA

6.1. Manejo de la información. Información Corporativa, Información procedente de Terceros, Protección de Datos y Seguridad Informática.

La Información Corporativa (relativa a los productos, servicios, clientes, proveedores, colaboradores, métodos de trabajo, organización, estrategias empresariales, información económica y financiera, etc.) se considera como uno de los principales activos de negocio del Grupo UCI, y como tal, debe ser protegida adecuadamente con medios técnicos y legales, de forma que se evite que cualquier persona física/jurídica pueda acceder/obtener/tratar/difundir la misma fraudulenta o ilícitamente, causando perjuicios más o menos graves al Grupo UCI. En este

sentido, la información corporativa de la Organización, así como los resultados de las consultas a la misma son propiedad del Grupo UCI y por tanto:

- Su utilización está condicionada única y exclusivamente para su correcto uso interno en la Empresa, quedando rigurosamente prohibida su cesión gratuita, préstamo y/o venta a terceros.
- No podrán reproducirse total ni parcialmente.

Igualmente, el Grupo UCI, incluido la totalidad de sus empleados, no aceptará el uso de información procedente de otras Empresas o entidades, quedando expresamente prohibida la utilización, dentro del marco de la prestación de servicios, de datos confidenciales, exclusivos y/o que pudieran afectar a la competitividad de dichas Empresas o entidades, o a su posicionamiento en el mercado.

Dentro del ámbito de la Información Corporativa, reviste especial importancia la información relativa a los clientes, por cuanto que es objeto de regulación legal específica a través de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, a cuyo cumplimiento están sujetos todos los Colaboradores, quedando absolutamente prohibido el uso y/o cesión de estos datos para cualquier otro fin distinto de los señalados fuera de los procedimientos y políticas del Grupo UCI. A estos efectos se ha incorporado como **Anexo I de este documento, con el título “Normativa específica relativa a la Protección de Datos de Carácter Personal”** una serie de pautas/comportamientos que los empleados deben observar en el cumplimiento de sus funciones.

Por último, y con la finalidad de proporcionar una adecuada protección a toda la información, se establece un sistema informático seguro cuya principal premisa es el control permanente del acceso a las bases de datos, y que implica por parte de los colaboradores la confidencialidad de las claves de acceso. Así mismo, están sujetos al cumplimiento, en esta materia, de una serie de normas recogidas en el **Anexo II de este documento, bajo el título “Normativa Básica en Materia de Seguridad Informática”**.

6.2. Protección de la Propiedad Intelectual e Industrial

La Información Corporativa descrita, se constituye en gran medida por las aportaciones, creaciones, invenciones o innovaciones de todos los colaboradores del Grupo UCI realizadas en el desempeño de sus funciones, y que distinguen los productos y servicios ofrecidos por la Entidad ante los clientes en el mercado.

En este sentido, el trabajador, en el marco de la prestación de sus servicios, reconoce que las creaciones industriales e intelectuales nacidas como consecuencia de la relación laboral con la Empresa, salvo pacto contrario, son propiedad del Grupo UCI.

6.3. Buen nombre del Grupo UCI

En la sociedad, la multitud de medios de comunicación existentes facilita la expansión rápida de toda información referida al Grupo UCI. En este sentido, y con la finalidad de evitar comentarios

que pudieran dañar la imagen corporativa del Grupo UCI en el mercado, se marcan las pautas a tener en cuenta, en el uso de las mismas:

- La información que se comparte debe ser difundida con respeto, ética, responsabilidad y mesura.
- Se requiere prudencia en cualquier conversación dentro o fuera de la Empresa.
- Es importante recordar que el contenido subido a Internet queda en la Red permanentemente.
- Los comentarios que se realizan a nivel local, pueden tener repercusiones a nivel global, especialmente en las Redes Sociales.
- La Empresa, como Entidad, tiene el derecho patrimonial de no sufrir daños inmateriales que pudieran afectar a su reputación mercantil o a su imagen ante los clientes, tanto a través de críticas realizadas sobre la misma, como por la comunicación de procesos e información de carácter confidencial.
- El Colaborador debe poner en conocimiento de la Compañía todo tipo de comentario detectado a través de cualquier medio de comunicación o red social que pudiera afectar negativamente a la Empresa.

Asimismo, en toda su interacción con el interior y el exterior de la Empresa, se debe salvaguardar la imagen de la Compañía y promover sus intereses.

6.4. Cumplimiento de la Normativa Deontológica y Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas

El cumplimiento normativo y deontología abarca el cumplimiento de la legislación vigente reflejada en los procedimientos internos del Grupo UCI. Por tanto, todos los colaboradores del Grupo UCI tienen el deber de ajustar su actuación a la normativa vigente siguiendo, en este sentido, las direcciones concretas del Grupo UCI.

A nivel interno, existe un control de “Canal de Alerta Ética” disponible para todos los empleados para que puedan denunciar, notificar conductas que hayan sido testigos que puedan ser contrarias a los valores de la Entidad o afecten a la Responsabilidad Penal de la Entidad.

6.5. Conflictos de Interés

Se considerará que existen conflictos de intereses en aquellas situaciones en las que entren en colisión, de manera directa o indirecta, el interés personal del Colaborador o el de una persona con él vinculada y el interés de cualquiera de las sociedades del Grupo UCI.

En estos casos, el Colaborador deberá actuar con lealtad al Grupo UCI, absteniéndose de realizar cualquier actividad que pueda suponer un perjuicio o menoscabo a la Compañía.

6.6. Responsabilidad Penal de las personas jurídicas

Tras la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2010 de Reforma del Código Penal, las personas jurídicas son penalmente responsables de determinados delitos cometidos por sus directivos o empleados en el ejercicio de su cargo.

En concreto, y tras la citada modificación del Código Penal, la persona jurídica responde penalmente:

1. Por los delitos cometidos, en nombre o por cuenta de la persona jurídica, y en su provecho, por sus representantes legales y administradores de hecho o de derecho.
2. Por los delitos cometidos, en el ejercicio de actividades sociales y por cuenta y provecho de las mismas, por quienes, estando sometidos a la autoridad de las personas físicas con poder de dirección, han podido realizar los hechos por no haberse ejercido sobre ellos el debido control atendidas las concretas circunstancias del caso.

