

# CÓDIGO DE CONDUCTA

---

PLATAFORMA  
**REDeS**  
Resoluciones Extrajudiciales en Derecho Sanitario

Septiembre 2022

---

## TABLA DE CONTENIDO

Presentación .....	3
<b>1.Nuestra misión y Valores</b> .....	4
<b>I.Nuestra Misión</b> .....	4
<b>II.Nuestros Valores</b> .....	4
<b>2.Ámbito de Aplicación</b> .....	5
<b>3.Principios y Pautas de Conducta</b> .....	6
<b>3.1.Principios generales</b> .....	6
<b>3.2.Nuestros clientes</b> .....	6
<b>3.3.Nuestras personas</b> .....	7
<b>I.Seguridad y Salud en el trabajo</b> .....	7
<b>II.Prevenición del acoso, intimidación y discriminación</b> .....	7
<b>III.Diversidad e igualdad de oportunidades</b> .....	7
<b>IV.Comunicación Responsable</b> .....	8
<b>V.Utlización Responsable de los Recursos</b> .....	8
<b>VI.Protección de datos personales</b> .....	9
<b>VII.Conflictos de Interés</b> .....	9
<b>3.4.Nuestro compromiso social</b> .....	9
<b>I.Respeto y Protección de los Derechos Humanos</b> .....	9
<b>II.Transparencia</b> .....	10
<b>III.Anticorrupción y Antisoborno</b> .....	10
<b>IV.Colaboración con la Administración Pública</b> .....	10
<b>3.5.Respetamos y protegemos del Medio Ambiente</b> .....	11
<b>3.6.Nuestro Comporatamiento en el mercado</b> .....	11
<b>4.Cumplimiento del Código de Conducta</b> .....	11
<b>5.Canal de comunicación y DENUNCIA</b> .....	12
<b>6.Aprobación y Vigencia</b> .....	12

## PRESENTACIÓN



**PLATAFORMA REDES** es una entidad privada e independiente que nace como fruto del acuerdo suscrito entre las entidades **PROMEDE y DE LORENZO ABOGADOS**, ante el convencimiento de la necesidad de ofrecer soluciones globales en la prestación de servicios de gestión integral de siniestros sanitarios, sobre la base de los siguientes principios: rigor, eficacia, seguridad, confianza y transparencia.

Nos encargamos de buscar nuevos métodos alternativos de resolución de conflictos, lo que conlleva, en el ámbito de algunos servicios de salud, solicitar compromisos a las compañías aseguradoras en su modelo de aseguramiento de responsabilidad civil y/o patrimonial, para que cuenten con los citados métodos alternativos de resolución de conflictos de responsabilidad profesional.



Además, implementamos métodos adecuados de solución de conflictos en el sector sanitario como solución para mitigar la creciente litigiosidad, al igual que resulta una alternativa beneficiosa tanto para pacientes que ven satisfecha su reclamación, como para profesionales sanitarios, aseguradoras y para el sector sanitario en general.

Conscientes de la responsabilidad que recae sobre nuestra compañía, cuya vocación es la de generar las instancias adecuadas donde llegar a acuerdos en relación con derechos y libertades reconocidos por nuestro ordenamiento jurídico, asumimos nuestra labor con la ilusión y el compromiso que tan alto encargo requiere. Es por esta razón que surge este **Código de Conducta** que extiende la voluntad de desarrollar y potenciar un comportamiento empresarial ético, sostenible y responsable declarado en nuestra **Política de Responsabilidad Social**.

