



PRINCIPIOS RECTORES DE PREVENCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD PENAL, ANTISOBORNO Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

ARROBADO POR
EL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN:

Diciembre 2023

CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN- APARTADOS	COMENTARIOS- FECHA
V.0.- documento inicial	En vigor desde 09/2018
V.1.- cambios menores en formato	Aprobado por el OCP 22/10/2020
V.2.- adecuación y actualización conforme a la matriz de riesgos y en materia de derecho de la competencia	Preparado, supervisado y aprobado por el OC en Acta de 24 de marzo Órgano de Administración 03/2022
V.3.- actualización de las conductas de riesgo penal conforme a la matriz con motivo de las reformas del Código Penal promovidas por las Leyes Orgánicas 6/2022 de 12 de julio; 10/2022 de 6 de septiembre y 14/2022 de 22 de diciembre	Preparado, supervisado y aprobado por el OC en Acta de 07/03/2023 y por el Órgano de Administración 03/2023
V.4.- actualización de las conductas de riesgo penal conforme a la matriz con motivo de las reformas del Código Penal promovidas por las LO 3/2023 de 28 de marzo y LO 4/2023 de 27 de abril	Preparado, supervisado y aprobado por el OC en Acta de 29/11/2023 y por el Órgano de Administración 12/2023

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. ALCANCE	4
3. PRINCIPIOS RECTORES Y CONDUCTAS PROHIBIDAS EN EL ÁMBITO PENAL Y ANTISOBORNO	4
3.1. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN PARA SER UNA EMPRESA MÁS COMPETITIVA Y SOSTENIBLE, ADEMÁS DE CONTRIBUIR A CREAR UNA SOCIEDAD MÁS JUSTA	4
3.2. NEGATIVA AL FRAUDE Y LA PARTICIPACIÓN EN ORGANIZACIONES CRIMINALES PARA ASEGURAR UNAS REGLAS DEL JUEGO LIMPIAS Y ÉTICAS	5
3.3. PREVENCIÓN DE LOS DELITOS CONTRA LA HACIENDA PÚBLICA Y LA SEGURIDAD SOCIAL, PARA AYUDAR AL SOSTENIMIENTO DE LAS ARCAS PÚBLICAS Y DE LOS SERVICIOS ESENCIALES	7
3.4. USO ADECUADO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS, CON RESPETO A LA PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, A LOS CONSUMIDORES Y A LA INTIMIDAD DE LOS INDIVIDUOS, QUE ACENTÚA NUESTRO COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO	7
3.5. CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, DEL ENTORNO Y PROTECCIÓN DE LOS ANIMALES PARA ASEGURAR UN FUTURO LLENO DE OPORTUNIDADES	8
3.6. RECHAZO Y DENUNCIA DE LAS CONDUCTAS QUE ATENTAN CONTRA SALUD E INTEGRIDAD DE LOS SERES HUMANOS, LO QUE ELEVA NUESTRA DIGNIDAD COMO PERSONAS.	9
3.7. RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES, PORQUE EN ATENDE LO PRIMERO SON LAS PERSONAS	10
4. PRINCIPIOS RECTORES Y CONDUCTAS PROHIBIDAS EN EL ÁMBITO DE LA NORMATIVA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA.....	11
4.1. ACUERDOS ENTRE EMPRESAS Y OTRAS PRÁCTICAS QUE TENGAN POR OBJETO O POR EFECTO RESTRINGIR LA LIBRE COMPETENCIA	11
4.2. ABUSOS DE POSICIÓN DE DOMINIO	12
4.3. ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL QUE AFECTEN AL INTERÉS PÚBLICO.	12
4.4. INFRACCIONES EN MATERIA DE CONTROL DE CONCENTRACIONES ECONÓMICAS	12
4.5. OTRAS CONDUCTAS NO PERMITIDAS POR EL DERECHO DE LA COMPETENCIA.....	13
5. ENTRADA EN VIGOR, VIGENCIA, COMUNICACIÓN Y REVISIÓN	13

1. INTRODUCCIÓN

En el marco del Código Ético de ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS, S.L.U. (en adelante, ATENDE o la Organización) y como parte del Sistema Integral de Gestión de Compliance que tiene implementado, se recogen a continuación una serie de principios que deberán regir la actuación profesional de las personas que integran y se relacionan con ATENDE, para prevenir o evitar que puedan llevarse a cabo conductas irregulares, delitos o infracciones en materia de competencia que conlleven a su vez responsabilidad tanto para las personas físicas como para ATENDE.