Por todo ello, los colaboradores del Grupo están obligados, dentro del ámbito de sus funciones, a cumplir con las políticas y procedimientos de la Compañía, y a velar por el cumplimiento de la normativa vigente, poniendo en conocimiento de la Entidad cualquier hecho o indicio de incumplimiento de la misma que pueda ocasionar un perjuicio al Grupo, especialmente si el mismo es de carácter penal.

Asimismo, los colaboradores han sido informados y disponen de información adecuada, a través de la Intranet del Grupo UCI, del catálogo de hechos y conductas de los que puede derivarse responsabilidad penal, no solo para su autor directo sino también para la Entidad.

6.7. Prevención de Blanqueo de Capitales

En este apartado, hay que destacar la importancia que un debido control y cumplimiento de las obligaciones en esta materia tiene para la Entidad. El incumplimiento de las obligaciones que la legislación establece para este apartado puede suponer graves sanciones, tanto económicas como administrativas, para la Entidad.

Por ello, el Grupo UCI ha implementado una serie de procedimientos encaminados a detectar cualquier operación sospechosa, que deberá ser comunicada de inmediato según lo previsto en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales disponible en las webs corporativas. Además, se realiza una formación anual de Prevención de Blanqueo de Capitales, con el fin de difundir tanto las obligaciones como los procedimientos y las posibles consecuencias de su incumplimiento, comprometiéndose el colaborador a su aplicación en su ámbito de trabajo.

Por tanto, todos los colaboradores del Grupo tienen la obligación de:

- Realizar la correcta identificación del cliente y terceros proveedores (documentos de identidad legibles y visibles, además de una correcta identificación de su solvencia, o del origen de los fondos en los casos de venta de inmuebles).
- Comunicar a la Entidad cualquier operación sospechosa, de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Realizar la formación con carácter anual.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por la Entidad.

6.8. Prácticas prohibidas

Se incorporan a este Código Ético, a título de ejemplo, una serie de prácticas prohibidas en la actividad del Grupo UCI, listado que no tiene carácter de exhaustivo, por lo que no excluye cualquier otra actividad que ponga de manifiesto un incumplimiento normativo, de procedimientos y/o de políticas internas del Grupo UCI que, en su caso, se encontraría asimismo prohibido.

UCI, con el compromiso de fomentar una cultura corporativa basada en el cumplimiento ético y normativo y con el objetivo de prevenir, detectar y subsanar las posibles infracciones cometidas por los empleados en el ejercicio de sus funciones, dispone de un Canal de Alerta Ética. Consiste en una herramienta a través de la cual los empleados pueden comunicar actos presuntamente ilícitos y/o contrarios a la normativa vigente y a las políticas y procedimientos internos del Grupo UCI de los que tengan conocimiento en el desarrollo de sus funciones profesionales.

1. Transparencia con el cliente

- 1.1 Información responsable. La ocultación, engaño u omisión de información al cliente final sobre las condiciones de su operación y/o de sus características y/o del funcionamiento del producto y/o de sus consecuencias, de forma que no pueda adoptar una decisión informada, teniendo en cuenta su nivel de conocimiento, sus necesidades y su situación financiera.
- 1.2 Medio de pago. La falta de entrega al cliente, en el momento de la firma, de los medios de pago solicitados.
- 1.3 Expectativas al cliente. La creación de expectativas erróneas o falsas en el cliente, basadas en informaciones facilitadas que no se correspondan con los productos, políticas, procedimientos o condiciones de contratación del Grupo UCI.

2. Rigor en el Tratamiento de la Operaciones

- 2.1 Documentación. Cualquier manipulación, intencionada o negligente, de la documentación aportada por el cliente, incluyendo la alteración o incorporación ficticia de fechas, datos personales o económicos, sellos y/o firmas.
- 2.2 Identidad del cliente. La suplantación, intencionada o negligente, o simplemente conocida y tolerada, de la identidad del cliente, ya sea mediante la utilización de personas interpuestas, ya sea mediante la imitación o simulación de la firma o

rúbrica del cliente, incluyendo la identidad de terceras personas (por ejemplo funcionarios públicos).

2.3 Datos de la operación. La ocultación, engaño u omisión de datos o información, relevante o no, para el correcto análisis, decisión y tratamiento de una operación, o la incorrecta evaluación de la solvencia del cliente.

3. Deontología

3.1 Trato cliente. El trato incorrecto con el cliente, cualquiera que sea la modalidad que el mismo revista: despectivo, insultante, injurioso, calumnioso, vejatorio, discriminatorio.

3.2 Publicidad. La información relativa a los productos y servicios poco clara, subjetiva o engañosa.

3.3 Venta de productos o servicios que no se adapten a las necesidades reales de los clientes.

3.4 Operaciones notoriedad. La asignación de operaciones Notoriedad mediante la creación un APA ficticio o utilizando un APA ya existente, con el fin de obtener un comisionamiento o cualquier otro incentivo adicional.

3.5 Operaciones ficticias. La creación de operaciones ficticias con el fin de obtener un beneficio vía Notoriedad o vía un APA ficticio o existente.

3.6 Tasador. La coacción o presión al tasador, cualquiera que sea su forma, o la recomendación al mismo para obtener un determinado valor de tasación, medie o no incentivo económico.

3.7 Comisionamiento. La desviación de comisiones por operaciones de unos APAS a otros o al propio colaborador con el fin de obtener un lucro personal.

3.8 Intermediarios. Sustituir, durante la tramitación de un expediente, la asignación de una operación u operaciones de un Aportador (APA) a otro, cualquiera que sea el fin buscado.

3.9 Dinero y material. La apropiación de dinero metálico o material entregado por el Grupo UCI, u obtener un enriquecimiento de este último mediante su venta o cualquier forma de explotación. La recepción, en el marco de la prestación de servicios, en nombre o por cuenta de la Empresa de cantidades monetarias en metálico/efectivo. En concreto, se prohíbe la recepción de cualquier cantidad dineraria por los siguientes conceptos, a título enunciativo pero no limitativo: pagos a cuenta de comisiones, pagos a cuenta de tasaciones, pago de señales o arras en venta de bienes inmuebles, etc.

3.10 Visitas y salidas. La simulación de visitas, reuniones y otras salidas no realizadas ni justificadas de modo efectivo.

