



CÓDIGO ÉTICO

1

APLICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO



ESTE CÓDIGO ÉTICO ES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS EMPLEADOS Y COLABORADORES DE TRAMA SOLUTIONS.

APLICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO

El presente código ético establece los **principios y reglas que guían la actuación de Trama Solutions** (en adelante TRAMA) y que **deben tener presentes en su actividad todos los empleados, directivos y miembros del Consejo de Administración.**

Asimismo, esperamos que todas aquellas **empresas o freelancers que tienen relación con nuestra compañía tengan presentes estos principios** y adopten conductas en línea con las que detallamos en este documento.

Los sujetos del código tienen la **obligación de conocer y cumplir este código ético y de colaborar para facilitar su implantación en la empresa**, debiendo asistir y participar en todas las acciones formativas a las que sean convocados para un adecuado conocimiento del mismo.

2

FILOSOFÍA, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



FILOSOFÍA, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

×FILOSOFÍA

»**Trabajo en equipo:** porque creemos que la diversidad de opiniones es valiosa involucramos a nuestro personal en la toma de decisiones. Nos importa nuestro equipo, pues es el activo más valioso que tenemos.

»**Eficiencia:** entendemos que es importante centrar nuestros esfuerzos en cumplir adecuadamente nuestra función, obteniendo buenos resultados y generando respuestas adaptadas a las necesidades que se nos plantean.

»**Disponibilidad:** porque nuestros clientes nos importan y creemos que nuestra disponibilidad facilita una mejor comunicación y mejores resultados.

×MISIÓN

Somos una empresa orientada al **sector sanitario** en el que desarrollamos **proyectos ligados a la formación, la consultoría y las nuevas tecnologías.**

×VISIÓN

La visión de TRAMA es **consolidarse como proveedor fiable y de referencia de sociedades científicas, empresas far-**

macéuticas y profesionales sanitarios de todo el territorio español, y continuar dando soluciones innovadoras y adecuadas a sus necesidades.

×VALORES

Nuestros valores vienen definidos por la existencia de un **equipo de trabajo comprometido, eficiente e íntegro** en todas sus actuaciones:

»**Honestidad:** base indispensable en las relaciones con nuestros clientes y proveedores, que nos lleva a desarrollar nuestro trabajo con absoluta transparencia.

»**Entusiasmo:** que nos conduce a afrontar cada reto con el corazón y la mente.

»**Confianza:** profesionales con demostrada experiencia que transmiten confianza al cliente en el desarrollo de cualquier proyecto.

»**Innovación:** constante búsqueda de nuevas soluciones para nuestros clientes y mejoras en nuestros procesos internos.

»**Sostenibilidad:** compromiso con el medio ambiente.

3

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



RELACIÓN DE TRAMA CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Además del cumplimiento de nuestro código ético internamente consideramos imprescindible establecer unos principios que guíen la relación de TRAMA con nuestros grupos de interés.

Clientes

Nuestros clientes representan el *leitmotiv* de nuestra empresa. Son **nuestros aliados estratégicos** y por ello el **diálogo continuo y honesto** con ellos y la **generación de valor mutuo** son principios básicos en el desarrollo de nuestra actividad.

Nos debemos a nuestros clientes y por ello nuestro trabajo está siempre orientado a facilitarles elevados estándares de calidad y servicio.

En TRAMA tenemos un **decálogo de atención al cliente** que debe ser conocido por todas las personas que trabajan en la empresa, pues es **parte de nuestra cultura corporativa**. Estas son las denominadas **reglas de oro** cuyo cumplimiento es imprescindible **para mantener satisfechos a nuestros cliente y ofrecerles un servicio de calidad:**



NUESTROS CLIENTES
SON NUESTROS ALIA-
DOS ESTRATÉGICOS
POR ESO ESTÁN EN EL
CENTRO DE NUESTRA
EMPRESA.

1. **El cliente:** es uno de los ejes alrededor de los cuales gira nuestro negocio. Dependemos del cliente para el desarrollo de nuestra actividad y es quien da sentido a la misma.