En consecuencia, se prohíbe la realización de las conductas que se detallan a continuación a través del presente catálogo de principios.

2. ALCANCE

Estos principios rectores resultan de aplicación a todas las actividades de la Organización y son de obligado cumplimiento por parte de todos los miembros de ATENDE, con independencia del cargo o puesto que ocupen dentro de la Organización, el tipo de relación y su ubicación geográfica.

Por otro lado, serán extensivos a las relaciones mantenidas con terceros, socios de negocio, personas que actúen o realicen actividades en nombre de la organización, filiales extranjeras y sociedades participadas controladas y no controladas si las hubiera.

Todos ellos, deberán conocer y aplicar los presentes principios al ámbito de su actuación profesional.

3. PRINCIPIOS RECTORES Y CONDUCTAS PROHIBIDAS EN EL ÁMBITO PENAL Y ANTISOBORNO

3.1. Prevención de la corrupción para ser una empresa más competitiva y sostenible, además de contribuir a crear una sociedad más justa

En este sentido, quedan prohibidas las conductas que tengan por objeto:

- ❖ Ofrecer o entregar a comerciales, administradores, directivos o empleados de otra entidad o empresa, cualquier ventaja o beneficio no justificado, como contraprestación en una transacción económica para favorecer

indebidamente a ATENDE.

- ❖ Solicitar o aceptar de otra empresa o entidad cualquier ventaja o beneficio no justificado, como contraprestación en una transacción económica, para favorecer indebidamente a esa entidad o empresa frente a otras.
- ❖ Ofrecer o entregar dádiva o retribución de cualquier clase a una autoridad y/o funcionario público para que éste actúe o deje de actuar en relación con el ejercicio de sus funciones públicas, para mantener algún contrato u obtener una ventaja o beneficio de cualquier clase para ATENDE.
- ❖ Atender a la petición de una autoridad y/o funcionario público de que se le entregue dádiva o retribución de cualquier clase, para que éste actúe o deje de actuar en relación con el ejercicio de sus funciones públicas, con el fin de conseguir un beneficio o ventaja de cualquier clase para ATENDE.
- ❖ Influir en un funcionario público o autoridad valiéndose de la relación personal que se tenga con el mismo, a fin de obtener una resolución beneficiosa para uno mismo o para ATENDE.
- ❖ Aceptar o solicitar dádivas o cualquier otra remuneración o promesa, para influir en funcionario público a fin de conseguir una resolución que pueda generar directa o indirectamente un beneficio económico para uno mismo o para la empresa.
- ❖ La gestión o administración indebida sobre fondos o caudales públicos.

3.2. Negativa al fraude y la participación en organizaciones criminales para asegurar unas reglas del juego limpias y éticas

Bajo este principio quedan prohibidas las siguientes conductas:

- ❖ Inducir a error a terceros mediante un engaño bastante, para que realicen un acto de disposición patrimonial (entregar dinero, hacer un pago, etc.) en su perjuicio propio o de tercero, a fin de conseguir un beneficio o lucro para ATENDE.
- ❖ Realizar cualquier acto de disposición patrimonial o generador de obligaciones para la empresa tendente a disminuir u ocultar los bienes de la empresa con la intención de eludir el pago de responsabilidades civiles, o con el fin de dificultar o impedir la eficacia de un embargo en perjuicio de los acreedores de la empresa.
- ❖ Cometer irregularidades en la llevanza de la contabilidad de la empresa, no llevar o llevar doble contabilidad, u ocultar o destruir la documentación que

la empresa tiene obligación de guardar, en una situación de insolvencia patrimonial actual o inminente.