## 1. NUESTRA MISIÓN Y VALORES

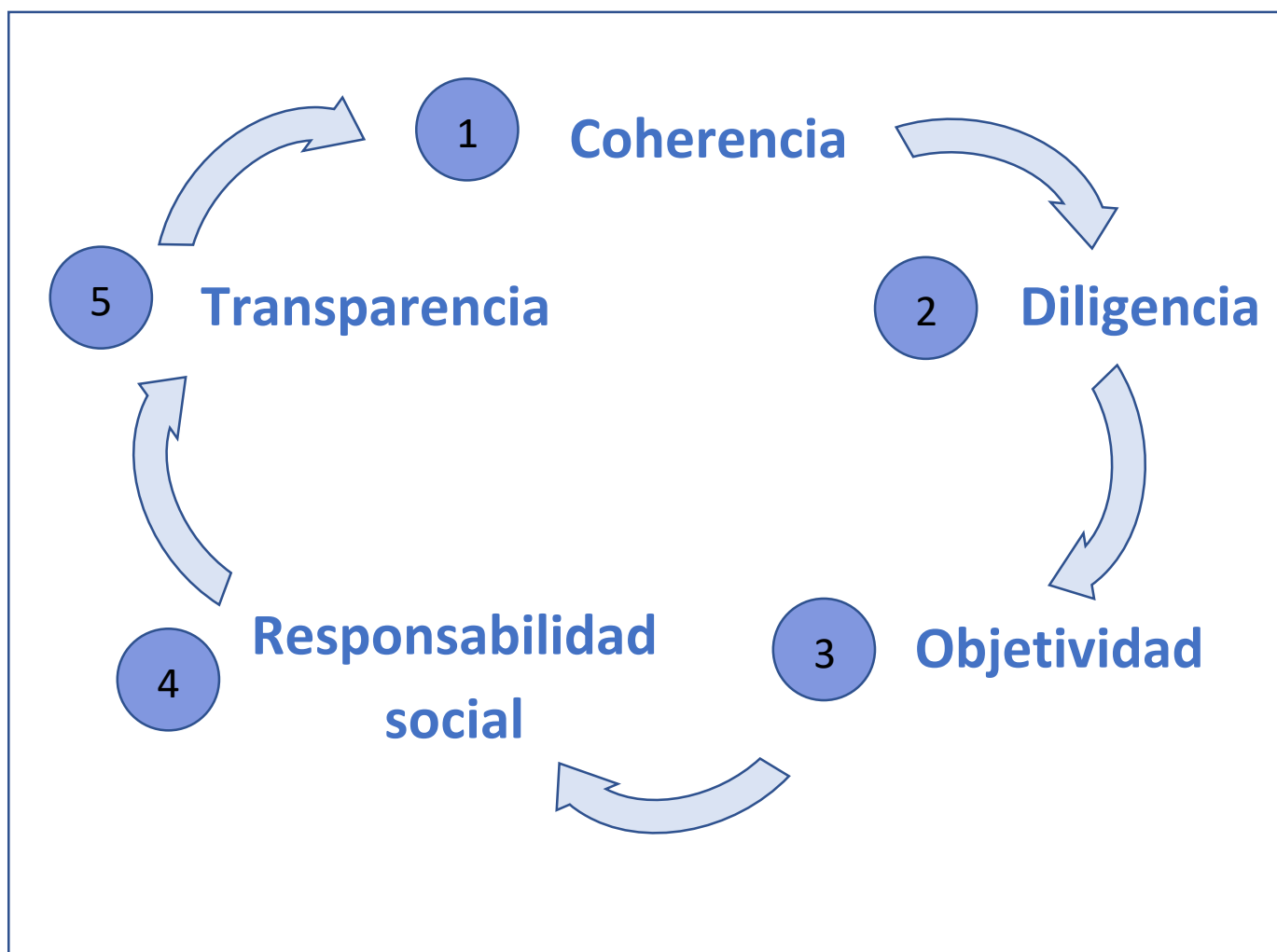


### I. NUESTRA MISIÓN

Nuestra misión es ofrecer un servicio de calidad y de valor añadido procurando a nuestros clientes recursos eficientes frente a los siniestros sanitarios.

La gran responsabilidad que supone esta misión hace que nuestros valores y nuestros principios éticos sean clave en las decisiones que tomamos, en las acciones y en las relaciones que mantenemos durante la realización de nuestro trabajo.

### II. NUESTROS VALORES



## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN



Este Código de Conducta es aplicable a todas las actividades y a los profesionales de **Plataforma REDES**, así como a las personas que trabajen nombre de la compañía.

Dado que ningún código de conducta puede prever todas las situaciones a las que pueden enfrentarse las personas, este Código no sustituye la responsabilidad y exigencia de juzgar rectamente, y de pedir consejo sobre la conducta profesional adecuada a seguir en cada momento.

### Es responsabilidad de todas las personas que conforman Plataforma REDES:

- Cumplir con la legislación aplicable, y en caso de controversia, con la normativa internacionalmente acordada.
- Conocer, comprender y cumplir con nuestro Código de Conducta, donde quiera que estemos.
- Cumplir con las políticas corporativas.
- Utilizar nuestro Código de Conducta como guía en la realización de nuestro trabajo y en la toma de decisiones, sea cual sea nuestra actividad.
- Pedir consejo cuando tengamos preguntas y dudas acerca de nuestro Código de Conducta y de la legislación aplicable.
- Informar de posibles incumplimientos de nuestro Código de Conducta, de las políticas corporativas o de la legislación aplicable.