3.11 Gastos. La asignación de gastos no realizados ni justificados de modo efectivo.

- 3.12 Condiciones financieras no autorizadas. Establecer condiciones financieras no autorizadas de acuerdo con los procedimientos internos del Grupo UCI, particularmente cuando sean excesivas o desorbitadas y/o se establezcan con el fin de obtener un beneficio propio o de un tercero.

De acuerdo a los establecido en la Ley Orgánica 8/2007 sobre la financiación de partidos políticos, la entidad no podrá hacer ningún tipo de contribución en favor de campañas de signo político ni financiará o hará donaciones a partidos políticos, a sus representantes o candidatos. En esta línea, la Entidad se mantiene neutral respecto a las distintas opciones políticas.

- 3.13 Información a la competencia. Informar o transmitir a terceros, por cualquier medio, datos o características sobre actividad, productos, procedimientos o políticas internas.
- 3.14 Comunicación datos clientes. Comunicar o ceder datos personales de los clientes a la competencia o a cualquier tercero.
- 3.15 Información a medios públicos. Transmitir, comunicar o poner a disposición de medios de comunicación, cualquier información interna sin la previa validación y autorización expresa de la Dirección.
- 3.16 Posición pública del Grupo UCI. Fijar o asumir públicamente la posición del Grupo UCI en cualquier asunto concreto, sin la previa validación y autorización expresa de la Dirección.
- 3.17 Simulación de cargo o función. Simular públicamente un cargo o función en el Grupo UCI que no responde a la realidad.
- 3.18 Prácticas irregulares a clientes. Proponer o inducir al cliente la realización de cualquier práctica irregular, cualquiera que sea su forma, con el fin de obtener la aprobación de la solicitud de un producto o servicio ofertado por el Grupo UCI.

7. LOS EMPLEADOS

7.1. El valor de las personas

Los colaboradores del Grupo UCI son el principal activo de la Compañía, por lo tanto es responsabilidad de la misma procurarles los elementos adecuados para su mejor desarrollo.

Por otro lado, los colaboradores tienen con el Grupo UCI un compromiso de identificación con la Misión, Visión y Valores de la Compañía, considerándolos propios y actuando en consonancia con ellos.

7.2. Relaciones personales y principios de igualdad

En el Grupo UCI se apuesta por la **igualdad**, siendo uno de los objetivos dentro del ámbito laboral la erradicación de comportamientos sexistas, la discriminación por razón de etnia, religión, nacionalidad, estado civil, orientación sexual y/o clase social, así como comportamientos que pudieran ser constitutivos de delito como el acoso sexual y laboral. Así se busca alcanzar una convivencia igualitaria dentro de la Organización. Ésta repercutirá en beneficio del bienestar de los Colaboradores y por ende, en un mayor rendimiento en la Empresa.

Las normas éticas deben estar presentes en cada uno de los empleados dentro del entorno laboral, siendo responsabilidad de cada uno adaptarlas a las diferentes situaciones que se puedan plantear en el día a día.

Como parte integrante del grupo de personas que forman el Grupo UCI, existe un compromiso moral de denunciar cualquier tipo de conducta mencionada anteriormente de las que cualquiera sea testigo, a fin de colaborar en la consecución de un entorno de trabajo acorde con los valores, cultura y costumbres propias de la Empresa.

Por último, todos los Colaboradores que forman parte del Grupo UCI deben observar las siguientes pautas de conducta:

- Respeto por las diferencias individuales manifiestas entre los miembros de la Organización.
- Respeto por las posibles situaciones personales y/o profesionales anómalas por las cuales pueda estar pasando un Colaborador.
- Utilización de un lenguaje positivo en las relaciones interpersonales.

7.3. Formación y Desarrollo

El Grupo UCI considera la Formación como un elemento clave en el desarrollo de los Colaboradores y como eje estratégico de la Compañía. Por tanto, cada colaborador debe participar de manera activa en aquellas formaciones que se estimen necesarias o legalmente imprescindibles para el óptimo desarrollo de sus tareas.

Cualquier material de Formación tiene el carácter de información confidencial y privada del Grupo UCI y como tal debe ser tratado.

En materia de Desarrollo de Colaboradores, la Dirección de Recursos Humanos del Grupo UCI se compromete a custodiar, salvaguardar y velar por la confidencialidad de las evaluaciones, valoraciones, informes de desempeño y seguimientos de planes de acción, así como de toda la información profesional y personal del Colaborador obtenida en las distintas fases de cualquier Proceso de Evaluación.

Dicha información y la documentación derivada de todo ello (EGD's, PDI's, Feedback 360°, informes Assessment Centers y Development Centers, etc.), concierne exclusivamente a cada colaborador en cuestión, a sus managers en línea jerárquica (N+1, N+2...) y a la Dirección de Recursos Humanos, no pudiéndose comentar ni difundir en modo alguno fuera de este ámbito.

7.4. Prevención de Riesgos Laborales

La “**Política de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo UCI**” promueve la integración de la prevención en todos los niveles de la Empresa. Por ello todos los Colaboradores son responsables del cumplimiento de todas aquellas instrucciones que en materia preventiva se promulguen desde el Servicio de Prevención propio del Grupo UCI.

De igual modo, será necesario desarrollar las tareas asignadas conforme a los procedimientos de trabajo establecidos con vistas a alcanzar elevados niveles de seguridad y salud en el trabajo.

Además de los deberes que tiene el Colaborador en este aspecto, también tendrá derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. Para ello, la Empresa deberá:

- Informar y formar en relación a los riesgos que afectan a la Empresa en su conjunto y en particular los que afectan a cada puesto de trabajo.
- Comunicar las medidas preventivas y correctoras que sean de aplicación a los riesgos detectados.
- Consultar a los Colaboradores sobre aquellos aspectos que se considere necesario y darles la opción de participar en las acciones preventivas que sean llevadas a cabo por el Servicio de Prevención.
- Facilitar el acceso a controles periódicos de la salud relacionados con el puesto de trabajo desempeñado.

A su vez, el Colaborador se compromete a:

- Recibir activamente la información y a participar positivamente en las formaciones, dejando constancia escrita de ello por medio del acuse de recibo que tendrá que firmar.
- Informar lo antes posible al responsable del área, quien a su vez contactará con el Servicio de Prevención propio, del acaecimiento de un siniestro en este ámbito (daños materiales y/o personales).
- Además respetará y dará cumplimiento a las medidas preventivas y correctoras que sean de aplicación en cada caso.