- ❖ Ocultar o destruir bienes de la empresa que estén incluidos en un proceso concursal; hacer transferencias de dinero u otros activos patrimoniales, o asumir deudas que no guarden proporción con la situación patrimonial del deudor; o vender o prestar servicios por precio inferior a su coste de adquisición o producción, en una situación de insolvencia patrimonial actual o inminente.
- ❖ Solicitar dádivas o promesas con la finalidad de no tomar parte en un concurso o subasta pública, así como la utilización de cualquier artificio o amenaza para impedir que otra parte forme parte de la misma. Se incluye también el concierto entre parte con el objetivo de alterar el precio de remate así como la quiebra o abandono fraudulento del adjudicatario.
- ❖ Realización de ofertas o publicidad engañosa sobre productos o servicios, mediante alegaciones falsas o manifestaciones inciertas sobre las características de los mismos.
- ❖ La facturación de cantidades superiores por productos o servicios cuyo costo o precio se mida por aparatos automáticos, mediante la alteración o manipulación de éstos.
- ❖ Participar en operaciones o transacciones destinadas a la adquisición, posesión, uso, conversión o transmisión de bienes sabiendo que éstos tienen su origen en una actividad delictiva, para encubrir su origen ilícito o encubrir las consecuencias legales de la operativa.
- ❖ Falsificar o simular datos en facturas, recibos, contratos o cualquier otro documento de ATENDE que afecte a terceros.
- ❖ Recepción y/o realización de donaciones o aportaciones destinadas a un partido político, federación, coalición o agrupación de electores con infracción de lo dispuesto en la normativa sobre financiación de los partidos políticos. La promoción, constitución, gestión y/o dirección de una asociación ilícita o de una organización criminal-terrorista, incluyendo la participación y/o cooperación activa través de cualquier medio u acción como, por ejemplo, la financiación.
- ❖ La importación, exportación, comercio, tenencia, ocultación, sustracción, circulación de géneros prohibidos y/o contrabando de mercancías sin la observancia de la normativa concreta reguladora y del régimen aduanero.

3.3. Prevención de los delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, para ayudar al sostenimiento de las arcas públicas y de los servicios esenciales

Para cumplir con este principio, quedan prohibidas las conductas que tengan por objeto:

- ❖ Eludir el pago de tributos, cantidades retenidas o que se hubieran debido retener o ingresos a cuenta, a la Hacienda Pública.
- ❖ Obtener devoluciones o disfrutar de beneficios fiscales de la Hacienda Pública, indebidamente en ambos casos.
- ❖ No pagar las cuotas a la Seguridad Social, u obtener indebidamente la devolución de las mismas, o disfrutar de deducciones de forma indebida.
- ❖ Obtener prestaciones de la Seguridad Social para uno mismo o para la empresa, o la prolongación de las mismas, mediante simulación u ocultación de hechos sobre los que se debía informar.
- ❖ Falsear las condiciones requeridas para obtener subvenciones o ayudas de las Administraciones Públicas, u ocultando las que hubieran impedido la concesión.
- ❖ Incumplir la obligación de llevanza de la contabilidad, libros o registros fiscales, o llevar contabilidades distintas para una misma actividad o ejercicio económico.
- ❖ No anotar en los libros obligatorios negocios, operaciones o transacciones económicas, o anotarlos con cifras falsas, o en general hacer anotaciones contables ficticias.
- ❖ Obstaculizar la actividad inspectora o la realizada por órganos de supervisión y entidades de regulación.

3.4. Uso adecuado de las nuevas tecnologías, con respeto a la propiedad intelectual e industrial, a los consumidores y a la intimidad de los individuos, que acentúa nuestro compromiso con la innovación y el desarrollo

Para usar de forma adecuada y respetuosa las nuevas tecnologías, quedan prohibidas las conductas siguientes:

- ❖ Vulnerar la intimidad de otra persona, mediante el apoderamiento, revelación, descubrimiento o la interceptación de las comunicaciones personales o secretas, accediendo a cartas, mensajes de correo electrónico o cualesquiera otros documentos o efectos personales, sin el consentimiento

de la persona.