El Código de Conducta se complementa con otros documentos de normativa interna, como el **Código de Conducta para Proveedores** y la **Política de Responsabilidad Social**.

El incumplimiento de este Código constituirá una infracción que podrá ser sancionada mediante la adopción de medidas disciplinarias que determine la dirección de la compañía.

### 3. PRINCIPIOS Y PAUTAS DE CONDUCTA



#### 3.1. PRINCIPIOS GENERALES

Todas las personas que integran **PLATAFORMA REDES** deben:

- Actuar de acuerdo con los criterios de honestidad, honorabilidad e integridad, actuando de buena fe, tratando a las personas con respeto y educación, y no cometiendo acto doloso en contra de los intereses ni la imagen pública de la compañía, personas trabajadoras, comunidad, administración pública y clientes.
- Evitar los conflictos de interés entre los objetivos de **PLATAFORMA REDES** y los objetivos personales o de terceras personas, incluidos amigos y familiares.
- Cumplir con los procedimientos internos establecidos en la compañía, especialmente aquellos que sean específicos de su área.
- Ser un ejemplo de compañerismo, priorizando el trabajo en equipo al desempeño individual, y haciendo partícipes de sus conocimientos profesionales al resto de compañeros y compañeras.
- Tener y fomentar un consumo responsable de los recursos, y evitar daños en el medio ambiente y, por tanto, en las comunidades donde operamos.

#### 3.2. NUESTROS CLIENTES

En relación con nuestros clientes debemos:

- Buscar siempre la satisfacción del cliente, demostrando interés en atender sus necesidades y en aportar soluciones alternativas ante las incidencias que puedan surgir.
- Ofrecer en todo momento y bajo cualquier circunstancia un trato respetuoso y exquisito al cliente, facilitándoles toda la información sobre nuestros servicios o cualquier otro requerimiento de forma veraz, íntegra, precisa y comprensible.
- Conocer y respetar los derechos del cliente.
- Mantener la imparcialidad y objetividad ante el cliente sin dejar de mostrar empatía, profesionalidad y cercanía.
- Custodiar y hacer un uso apropiado de la información privada de nuestros clientes y de la relación que mantenemos con ellos.

- Atender sus quejas y reclamaciones de manera inmediata siguiendo los procedimientos internos establecidos para ello.
- Mantenerse al tanto de las modificaciones e innovaciones que se produzcan en los servicios que ofrece la compañía.

### 3.3. NUESTRAS PERSONAS

#### I. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



- Debemos conocer y cumplir la normativa de salud y seguridad aplicable. De esta manera velamos por nuestra propia seguridad y salud, y por la de nuestros compañeros y compañeras. Debemos informar de inmediato en caso de que se den condiciones o conductas inseguras y/o poco saludables.
- Estamos obligados a colaborar con la seguridad y salud en el trabajo realizando la formación específica en materia de prevención de riesgos laborales en nuestro puesto de trabajo, así como cooperando con la empresa para que ésta pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras, y no entrañen riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, incluida la vigilancia de su salud.

#### II. PREVENCIÓN DEL ACOSO, INTIMIDACIÓN Y DISCRIMINACIÓN



- Todas las personas que integran **PLATAFORMA REDES** deben ser tratadas con dignidad y respeto, por tanto, están completamente prohibidas las conductas verbales o físicas de carácter intimidatorio o discriminatorio con base en la raza, origen nacional, territorial o social, casta, nacimiento, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidades familiares, estado civil, membresía sindical, opiniones políticas, edad o cualquier otra condición que pueda dar lugar a discriminación.
- De ningún modo las relaciones laborales, profesionales o contractuales de las personas que formamos parte de **PLATAFORMA REDES** pueden ser utilizadas para propiciar situaciones de acoso, intimidación, o cualquier otra que atente contra la dignidad o libertad personal o que suponga discriminación.
- Todas las personas que integran la compañía gozan de plena igualdad de oportunidades.

#### III. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



- Nuestra actividad profesional, tanto en formación como en resolución extrajudicial de conflictos, debe desarrollarse dentro de una relación de respeto sin tener en cuenta nuestras diferencias.