2. **Imagen:** Es imprescindible mantener una imagen correcta, con un aspecto limpio y aseado.

3. **Educación y cortesía:** éstas deben ser una constante en el comportamiento de nuestro equipo, en cualquier situación y circunstancia. No hay excusa para un comportamiento al margen de la educación y la cortesía.

4. **Autocontrol:** los problemas personales o estado de ánimo que pueda tener un empleado no deben en ningún caso interferir o repercutir en su relación con el cliente.

5. **Personalización:** cada cliente es diferente por eso el servicio ofrecido debe ser personalizado. Nuestro cliente debe sentir y percibir que el servicio está hecho a su medida, un cliente nunca puede ser un número.

6. **Trabajo en equipo:** un trabajo coordinado y bien planificado por parte de un equipo implicado dará como resultado un cliente satisfecho.

7. **Seguimiento:** nos ocupamos de nuestros clientes, por eso es importante realizar un correcto seguimiento respecto al cumplimiento de sus expectativas.



8. Previsión: la improvisación es, a menudo, sinónimo de problemas. Es necesario evitarla y anticiparse a cualquier situación previsible. Asimismo, es nuestra obligación adelantarnos a aquellas necesidades del cliente que son obvias y no esperar que él las plantee, lo agradecerá.

9. Asesoramiento: somos profesionales y por eso debemos tener presente siempre lo que sea mejor para nuestros clientes y asesorarles en los servicios que mejor se adecúen a sus necesidades.

10. Calidad: es imprescindible no escatimar en el buen hacer.

Empleados

× Desarrollo y desempeño profesional

TRAMA tiene muy presente que el equipo de personas que la forman es un **factor clave para las sostenibilidad de la empresa**. Es importante transmitirles la información que requieran para el cumplimiento de sus funciones, pues sólo así podrán estar **involucrados con los objetivos y proyectos de TRAMA**.

Consideramos a nuestro equipo de trabajo como un cliente, por eso tenemos un compromiso real de mantenerlo satisfecho en su entorno de trabajo.

Promovemos el desarrollo profesional de nuestro equipo de trabajo a través de la formación.



EL EQUIPO DE PERSONAS QUE FORMA TRAMA SOLUTIONS ES FACTOR CLAVE PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LA EMPRESA.

Conductas que esperamos de nuestro equipo:

- » **Implicación en el desarrollo propio y compromiso de mantenerse actualizado** en los conocimientos y competencias necesarios en el puesto de trabajo correspondiente.
- » **Ofrecer y solicitar información** para promover el aprendizaje propio y el de los compañeros.
- » Aprovechar y **trasladar a cada puesto de trabajo la formación** que facilita la empresa.
- » En el caso de personas que tengan un equipo a su cargo, que faciliten un **diálogo constructivo** que les ayude a crecer profesionalmente.
- » **Trabajar de forma eficiente** durante la jornada laboral, rentabilizando el tiempo y los recursos que la empresa pone a disposición.

× Igualdad y no discriminación

En TRAMA garantizamos un **entorno libre de discriminación y acoso, con igualdad de oportunidades para todos**. Rechazamos cualquier tipo de manifestación de discriminación por motivos de edad, religión, sexo, raza, orientación sexual o cualquier otra conducta que pueda dar lugar a un entorno intimidatorio para las personas. **No es tolerado ningún tipo de acoso o condicionamiento al personal** y existe un firme compromiso de mantener un ambiente de trabajo agradable, en el que queda excluido cualquier lenguaje o conducta que pueda ser intimidante, ofensiva o discriminatoria.

Conductas que esperamos de nuestro equipo:

- » **Trato justo y respetuoso** a compañeros y superiores.
- » **Respeto hacia los profesionales externos** que colaboran



LOS INTERESES PERSONALES NO DEBEN INFLUIR EN LA TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES.

con nosotros.

» **Promover un ambiente de trabajo positivo**, en el que no haya lugar a la discriminación y el acoso.