- ❖ El apoderamiento, uso, modificación o alteración no autorizada de los datos reservados de carácter personal o familiar que se hallen registrados en ficheros o soportes informáticos, electrónicos, telemáticos o en cualquier otro tipo de archivo o registro público o privado. Incluye la cesión, difusión o revelación de imágenes o grabaciones, sin el consentimiento de la persona.
- ❖ La vulneración de las medidas de seguridad, a través de la generación, producción, uso o adquisición de un programa o sistema informático que permita el acceso ilícito e ilegítimo no autorizado al conjunto o parte de un sistema de información.
- ❖ El borrado, destrucción, deterioro, inutilización o eliminación, modificación o inaccesibilidad sin autorización de los datos de carácter electrónico, alterando con ello también el propio sistema informático de soporte.
- ❖ Infringir por cualquier medio los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre obras (creaciones literarias, artísticas, educativas, científicas) o productos (patentes /marcas), mediante su reproducción, copia o plagio, o mediante su fabricación, importación, tenencia, uso, acceso no autorizado, distribución o introducción en territorio español, sin consentimiento de su titular y con conocimiento de su registro.
- ❖ Copiar softwares (programas, sistemas operativos, etc.), descargar archivos de Internet sin la correspondiente autorización o licencia o publicar en la web enlaces a páginas de descargas ilegales.
- ❖ Revelar, difundir, ceder a terceros u obtener un secreto de empresa cuando se tiene legal o contractualmente obligación de guardar reserva, conociendo o sin conocer el origen ilícito de la información.

3.5. Conservación del medio ambiente, del entorno y protección de los animales para asegurar un futuro lleno de oportunidades

Para cumplir con este principio, quedan prohibidas las conductas que tengan por objeto:

- ❖ Realizar, directa o indirectamente, actividades, tales como emisiones, vertidos, ruidos, depósitos, etc. que puedan causar daños en el medio ambiente (atmósfera, suelo o subsuelo, agua terrestre o subterránea, mar o alta mar) o que supongan un grave peligro para la integridad y salud de las personas.
- ❖ Llevar a cabo actividades que consistan en recoger, transportar, transformar, eliminar o aprovechar residuos, o no controlar o vigilar adecuadamente tales

actividades, de modo que causen o puedan causar daños al medio ambiente, muerte o lesiones graves a personas. En la misma línea resulta de aplicación, a la manipulación y la comercialización de sustancias explosivas, inflamables o corrosivas, tóxicas y asfixiantes, que puedan causar graves estragos, y contravinieran las normas de seguridad establecidas.

- ❖ Desarrollar actividades que consistan en la explotación de instalaciones donde se realicen actividades peligrosas con posibles daños a la calidad del aire, agua, suelo, animales, plantas o personas.
- ❖ La promoción, construcción, urbanización, o edificación no autorizable en suelos que tengan legal o administrativamente reconocido su valor paisajístico, ecológico, artístico, histórico o cultural, y por tanto, hayan sido considerados o calificados de especial protección.
- ❖ Lesionar, maltratar o abandonar a un animal doméstico, llegando a causar incluso su muerte.

3.6. Rechazo y denuncia de las conductas que atentan contra salud e integridad de los seres humanos, lo que eleva nuestra dignidad como personas.

Bajo este principio, quedan prohibidas las conductas relativas a la trata de seres humanos; el tráfico ilegal de órganos; la prostitución, explotación sexual y corrupción de menores; actos perjudiciales contra la salud pública y el tráfico de drogas.