- Incentivamos la igualdad de oportunidades y no discriminación en los procesos de contratación, remuneración, acceso a capacitación, ascenso, cese o retiro.



#### IV. COMUNICACIÓN RESPONSABLE

- Utilizamos nuestros canales de comunicación para promover la confianza y el diálogo, facilitando el intercambio de información de forma fluida, abierta y transparente.
- Nuestra marca y su reputación, es uno de nuestros activos más valiosos, es por ello que no las perjudicamos con nuestras acciones y/o comunicaciones. En este sentido, somos conscientes de que no perdemos nuestra condición de personas trabajadoras, incluso en los momentos en los que no estemos realizando nuestro trabajo. Por lo tanto, debemos guardar un comportamiento acorde, especialmente cuando nos identificamos como para de la plantilla de **PLATAFORMA REDES** al utilizar las redes sociales o a través de otras formas de comunicación.
- Procuramos el cuidado de las manifestaciones que realizamos en los medios sociales, especialmente para que estas no resulten ofensivas, despreciativas, racistas o injuriosas hacia otras personas o instituciones tanto públicas como privadas, todo ello salvaguardando los principios de libertad personal y de expresión.



#### V. UTILIZACIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS

- Todas las personas que integran **PLATAFORMA REDES** harán un uso honesto y responsable de los recursos que la compañía pone a su disposición para el adecuado desempeño del trabajo, ya sean materiales o inmateriales, e informamos de cualquier uso inadecuado de los recursos que podamos observar.
- No utilizamos los recursos de la compañía en beneficio propio y particular o de familiares y amigos con aprovechamiento del cargo o puesto de trabajo.
- Hacemos uso de los recursos eficiente de los sistemas informáticos, atendiendo al cuidado de equipos y archivos. Comunicamos inmediatamente el robo o pérdida de cualquier recurso de **PLATAFORMA REDES** y, en particular, de dispositivos informáticos.
- No debemos compartir nuestras contraseñas personales con otras personas, así como tampoco deshabilitar las medidas de seguridad de nuestros equipos.





## VI. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- Protegemos la información que nos confían, por tanto, no compartimos datos personales de nuestros clientes, compañeros o compañeras de trabajo con otras personas de la plantilla, con colaboradores externos o con personas ajenas a la empresa.
- Protegemos la información relacionada con los asuntos internos de **PLATAFORMA REDES** que sean considerados como confidenciales.
- Debemos ser conscientes de que los deberes de confidencialidad subsistirán indefinidamente, aun cuando la relación laboral con **PLATAFORMA REDES** haya finalizado.



## VII. CONFLICTOS DE INTERÉS

- La aceptación de cualquier servicio que proporcionamos requiere siempre una correcta verificación de conflicto de interés que evite incurrir en la infracción de las normas legales, deontológicas y profesionales que amparan el secreto profesional o cualquier otra obligación.
- Comunicamos cualquier conflicto de interés derivado de la existencia de vínculos familiares o intereses económicos con cualquier proveedor.

### 3.4. NUESTRO COMPROMISO SOCIAL



#### I. RESPETO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

- Respetamos los Derechos Humanos reconocidos internacionalmente, contenidos en la Carta Internacional de Derechos humanos, así como del resto de tratados que protegen los derechos fundamentales de las personas pertenecientes a los grupos o colectivos más desfavorecidos y vulnerables.
- Protegemos los Derechos Humanos vinculados a las relaciones laborales reconocidos internacionalmente en la Declaración de la OIT, así como los convenios que han suscrito en ese contexto. Es por ello que no trabajamos con entidades que no respeten estas directrices, así como no toleramos en ninguna de sus formas ni en ningún momento el trabajo infantil, forzoso o bajo coacción.
- Somos diligentes y planificamos de manera razonable nuestros pedidos a proveedores en función de su capacidad, evitando ser causa indirecta del menoscabo en las condiciones laborales de sus personas trabajadoras. Para el cumplimiento de este compromiso, tenemos un **Código de Conducta específico para proveedores**.



#### II. TRANSPARENCIA

- Registramos y hacemos públicas nuestros estados financieros y no financieros

que son elaborados de acuerdo con los principios y normas de valoración que le son exigibles.