× Conflictos de interés

Pueden darse cuando los intereses personales del personal son contrarios o entran en colisión con los intereses de la empresa, ya sea directa o indirectamente.

Los intereses personales no deben influir en la toma de decisiones empresariales.

Conductas que esperamos de nuestro equipo:

» **Declinar cualquier beneficio personal** que pueda entrar en conflicto con el cumplimiento de sus obligaciones con el cliente y con los intereses de TRAMA.

» La **aceptación de obsequios y atenciones** deberá realizarse de acuerdo a las normas establecidas por la empresa en esta materia.

» **No utilizar indebidamente la posición en la empresa** para el beneficio personal o de familiares.

× Integridad

En TRAMA **no sobornamos ni recibimos dinero o favores para beneficiar a quien sea**. Cualquier tipo de soborno para obtener algún beneficio coloca a la empresa en una situación muy grave.

Conductas que esperamos de nuestro equipo:

» **No aceptar dinero, regalos, servicios, descuentos, viajes o entretenimientos.**

» **Cualquier atención/obsequio/regalo/incentivo** que alguno de



GARANTIZAMOS UN
CORRECTO USO DE LA
INFORMACIÓN CON-
FIDENCIAL DE NUES-
TROS CLIENTES Y
PROVEEDORES

nuestros proveedores o clientes, así como empresas vinculadas a nuestro negocio, pueda tener con los miembros del equipo TRAMA, **no debe entenderse a título personal**, sino fruto del cargo que cada trabajador ostenta y por tanto a disposición de la empresa y todo el equipo.

× Información, confidencialidad y propiedad intelectual

En TRAMA **nos comprometemos a no utilizar en beneficio propio o de terceros información confidencial o privilegiada de nuestros clientes o proveedores**. En caso de ser requerido, TRAMA se compromete a firmar acuerdos de confidencialidad que garanticen el buen uso de los datos.

Asimismo, **nos comprometemos a no utilizar**, sin previo consentimiento, **material que tenga derechos de copyright**.

Conductas que esperamos de nuestro equipo:

- » **Evitar utilizar información privilegiada** para beneficio propio o de terceros.
- » Responsabilizarse de una **correcta utilización y protección de la información confidencial**.
- » **Utilizar los recursos y datos propiedad de TRAMA para la realización de tareas propias del negocio**, nunca para beneficio personal o de terceros.

Proveedores

La elección de proveedores se lleva a cabo en función de razones objetivas en lo que se refiere a la calidad del servicio o producto, la capacidad de respuesta, el precio, la reputación y el desempeño ambiental y social de los mismos.



BASAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES EN LA CONFIANZA MUTUA.

TRAMA se compromete a proteger los derechos de los proveedores en lo que se refiere a **confidencialidad** de la información suministrada, como contrapartida esperamos que los proveedores cumplan con las políticas de TRAMA.

Uno de nuestros principales compromisos con nuestros proveedores es el **pago de sus servicios y productos en tiempo y forma**, según los acuerdos adoptados previamente.

En busca de la excelencia trabajamos con aquellos proveedores que nos garantizan los más altos estándares de calidad y una correcta relación calidad-precio.

La relación con nuestros proveedores debe estar basada en la **confianza mutua**, por tanto entendemos que esta relación esté **libre de cualquier tipo de corrupción** y solicitamos se responsabilicen de no ofrecer retribuciones o regalos a nuestros empleados, salvo productos promocionales cuyo valor sea simbólico.

4 CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO

CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO

Este código ético es de **obligado cumplimiento para todo el equipo y colaboradores de TRAMA**. La empresa se compromete a comunicarlo y difundirlo entre todo su equipo, quienes deberán aceptarlo expresamente.

El no cumplimiento podrá dar lugar a medidas disciplinarias que pueden ir desde una sanción disciplinaria hasta la terminación de la relación laboral y/o acción legal.



Wenceslao Fernández Flórez 1 - 2º 15005 A Coruña - T. 981 902 113 - M. 609 983 907

www.tramasolutions.com - info@tramasolutions.com