7.5. Recursos y Material

El Grupo UCI se compromete a dotar los puestos de trabajo con los recursos y medios necesarios que permitan un correcto desarrollo de la actividad profesional. Igualmente, se compromete al mantenimiento de las instalaciones de modo que el lugar de trabajo sea un espacio cómodo, digno y seguro. Además, se compromete a dedicar un espacio de sus instalaciones para la recepción adecuada de clientes, creando un entorno favorable para el intercambio de información.

Por su parte, los Colaboradores se comprometen a la protección de las instalaciones y a realizar un uso correcto de los equipos y material de trabajo proporcionado para el desarrollo de sus tareas.

En esta línea, se requiere la colaboración de todos los empleados para mantener las instalaciones limpias y convenientemente ordenadas para facilitar la gestión eficaz de las funciones asignadas.

El material de trabajo debe ser utilizado con el máximo cuidado y respeto con el objetivo de evitar deterioros, daños o pérdidas del mismo, y siempre con una finalidad eminentemente profesional. Se deberá informar al departamento correspondiente sobre posibles deficiencias detectadas en las instalaciones, edificios y recursos materiales en general. Todo ello con el fin de evitar el mal funcionamiento de los mismos, la generación de un gasto innecesario o la materialización de un accidente como consecuencia de las deficiencias observadas.

7.6. Jornada laboral y tiempos de descanso

Se entiende por jornada laboral el tiempo de trabajo efectivo que el trabajador dedica a la realización de la actividad para la que ha sido contratado.

Para evitar abusos en cuanto al tiempo del desayuno, así como el dedicado para bajar a la calle a fumar, es importante tener en cuenta que estos periodos de descansos no vienen establecidos como tiempo de trabajo efectivo en nuestro convenio, por lo que la realización del descanso para desayunar, así como el tiempo dedicado a fumar, dentro de la jornada laboral, llevará aparejada la recuperación del tiempo invertido en el mismo al finalizar la jornada.

Es importante el compromiso de cada uno en cuanto al cumplimiento de la jornada, régimen de descanso y erradicación del absentismo presencial y no presencial, ya que el no desempeño de la misma afecta a la consecución de objetivos o tareas a realizar, así como el desequilibrio en el funcionamiento del departamento o agencia que lo sufre, por lo que este tipo de incumplimientos puede llevar aparejada sanciones laborales previstas en la legislación laboral vigente.

7.7. La imagen como herramienta de comunicación

El Grupo UCI es una Empresa orientada al cliente, y en consecuencia la forma de vestir tiene una gran importancia. Por ello, se recomienda hacerlo de forma correcta en consonancia con la Organización, con sus valores y su imagen, tanto en las áreas de front-office como de back-office.

A fin de fomentar un ambiente de profesionalidad en el trabajo, a continuación se establecen una serie de recomendaciones básicas que ayudarán a conocer cómo a través de la ropa se puede llegar a transmitir una imagen sólida en términos de confianza y seriedad:

- Es muy importante el aseo personal y cuidado de la imagen.
- Utilización de ropa, calzado y complementos para un trabajo de oficina: la corbata solo será necesaria en encuentros de trabajo con clientes y APAS, y en las reuniones de trabajo y encuentros profesionales que así lo aconsejen. A modo de ejemplo, se admite el uso sin corbata de americanas, camisa, trajes, chinos, jerseys, pantalones de pinza y zapatos de vestir. El resto de los elementos de la vestimenta tiene que utilizarse de forma correcta, en concordancia con los valores e imagen de la Organización.

- En cualquier caso, se debe evitar el uso de ropa deportiva, bermudas, shorts, vaqueros desgastados o rotos y zapatillas deportivas, y en general, prendas de vestir no acordes con la actividad de la Compañía.

La imagen de los Colaboradores es la imagen de la Empresa.

8. LOS CLIENTES Y LOS PROVEEDORES

8.1. Relaciones con clientes

El Grupo UCI, basa su modelo de gestión Empresarial, cultura y valores en torno a la atención y satisfacción de las necesidades de sus clientes. El Grupo UCI no tiene sentido sin sus clientes: “El cliente es responsabilidad de todos”.

Para ello, los procedimientos y políticas del Grupo UCI, así como la conducta de todos los colaboradores, deben contemplar y estar orientados a la atención y satisfacción de dichas necesidades. Las normas de transparencia implican garantizar una información adecuada y responsable al cliente y obliga a actuar honesta, imparcial y profesionalmente con los clientes.

Por ello, las personas que integran la Organización, deben seguir éstas pautas de comportamiento en el trato con el cliente (interno-externo) para proteger su interés:

- Satisfacer plenamente sus necesidades y/o requerimientos, cumpliendo los procedimientos y políticas de la Organización.
- Proporcionarle una información de calidad, informando sobre productos y servicios del Grupo UCI con diligencia, lealtad y discreción. La información facilitada debe ser precisa, clara, detallada y explicada a todos los clientes que intervengan en la contratación de un producto o servicio ofrecido por el Grupo UCI, antes, durante o después de tal contratación, y tanto en lo referente a las condiciones ofertadas y contratadas, como a las obligaciones asumidas y las consecuencias derivadas de su incumplimiento.
- Tener en cuenta que esa información, además de transparente, debe adaptarse al nivel de conocimiento del cliente, de forma que éste comprenda todo lo que se le transmite y sea capaz de adoptar una decisión informada con conocimiento de sus consecuencias.
- Encauzar las quejas y reclamaciones planteadas por los clientes a la entidad, enviando las mismas al Servicio de Atención al Cliente, manteniendo siempre una actitud profesional y respetuosa con el cliente.
- Mostrar disponibilidad, respetando los plazos y compromisos adquiridos, actuando con diligencia en la ejecución de las órdenes de los clientes sin demora ni retrasos, así como en la comunicación del resultado de las solicitudes de contratación de operaciones que planteen nuestros clientes.