- Somos responsables de que haya rigor, fiabilidad, precisión y actualización de la información que manejamos en el desarrollo de nuestra actividad.
- Cooperamos de forma absoluta con auditores internos y externos, así como con cualquier tipo de autoridad que requiera información.
- No proporcionamos información, ya sea verbalmente o por escrito, acerca de nuestras operaciones, que posibilite que un cliente o proveedor haga afirmaciones imprecisas o engañosas.



### III. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

- No ofrecemos ni aceptamos ningún regalo, obsequio u otro beneficio que, por su valor (superior a los 50€), sus características o sus circunstancias, pueda influir o alterar las relaciones profesionales y/o generar conflictos de interés.
- Cumplimos con la legislación aplicable en materia de blanqueo de capitales. No realizamos ni recibimos pagos, sin la oportuna cobertura contractual.



### IV. COLABORACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- Interactuamos y colaboramos con personas funcionarias o empleadas públicas respetando la legislación al respecto, y sólo si forma parte de nuestra responsabilidad.
- Nos comprometemos a cumplir con todas las leyes, reglamentaciones y códigos locales y a colaborar con las Administraciones Públicas en las jurisdicciones donde opere.
- Antes de aceptar cualquier cargo público o actividad docente, lo ponemos en conocimiento de nuestro superior jerárquico, para que puedan determinar la existencia o no de incompatibilidades o restricciones.
- En caso de que una persona que integra nuestra organización desarrolle una actividad política personal, no puede entenderse en modo alguno, como atribuible a **PLATAFORMA REDES**, ni debe suponer que se cuestione el compromiso de neutralidad política de nuestra compañía.

### 3.5. RESPETAMOS Y PROTEGEMOS DEL MEDIO AMBIENTE

- Promovemos hábitos y conductas que contribuyan a preservar el medioambiente y fomenten el uso eficiente y responsable de los recursos evitando derrochar recursos energéticos (luz y agua) o material de oficina (papel o impresoras), con el objeto de reducir el impacto medioambiental de nuestra actividad profesional.
- Gestionamos todos los residuos de forma responsable utilizando de forma responsable los distintos contenedores de residuos (plásticos, envases, papel, tóner, etc.)

### 3.6. NUESTRO COMPORTAMIENTO EN EL MERCADO

- No realizamos publicidad engañosa o denigrante de nuestra posible competencia. Nuestras comunicaciones, incluyendo la publicidad, campañas, promociones o patrocinios, se registrarán por los principios de cumplimiento de la legalidad y veracidad, así como del marketing responsable.
- Competimos activamente en nuestros mercados, de forma ética y leal, en beneficio de nuestros clientes. Evitamos por tanto cualquier conducta que suponga un abuso o restricción ilícita de la libre competencia.

## 4. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA



Todas las personas que integramos **PLATAFORMA REDES** tenemos la obligación de cumplir con los principios y comportamientos contenidos en este Código de Conducta. Ninguna persona que integre **PLATAFORMA REDES** está autorizada a dictar órdenes que contravengan lo establecido en este Código de Conducta. De la misma forma, ninguna persona trabajadora puede justificar una conducta impropia, ilegal o que contravenga lo establecido en este Código amparándose en la orden de un superior jerárquico.

El desconocimiento del Código de Conducta no excusará a ninguna persona de su cumplimiento. El incumplimiento del código supondrá medidas disciplinarias acordes a la gravedad de los hechos.

Si observamos comportamientos dudosos o que puedan suponer el incumplimiento del Código, debemos informar de inmediato al correo [info@plataformaredes.es](mailto:info@plataformaredes.es) o a través de nuestro canal de denuncia.

## 5. CANAL DE COMUNICACIÓN Y DENUNCIA



Si desea realizar alguna comunicación, denuncia o tiene alguna duda en referencia a este código por favor diríjase al correo [canaldedenuncias@plataformaredes.es](mailto:canaldedenuncias@plataformaredes.es).

**PLATAFORMA REDES** garantiza que no existirán represalias al comunicante o denunciante que utilice de buena fe los canales de comunicación disponibles de este Código.

## 6. APROBACIÓN Y VIGENCIA



Este Código de Conducta entra en vigor el día de su aprobación y estará vigente en tanto no se apruebe su anulación.

Se revisará y actualizará periódicamente por la dirección, teniendo en cuenta para ello las sugerencias y propuestas que realicen las personas trabajadoras, así como los compromisos adquiridos por **PLATAFORMA REDES** en materia de responsabilidad social y buen gobierno.

Fecha de aprobación 17/08/2022

Fdo. Ofelia de Lorenzo