- ❖ Facilitar la entrada, tránsito, traslado, acogida, intercambio o recibimiento de personas en los aeropuertos, puertos y zonas fronterizas, para el ejercicio de actividades ilícitas cuando sobre esas personas (nacionales o extranjeras, con especial atención a los colectivos sensibles y/o vulnerables) se ha ejercido violencia, abuso de poder o posición, intimidación o engaño con fines de explotación.
- ❖ Promover, facilitar, mediar, obtener, extraer, preservar, almacenar o cualquier conducta que favorezca el tráfico de órganos humanos, así como los actos de publicidad y captación de donantes, receptores y facultativos especializados.
- ❖ Contribuir a la captación y/o producción, financiación, venta, difusión, distribución o exhibición de pornografía infantil, o en cuya elaboración hayan sido utilizadas personas pertenecientes a colectivos vulnerables y/o sensibles, o cuyo contenido exhiba abusos o agresiones sexuales, así como el acceso o consumo de esta clase de material por cualquier medio.
- ❖ La publicación, difusión, promoción o incitación a realizar cualquier conducta o acto de odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un

grupo, incluyendo el enaltecimiento de los delitos de genocidio, lesa humanidad o contra las personas y bienes protegidos en caso de conflicto armado. Adicionalmente la lesión de la dignidad de las personas mediante acciones que entrañen humillación, menosprecio o descrédito, atendiendo a motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, género o identidad sexual, enfermedad, diversidad funcional, o situación de vulnerabilidad.

- ❖ Infringir a otra persona un trato degradante o realizar contra la misma actos hostiles y humillantes menoscabando su integridad moral.
- ❖ La ocultación reiterada de información relativa al paradero del cadáver de una persona a los familiares y allegados.
- ❖ Elaboración, manipulación, comercialización y suministro de sustancias nocivas para la salud, productos químicos que puedan causar estragos, así como medicamentos o productos sanitarios, alimentos o bebidas que incumplan la normativa específica de autorización sobre su composición, nocividad, corrupción, inutilización o desinfección, incluyendo el tratamiento de aires y aguas potables.
- ❖ Traficar, cultivar, elaborar, poseer o favorecer el consumo de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, con especial relevancia a las figuras de, facultativos, trabajadores sociales, docentes o educadores, en el ejercicio de su cargo, profesión u oficio.

3.7. Respeto a los derechos de los trabajadores, porque en ATENDE lo primero son las personas

Quedan prohibidas las siguientes conductas:

- ❖ Imponer a los trabajadores condiciones laborales o de seguridad social que perjudiquen los derechos que tengan reconocidos por normativa, convenio colectivo o contrato individual, empleando engaño o abuso en situación de necesidad.
- ❖ Emplear a ciudadanos extranjeros sin permiso de trabajo, o menores de edad.
- ❖ Impedir o limitar el ejercicio de la libertad sindical o de la huelga, mediante engaño, abuso de situación de necesidad, o coacción para iniciar o continuar la huelga.
- ❖ No facilitar a los trabajadores los medios necesarios para que desempeñen su actividad con las medidas de seguridad e higiene adecuadas, poniendo en

grave peligro su vida, salud o integridad física.

- ❖ Discriminar a una persona por su ideología, religión o creencias, raza, etnia o nación, sexo, edad, orientación o identidad sexual o de género, aporofobia o situación de exclusión social o familiar, enfermedad o personas con diversidad funcional, por ostentar la representación legal o sindical de los trabajadores, por el parentesco con otros trabajadores de la empresa o por el uso de alguna de las lenguas oficiales del Estado español, y no restablecer la situación de igualdad ante requerimiento o sanción.

4. PRINCIPIOS RECTORES Y CONDUCTAS PROHIBIDAS EN EL ÁMBITO DE LA NORMATIVA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA.

4.1. Acuerdos entre empresas y otras prácticas que tengan por objeto o por efecto restringir la libre competencia

Las siguientes conductas se encuentran prohibidas por la normativa de defensa de la competencia:

- ❖ Participar en acuerdos o prácticas concertadas entre empresas que impliquen, de forma directa o indirecta, la fijación de precios u otras condiciones comerciales, el reparto de mercados, clientes o fuentes de aprovisionamiento, incluidos los acuerdos para el reparto o falseamiento de licitaciones públicas.
- ❖ Constitución de Uniones Temporales de Empresa con competidores que no resulten objetivamente necesarias para la ejecución de un determinado proyecto o la concurrencia a una determinada licitación.
- ❖ Implementación de una recomendación colectiva emitida por una asociación sectorial de la que se es miembro relativa a cualquier aspecto relacionado con la política comercial de ATENDE.
- ❖ Intercambios de información comercial sensible con competidores por cualquier medio (correos electrónicos, mensajería instantánea, conversaciones telefónicas o presenciales, etc), entendiéndose como tal, aquella que una empresa normalmente no compartiría con un tercero ajeno a la organización y, en particular, información que pueda permitir al destinatario conocer o anticipar la conducta de la empresa en el mercado.
- ❖ Acuerdos entre empresas que no operan al mismo nivel de la cadena de producción (relaciones de distribución, suministro) que contengan restricciones especialmente graves de la competencia, como la fijación de los precios de reventa, restricciones de ventas pasivas o prohibición de la venta en línea.

4.2. Abusos de posición de dominio

La normativa de defensa de la competencia prohíbe abusar del hecho de tener una posición de dominio en el mercado.

Así, cuando una empresa se encuentra en posición de dominio en un mercado determinado, debe evitar realizar conductas que puedan constituir actos de abuso de su posición dominante, tales como fijar precios predatorios o excesivos, negarse injustificadamente a contratar con terceros o aplicar precios o condiciones comerciales discriminatorias.

4.3. Actos de competencia desleal que afecten al interés público.

Las siguientes conductas se encuentran prohibidas por la normativa de defensa de la competencia:

- ❖ Actos de boicot (voluntad de eliminar una empresa del mercado), mediante una campaña incitando a abstenerse de contratar las prestaciones o de adquirir los productos de un competidor.
- ❖ Abuso de una situación de dependencia económica (por ejemplo, un proveedor que tiene por único cliente ATENDE) para conseguir condiciones más beneficiosas.
- ❖ Inducir al socio contractual de un competidor (cliente o proveedor) a incurrir en incumplimiento contractual, con la intención de eliminar o perjudicar a dicho competidor.
- ❖ Publicar o difundir informaciones falsas sobre competidores (falsos rumores).
- ❖ Denigrar públicamente los productos y o servicios de competidores.

4.4. Infracciones en materia de control de concentraciones económicas

Constituyen infracciones en el ámbito del control de concentraciones y, por tanto, son conductas prohibidas en el seno de ATENDE:

- ❖ Llevar a pleno efecto una operación de concentración¹ que cumpla con los umbrales de notificación establecidos a nivel nacional y europeo sin notificar la operación a la autoridad competente.
- ❖ Intervenir en la gestión o en la toma de decisiones estratégicas de la sociedad adquirida, o de cualquier otra forma llevar a cabo la operación de concentración antes de recibir la preceptiva autorización de la autoridad de

¹ Entre otros supuestos: adquisiciones de sociedades, activos a los que se les pueda asignar un volumen de negocios determinado, creación de empresas en participación que desarrollen plenas funciones.

competencia.

- ❖ Incumplir cualquiera de los compromisos establecidos en la resolución de autorización de una operación de concentración sujeta a compromisos.

4.5. Otras conductas no permitidas por el derecho de la competencia

La normativa de defensa de la competencia también prohíbe:

- ❖ Obstruir la labor inspectora de la autoridad de competencia mediante: (i) la no presentación o la presentación de forma incompleta, incorrecta o engañosa de los documentos o informaciones solicitadas por la autoridad; y (ii) romper los precintos aplicados por la autoridad durante una inspección domiciliaria.
- ❖ Proporcionar información falsa o inexacta en respuesta a un requerimiento de información por parte de la autoridad de competencia.

5. ENTRADA EN VIGOR, VIGENCIA, COMUNICACIÓN Y REVISIÓN

La entrada en vigor del presente documento tendrá lugar en el mismo momento de la fecha de aprobación, modificación o actualización.

Será objeto de publicación y difusión para su adecuado conocimiento, encontrándose a disposición y consulta a través de la web corporativa.

Con carácter ordinario, ATENDE revisará su contenido con la periodicidad establecida en su sistema de información documentada y de forma extraordinaria cuando concurren circunstancias significativas de carácter legal, organizativo o de cualquier otra naturaleza que justifique su adaptación y/o actualización inmediata.