- Mantener en todo momento el secreto profesional, debiendo garantizar una confidencialidad apropiada sobre los datos proporcionados por los clientes (ver Anexo I de este documento sobre Normativa específica relativa a LOPD).
- Conocer la situación del cliente y sus necesidades reales, con la finalidad, no solo de satisfacer las mismas a través de la oferta de productos adaptados a esas necesidades, sino también garantizar la contratación responsable de los productos y servicios del Grupo UCI, y la prevención de prácticas fraudulentas como el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

8.2. Relaciones con proveedores

La relación del Grupo UCI con sus proveedores deberá basarse en los principios de exigencia, control, confianza, cooperación, transparencia y confidencialidad, considerando con carácter prioritario el interés de la Empresa y aplicando los procedimientos internos en todas las transacciones que pudieran darse y, ante todo, las disposiciones comprendidas en el procedimiento de “Contratación de proveedores” ubicado en la Intranet Corporativa.

Ningún colaborador del Grupo UCI podrá aceptar dádivas de cualquier clase de proveedor, que puedan influir o no en decisiones y/o le hagan decantarse por una determinada oferta. En este sentido, se deben cumplir con diligencia las normas de actuación contenidas en la “**Política de Regalos**” ubicada en la Intranet Corporativa.

Siempre que sea posible, y siguiendo las pautas del procedimiento de “Contratación de Proveedores”, deberán valorarse distintos proveedores para la prestación y/o adquisición de un producto y/o servicio, de cara a fomentar la transparencia y evitar los riesgos que puede suponer la dependencia de un único proveedor

9. LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

9.1 Relaciones con autoridades

Todos los colaboradores del Grupo UCI deberán respetar y cumplir con los valores y principios recogidos en este Código Ético en sus relaciones con funcionarios y autoridades públicas, procediendo de forma profesional, imparcial, honesta y transparente, manteniendo en todo momento una actitud de compromiso, respeto y colaboración.

Así mismo, serán de obligado cumplimiento las disposiciones contenidas en la “**Política de relaciones con autoridades**” ubicada en la Intranet Corporativa, que desarrolla con mayor detalle este ámbito de actuación del Grupo UCI.

9.2. Relaciones con la sociedad

UCI, en el desarrollo de sus actividades, desea contribuir de manera responsable y sostenible, llegando a tener un impacto positivo en sus Grupos de Interés y en la sociedad en general, conciliando los objetivos de la Entidad con legítimos intereses de estos con los que se relaciona o en los que impacta su actividad.

En concreto, en su relación con la sociedad, se compromete a garantizar el respeto a los Derechos Humanos en el ámbito laboral, en sus relaciones con terceros colaboradores, con los clientes y en el territorio en el que opera.

Con el objetivo de evitar cualquier violación de Derechos Humanos en el ejercicio de sus funciones, se espera que los empleados:

- Analicen las consecuencias de sus actos.
- Actúen con integridad garantizando el respeto a los Derechos Humanos.

9.3. Cuidado del Medio Ambiente

Así mismo, el respeto por el medio ambiente debe estar siempre presente en el uso, eliminación y/o reciclaje de los recursos y materiales utilizados.

En esta línea, es obligación de todos los profesionales que trabajan en UCI seguir las directrices de la Entidad en esta materia, esforzarse por minimizar el impacto medioambiental de sus actividades y utilizar los equipos, las instalaciones y los medios de trabajo de la forma más eficiente posible.

Igualmente, en las relaciones con terceros colaboradores, proveedores, se transmitirá la necesidad de alinearse con estas directrices y les exigirán el cumplimiento de los procedimientos y requisitos medioambientales que se exigen a la entidad y empleados de UCI en cada caso.

10. CANAL DE ALERTA ÉTICA

Atendiendo al firme compromiso de la Entidad de mejora continua de los procesos y de fomentar una cultura corporativa basada en el cumplimiento ético y normativo, así como prevenir, detectar y subsanar las posibles infracciones de la normativa vigente, políticas y procedimientos internos, se crea el Canal de Alerta Ética.

El Canal consiste en una herramienta a través de la cual los empleados pueden comunicar actos de los que tengan conocimiento y sean presuntamente ilícitos y/o contrarios a la normativa vigente y a las políticas y procedimientos internos del Grupo UCI.

Este canal es un instrumento para comunicar posibles incumplimientos en el seno de la empresa, clave para conocer y corregir posibles situaciones irregulares o contrarias a la normativa y a las políticas y procedimientos internos, que pueden suponer un perjuicio para el Grupo UCI.

Los empleados tienen acceso al Procedimiento de Alerta Ética que está disponible en la Intranet. En el mismo se recoge el procedimiento y recursos que los empleados tienen a su disposición para notificar o denunciar anónimamente conductas susceptibles de ser contrarias a los valores de la Entidad y lo establecido en este Código Ético.

11. REFLEXIÓN FINAL

Este Código Ético es de obligado cumplimiento para todos los miembros del Grupo UCI. El cumplimiento normativo y deontológico abarca desde el cumplimiento de la legislación vigente, así como la reflejada en los procedimientos internos del Grupo UCI que se difundirán a través de notas de difusión general, y en cualquier caso estarán disponibles en la Intranet de la Compañía para su consulta en cualquier momento.

En este sentido, todos los Colaboradores del Grupo UCI tienen el deber de ajustar su actuación a la normativa vigente, interna y externa. En todo caso, se evitará la realización de actividades que perjudiquen o menoscaben la imagen del Grupo UCI. El seguimiento responsable e interiorización de este código de conductas por parte de las personas que integran la Organización, permite de cara a los clientes, actuales y futuros, accionistas, superiores, etc.:

- Reforzar la imagen de la empresa;
- Afianzar un “Saber Hacer” especialista y profesionalizado;
- Avalar el Fin Social de la Organización.

El incumplimiento normativo se analizará de acuerdo con los procedimientos internos, la normativa legal y los convenios vigentes.

Cualquier empleado del Grupo UCI podrá denunciar ante la Dirección de Recursos Humanos los presuntos incumplimientos que detecte. Cualquier duda que pueda surgir sobre la interpretación o aplicación de la normativa, deberá consultarse con la Dirección de Recursos Humanos. Ningún empleado puede justificar una conducta impropia amparándose en una orden superior o en el desconocimiento de la misma.

TODOS y CADA UNO de los empleados de UCI debe aceptar e integrar los nuevos Valores, llevarlos a los puestos de trabajo, a la actividad diaria, a la relación con los compañeros/as y formen parte de la Cultura del Grupo UCI.

- Abrazar el compromiso
- Buscar la innovación
- Disfrutar del trabajo en equipo
- Demostrar integridad
- Trabajar por la excelencia
- Sentir la pasión por el cliente

1. ANEXO¹

Anexo I: Normativa específica LOPD

Las normas contenidas en este apartado son de obligado cumplimiento para todo el personal de la empresa.

1. Todo colaborador de UCI debe tener pleno conocimiento de cuál es la propiedad de la información a la que accede en el ejercicio de sus funciones, con lo cual debe tener siempre presente qué personas están habilitadas para disponer de la información que maneja, y por tanto qué personas están autorizadas a solicitarle datos, de carácter personal o no, relacionados con su ámbito de trabajo dentro de la compañía. Del conocimiento preciso de la propiedad de los datos se deduce el nivel de sensibilidad de la información que cada colaborador maneja, y en función de ésta cada colaborador deberá adoptar las medidas necesarias para evitar que sea visualizada, listada, fotocopiada, duplicada o alterada.
2. Se deberá poner especial cuidado con la información que se desecha, es decir aquella información en cualquier tipo de soporte (normalmente papel) que se tira a los contenedores habilitados al efecto. Se recomienda encarecidamente que se pase por la destructora de papel todo documento impreso que contenga datos de carácter personal.
3. Cualquier soporte de tipo digital que contenga datos de carácter personal y/o datos sensibles para el negocio del Grupo UCI y que vaya a ser desechado deberá ser entregado al Dpto. de Tecnología de la DI para asegurar su correcta destrucción. NUNCA se debe tirar, por tanto, a la “papelera” ningún soporte digital sin verificar la sensibilidad de la información contenida en el mismo.
4. Todo colaborador de UCI, y sin excepciones, está sujeto al deber de secreto y así lo explicita de manera clara y sin imprecisiones la Ley Orgánica de Protección de Datos en su artículo 10: “El responsable del fichero (léase UCI) y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal (léase cualquier empleado o colaborador interno o externo de UCI) están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones (léase después de finalizar su relación laboral, contractual o de prestación de servicios) con el titular del fichero (léase también UCI) o, en su caso, con el responsable del mismo”.
5. Cualquier colaborador de UCI (interno o externo) que maneje información conteniendo datos de carácter personal deberá, por cuenta propia, estar al corriente de la normativa legal vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal. Se recuerda aquí que el desconocimiento de una ley no exime su cumplimiento y en este sentido se realiza la siguiente advertencia: “Todo usuario final de un Sistema de Información debe tener el conocimiento de que la copia de programas y/o el uso de datos de carácter personal en tareas no declaradas son operaciones ilegales que pueden dar lugar a responsabilidades no solo disciplinarias sino también judiciales”.
6. Los datos de carácter personal contenidos en las bases de datos corporativas de UCI, y que son objeto de protección por Ley, deben cumplir unos requisitos mínimos de calidad que se materializan en las siguientes obligaciones por parte de la empresa, entendiendo

¹ “Tanto la normativa básica de seguridad informática, como la normativa específica relativa a protección de datos, recogidas ambas en el “Documento de Seguridad”, publicado en la Intranet del Grupo, son de obligada lectura y cumplimiento para todos los colaboradores del Grupo UCI”

por empresa a todos los colaboradores, sin excepciones, que forman parte del negocio de UCI y que recopilan, acceden y tratan información de carácter personal.

- 6.1 Los datos de carácter personal sólo podrán ser recogidos, y sometidos a un tratamiento posterior, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido. Queda por tanto taxativamente prohibida la utilización de datos de carácter personal con otras finalidades que no sean compatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines históricos, estadísticos o científicos.
- 6.2 Los datos de carácter personal deberán ser exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos por los correspondientes datos rectificadas o completados.
- 6.3 Los datos de carácter personal serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. No serán conservados en forma que permita la identificación del interesado durante un periodo superior al necesario para los fines en base a los cuales hubieran sido recabados o registrados. Reglamentariamente se determinará el procedimiento por el cual se decida el mantenimiento de ciertos datos atendiendo a sus valores históricos según la legislación vigente.
- 6.4 Los datos de carácter personal serán almacenados de forma que permitan el ejercicio del derecho de acceso de los interesados, salvo que sean legalmente cancelados.
- 6.5 Se prohíbe la recogida de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
7. Nadie podrá ser obligado, según establece la Constitución en su artículo 16, a declarar sobre su ideología, religión o creencias. Sólo con el consentimiento expreso y por escrito del afectado podrán ser objeto de tratamiento los datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión y creencias. Así mismo los datos de carácter personal que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual sólo podrán ser recabados, tratados y cedidos cuando, por razones de interés general, así lo disponga una ley o el afectado consienta expresamente.
8. Quedan absolutamente prohibidos los ficheros creados con la finalidad exclusiva de almacenar datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial o étnico, o la vida sexual.
9. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado. Este consentimiento no será preciso cuando el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión de dicho tratamiento con ficheros de terceros. En este caso la comunicación sólo será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique.

10. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

Anexo II: Normativa Básica en Materia de Seguridad Informática

Las normas contenidas en este apartado son de obligado cumplimiento para todo el personal de la empresa.

1. Todos los medios, herramientas, programas, utilidades, redes de comunicación, equipos y todo tipo de recursos informáticos dispuestos por la empresa para que el colaborador pueda desempeñar sus funciones son de uso profesional y por tanto se debe hacer un uso exclusivamente profesional de dichos elementos.
2. Queda absolutamente prohibida la salida no autorizada fuera de los locales y redes de UCI de soportes o información, en cualquier formato, actual o futuro (electrónico como el email o similares, soportes de almacenamiento digital o analógico, papel, etc.), conteniendo información de tipo confidencial y/o sensible para el negocio de UCI y en especial cuando dicha información contenga datos de carácter personal.
3. Queda absolutamente prohibida la modificación o alteración de los equipos informáticos, bien por eliminación de dispositivos, de software o de medidas restrictoras o controladoras de la seguridad. Queda absolutamente prohibida la instalación de hardware interno, externo o la conexión con dispositivos USB, firewire, de red física o inalámbrica, serie o paralelo, así como cualquier nuevo método de intercomunicación con dispositivos informáticos ajenos a la empresa. Cualquier modificación en los equipos de la empresa debe ser realizada bajo petición y supervisión del Dpto. de Tecnología de UCI.
4. Queda absolutamente prohibida la instalación en cualquier equipo (sistemas centrales, servidores, equipos de sobremesa, portátiles, móviles, etc.) pertenecientes a UCI, de cualquier software (programas y/o ficheros, programas de divertimento, juegos, programas de broma, protectores de pantalla, etc.) que no esté previamente verificado y autorizado por el Dpto. de Tecnología de la DI o por el Dpto. de Seguridad Informática. En este sentido cada colaborador será responsable del cumplimiento escrupuloso de dicha medida, debiendo advertir al Dpto. de Tecnología o al Dpto. de Seguridad Informática de cualquier programa o software almacenado o instalado en su entorno informático personal que no esté debidamente registrado y licenciado. El Departamento de Seguridad informática realizará controles aleatorios y periódicos sobre el software instalado en los equipos.
5. Cada colaborador es responsable de la información contenida en su puesto de trabajo y debe poner especial cuidado en aplicar y mantener los requisitos necesarios en términos de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información contenida en el mismo. En este sentido cada colaborador es responsable de proteger la información sensible para el desempeño de sus funciones colocándola en el directorio asignado por el Dpto. de Tecnología a tal efecto (Carpeta de trabajo en la red). Así mismo cada colaborador se debe responsabilizar de revisar y mantener bajo un estricto control la compartición de información mediante el uso de carpetas, directorios y/o unidades de red compartidas. Queda absolutamente prohibida la compartición de unidades de disco duro locales, ya sea completa o parcialmente sin asignar la protección adecuada, y particularmente quedan prohibidos los permisos no nominales del tipo "Todos/Everyone". La misma regla rige para las carpetas compartidas de Exchange, debiendo limitar cada colaborador los accesos permitidos en cada caso y poniendo especial cuidado en no colocar nunca información de tipo sensible en repositorios compartidos de red a la vista de cualquier otro colaborador de la compañía. En este sentido el Dpto. de Seguridad realizará controles periódicos sobre la red corporativa para verificar el correcto cumplimiento de este punto.

6. Queda limitado a 2 Mb el tamaño máximo de los mensajes que se envían o reciben por Exchange y el tamaño de los buzones se limitará a 100 Mb. También queda limitado a 25 el número de destinatarios simultáneos de un correo electrónico y el uso de listas de distribución internas. Se realizarán excepciones de carácter permanente o puntual para aquellos colaboradores cuya actividad de negocio así lo requiera. En cualquier caso nunca se superará el límite máximo de tamaño de mensaje establecido en 10 Mb por el sistema.
7. Ningún colaborador deberá ausentarse de su puesto de trabajo sin salir previamente de aquellas sesiones de trabajo que tuviera abiertas en ese momento. Así mismo se deberá apagar el ordenador si se prevé una ausencia prolongada, siempre y cuando no estén habilitados en su equipo informático los mecanismos de bloqueo temporal necesarios (protector de pantalla protegido por contraseña y con bloqueo automático a los 5 minutos de inactividad).
8. Así mismo y como medida de prevención de riesgos el Dpto. de Tecnología de la DI eliminará o inhabilitará las unidades de grabación/lectura de disquetes (disqueteras) y unidades de CD-ROM/DVD en todos aquellos puestos en los que no se justifique fehacientemente una necesidad laboral que determine su conservación y uso.
9. Se instalará un programa antivirus en todos los servidores, puestos y/o portátiles, confiando en que todo el mundo es consciente de que un antivirus no garantiza nunca la seguridad al 100 %. El Departamento de Seguridad Informática velará por el correcto funcionamiento y actualización del sistema antivírico corporativo.
10. Los departamentos de Seguridad y de Tecnología realizarán controles sistemáticos o aleatorios de los puestos de trabajo para verificar el correcto cumplimiento de la normativa aquí reflejada.

Anexo III: Declinación de los Valores de UCI

Compromiso.

Un Colaborador está comprometido si...

- Hace todo lo posible para cumplir con los objetivos de la Empresa y contribuye al éxito de la misma.
- Se siente orgulloso de su propio trabajo y de pertenecer a UCI.
- Tiene ilusión y trabaja con energía, esfuerzo y dedicación.
- Asume funciones en beneficio de la Empresa, aunque desconozca si le corresponden o no
- Tiene interés en mejorar su desempeño profesional constantemente.
- Asume las decisiones de la Empresa y las transmite con convencimiento aunque a veces no las comparta.
- Aporta ideas y tiene espíritu de colaboración.
- Es consciente del ejemplo que transmite a los demás.
- Es exigente con su propio trabajo y se esfuerza por conseguirlo.

No está comprometido si...

- Es egoísta e insolidario.
- No realiza su trabajo ni cumple sus objetivos.
- No se cuestiona cómo puede mejorar sus resultados.
- Tiene una actitud negativa, transmite desánimo y desmotivación.
- No es un ejemplo de buenas prácticas y ética profesional.
- No participa ni aporta en las reuniones.
- Su actitud es de pasotismo y de trabajar lo menos posible.
- Sólo ve problemas y errores en los demás y excusa su comportamiento.
- Critica a la Empresa y las decisiones hacia el exterior y no lo hace de manera constructiva internamente.
- Obstaculiza el cambio y tiene miedo al futuro.

Excelencia.

Un colaborador es excelente si...

- Se esfuerza en su trabajo por superar lo que se espera de él.
- Está comprometido con su auto-desarrollo.

- Concentra su talento en su negocio, actividad, proyecto o función.
- Busca la mejor solución siempre y huye de lo mediocre. Optimiza costes y utiliza eficazmente los recursos disponibles. Se preocupa la calidad de su trabajo y cuida los detalles del mismo.
- Hace un correcto seguimiento de resultados para corregir errores, buscando la mejora continua en su desempeño.
- Se preocupa por mejorar lo que ya funciona.
- Da importancia a la calidad de los procesos que conducen al resultado.
- Cumple con las políticas, los procedimientos y con los códigos éticos de la Compañía.

No es excelente si...

- No se preocupa hacer su trabajo más allá de lo que se le pide, de lo mínimo, de lo imprescindible.
- No se exige a sí mismo, ni a los demás, conductas ejemplares.
- Le sirve la primera solución, aunque no sea la mejor.
- Oculta información y no es transparente.
- Hace las cosas sin implicación, sin rigor e improvisando.
- No está comprometido con la mejora continua ni con el autodesarrollo.
- Se ha dejado vencer por la monotonía.
- Transmite desánimo y desinterés.
- No cumple con los estándares de calidad.
- No cumple las normas básicas de actuación de la Compañía.

Innovación.

Un colaborador es innovador si....

- Crea o cambia algo, lo pone en práctica y mejora lo ya existente, creando así valor para el cliente, la Compañía y los accionistas.
- Crea el clima adecuado y facilita los medios para que los demás propongan ideas.
- Hace fácil lo complejo, rápido lo lento, barato lo caro y excelente lo mediocre.
- Está abierto a valorar las ideas de los demás y es capaz de compartir conocimientos. Busca otra solución aunque exista una.
- Observa permanentemente lo que ocurre en el exterior y se atreves a proponer nuevas ideas, soluciones o cambios.
- Aplica la tecnología para mejorar y es capaz de copiar cosas buenas ya existentes fuera.

- Es capaz de entender lo que su cliente necesita, no se conforma con cualquier solución y busca la mejor.
- Es capaz de vender y desarrollar buenas ideas.

No es innovador si...

- Piensa que si funciona, ¿para qué cambiar?
- Se conforma con lo mediocre.
- Tiene ideas pero no las pone en práctica. Cambia y no mejora.
- Se siente cómodo con la rutina.
- Tiene miedo al cambio. Aplica la tecnología porque sí.
- Descarta ideas sin analizarlas.
- Rechaza sugerencias e ideas nuevas de los demás sin valorarlas detenidamente.

Integridad.

Un colaborador es íntegro si...

- Comunica metas y objetivos claros.
- Tiene una comunicación completamente transparente: hacia dentro y hacia fuera. Proporciona información responsable.
- Antepone los intereses de la Compañía a los suyos propios, cumpliendo las políticas y protocolos. · Sientes la Empresa como propia.
- Respeta y cumple las políticas, las normas y la legislación vigente. Actúa con profesionalidad.
- Reconoce los méritos de los demás.
- Cuida las relaciones con sus colaboradores, con sus colegas y con sus jefes.
- Es solidario y respetuoso con los demás. Se abstiene de hacer comentarios cuando éstos perjudican la reputación o el prestigio de otro compañero, del equipo o la Compañía. Antepones el beneficio del cliente al Suyo.
- Eres coherente con lo que haces y lo que dices.
- Eres modelo y das ejemplo de lo que predicas.
- Garantizas la confidencialidad de la información.

No es íntegro si...

- Culpa a otros de sus errores.
- Manipula u oculta información para cambiar las decisiones.
- No es transparente.

- Origina expectativas erróneas o falsas en un cliente externo o interno. No facilita toda la información o no es adecuada.
- Evita responsabilidades.
- Dice una cosa y hace otra.
- Trata de forma incorrecta o poco respetuosa a sus clientes o compañeros.
- Facilita información sobre los productos o conocimientos de la Empresa a la Competencia.
- Trabaja al margen de las políticas porque “sabe más”.
- Encubre malas prácticas que perjudican a la Compañía. Utiliza fondos y medios de la Empresa para fines particulares.
- Usa / abusa del poder de su posición con respecto a los demás.
- No guarda la confidencialidad de la información

Pasión por el Cliente.

Un colaborador tiene pasión por el cliente si...

- Es proactivo en el conocimiento del cliente, y valora adecuadamente su situación.
- Asesora eficientemente con información adecuada, responsable y que se adapta a su nivel de conocimiento; en definitiva, da la mejor solución, y se asegura de que comprende toda la información que ha transmitido.
- Tramita con diligencia y rapidez todas las peticiones, y comunica de igual forma el resultado de las solicitudes.
- Cumple con los compromisos adquiridos y no adquiere compromisos que no se pueden cumplir.
- Da buena imagen. Transmite ilusión, entusiasmo, y se preocupa por proteger el interés del cliente.
- Muestra disponibilidad total. Tiene un trato “face to face”, es cercano.
- Se pone en el lugar del cliente: y le trata como le gustaría que le trataran. (Empatía con el cliente).
- Tiene interés por el trabajo que realiza el departamento con el que está interrelacionado si considera que la satisfacción de un cliente depende de todos.
- Muestra respeto, es sincero y cercano con el cliente. Supera sus expectativas. Se preocupa de cómo se ha percibido el servicio de UCI. AMARÁS AL CLIENTE COMO A TI MISMO Y SOBRE TODAS LAS COSAS.

No tiene pasión por el cliente si...

- Oculta información. Miente o dice verdades a medias.
- No muestra respeto por el cliente: no devuelve las llamadas, no es puntual...
- No ofrece un trato postventa: acaba su gestión y se olvida del cliente.
- No apoya a un compañero que está en la atención directa con el cliente.
- Antepone sus intereses a los del cliente.
- Adopta una actitud pasiva, distante e indiferente.
- Tiene ideas preconcebidas y prejuicios; por ejemplo, pensar que el cliente siempre se equivoca, ya que no es el profesional.
- No se implica. Se escaquea cuando lo que le solicitan no forma parte de sus tareas.
- No se preocupa por el feedback sobre su trabajo.
- Piensa que el cliente es cosa de otros departamentos.

Trabajo en equipo.*Un colaborador trabaja trabajas en equipo si...*

- Antepone el bien general al propio.
- Comparte toda la información, experiencia y sabiduría.
- Analiza los impactos de sus acciones en otras áreas.
- Tiene actitud proactiva, solidaria, amable, cooperante y humilde.
- Fomenta un ambiente agradable. Está abierto a las ideas de los demás.
- Genera entusiasmo dentro del grupo.
- Se preocupa de la integración de nuevos miembros.
- Conoce, comprende y comparte objetivos comunes.
- Está disponible para apoyar a sus compañeros.

No trabaja en equipo si...

- No evita la imposición y actitudes autoritarias.
- Intenta ser imprescindible. "No es mi responsabilidad -> Paso de ello".
- No está interesado por la marcha de la Empresa.
- Transmite negatividad.
- No respeta a los compañeros.

- Subestima los trabajos de los demás.
- Se oculta en el grupo.
- Busca únicamente el logro individual.
- Si antepone sus intereses personales a los del grupo.