



CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

POMPAS FÚNEBRES DE LA CORUÑA S.A

CONTROL DE CAMBIOS		
REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR
0	01/10 /2023	Emisión inicial

Contenido

1. OBJETO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA.....	4
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
3. MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	5
4. PRINCIPIOS DE CONDUCTA ÉTICA	6
5. DIFUSIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA	10
6. EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	10
7. ANEXO I. Principios Deontológicos del Sector Funerario	12

1. OBJETO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

El presente Código Ético establece los criterios de actuación que deben ser observados por Pompas Fúnebres de La Coruña SA (en adelante “Pompas”, o la “empresa”) en el desempeño de sus responsabilidades profesionales como proveedor de servicios funerarios.

A los efectos de lo establecido en este código, los servicios funerarios engloban las actividades relacionadas con la prestación de servicios funerarios y de tanatorio, de la sala columbario (cenizas), de cremación e inhumación de cadáveres, y, en general, todo el resto de servicios propios del sector con fundamento en la normativa vigente y en los usos y costumbres del lugar.

El objetivo del presente Código Ético es procurar un **comportamiento profesional, ético y responsable de la empresa y de todos sus empleadas y empleados, en el desarrollo de sus actividades** con el fin desarrollar la misión que la empresa se ha dado.

Al contar con un Código Ético y de Conducta entre nuestras herramientas, garantizamos el pleno alineamiento entre los principios y valores de la compañía y la actuación de nuestros empleados. La difusión, comunicación e implicación en su práctica es un elemento clave para garantizar el éxito en su aplicación.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los principios y compromisos recogidos en este Código son aplicables y de obligado cumplimiento al conjunto de trabajadores de **Pompas**, independientemente de su cargo, tareas, dedicación o de su localización geográfica, que desempeñan trabajos para la empresa y al órgano de gobierno.

La dirección de **Pompas** tiene la responsabilidad de asegurarse de que los empleados, bajo su supervisión y autoridad, conocen estos preceptos; sin embargo, la responsabilidad de cumplimiento continuará residiendo en las personas empleadas por **Pompas**.

Asimismo, el conjunto de grupos de interés con los que interactúa **Pompas** (clientes, colaboradores, etc.) quedarán amparados, en sus relaciones con nosotros, por lo recogido en el presente Código.

En cuanto a su contenido, los criterios de conducta a continuación expuestos no pretenden abarcar todos y cada una de las situaciones y circunstancias con las que el personal de **Pompas**

se puede encontrar, pero sí establecer un marco general de conducta para tomar como referencia en el desarrollo de su actividad.

3. MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La misión, visión y valores de **Pompas** sientan la base de su desempeño y conforman el núcleo de este Código. **Pompas** define su misión y visión en los siguientes términos:

Nuestra MISIÓN:

Acompañar a las personas que han perdido a un ser querido, ofreciéndoles un servicio funerario profesional y cercano en un entorno seguro y familiar. Por eso nos comprometemos a ser diligentes en nuestro servicio y delicados en nuestro trato, de manera que las personas que se acercan a nuestra funeraria puedan **despedirse de su ser querido sin prisas, sintiéndose acompañadas, comprendidas y únicas a lo largo del proceso.**

Nuestra VISIÓN:

Volver a ser la funeraria de referencia en A Coruña; **una empresa ágil, moderna y sostenible, que cuenta con un equipo referente por el trato cercano y profesional con el que se atiende a las familias.**

Nuestros VALORES:

- **Atención cercana y profesional:** ofrecemos un trato humano y cercano, dando respuesta de manera rápida y solvente a las necesidades de nuestros clientes.
- **Transparencia:** Ofreciendo información completa y detallada de todos nuestros servicios a clientes, compañías de seguros, a la Administración Pública y a cualquier otra parte interesada que lo requiera.
- **Confianza:** Porque Pompas es la empresa funeraria de A Coruña de toda la vida, y queremos seguir siéndolo. Por eso somos resolutivos y respondemos a los clientes de manera rápida, cumpliendo con nuestras obligaciones con los proveedores y con la Administración de manera puntual.
- **Sostenibilidad:** aprobamos nuevas políticas y procedimientos, y ofrecemos nuevos productos para maximizar nuestro impacto positivo en la sociedad, y minimizar el impacto negativo que podamos generar.

4. PRINCIPIOS DE CONDUCTA ÉTICA

Pompas define como grupos de interés a aquellas personas y colectivos que tienen la capacidad de influir en el logro de los objetivos de la organización, y que se ven afectadas por su actividad. **Pompas** identifica los siguientes grupos de interés; los socios, los empleados, los proveedores, los clientes, las empresas de la competencia, la administración pública y la sociedad en general.

En consonancia con los valores y compromisos éticos reconocidos por **Pompas**, se fijan a continuación una serie de pautas de conducta que serán de preceptivo cumplimiento para el personal de **la empresa** en el ejercicio de sus funciones, y que afecta a los grupos de interés:

1- Principios relativos a la buena gobernanza de la empresa

a. Competencia leal

La empresa y sus empleadas y empleados, debemos rechazar y abstenernos de realizar cualquier comportamiento destinado a impedir, o distorsionar la libertad de elección de las familias, la sana competencia en el mercado, o bien cualquier acto que pueda ser considerado como competencia desleal.

b. Política estricta anti- corrupción y soborno

Las empleadas y empleados de **Pompas**, no podemos recibir contraprestación económica o no económica alguna de proveedores, intermediarios, o cualquier otra tercera parte con el fin de favorecerlos en el trato, excepto si esta contraprestación se lleva a cabo en el contexto de una relación comercial transparente y legal realizada a precios de mercado.

Las empleadas y empleados de la empresa no podemos, en ningún caso, entregar, prometer u ofrecer una prestación económica a funcionarios públicos, directivos y trabajadores de empresas públicas o privadas, ya sea de forma directa o de modo indirecto a través de personas o empresas vinculadas a nosotros, o bien a través del pago de un servicio ficticio, con el propósito de influir en su toma de decisiones, particularmente en la que se refiere a la desviación de servicios a nuestros tanatorios, vulnerando o forzando la voluntad de la familia solicitante y los principios de competencia leal.

c. Transparencia.

La empresa ofrecerá a los grupos de interés, y a cualquier otra persona interesada, información veraz de su situación económica y financiera, y para ello se somete anualmente de manera voluntaria a la auditoría externa de sus cuentas, que son accesibles al público en el Registro Mercantil.

La empresa ofrece a sus clientes facturas completas y transparentes, en las que se desglosan, término a término, todos y cada uno de los productos y servicios que se han ofrecido. Los productos ubicados en la sala de exposición de urnas y ataúdes están etiquetados con información individualizada sobre sus características, y el precio de venta al público. El listado de precios de todos y cada uno de los servicios y productos que ofrece la empresa es accesible a toda persona que lo solicite.

La empresa, y sus empleadas y empleados, ofrecen información veraz y transparente a los clientes, Administración Pública, compañías de seguros y cualquier otro grupo de interés, de todos nuestros servicios y productos.

2- Principios relativos a la prestación de un servicio de calidad

a. Respeto a las personas a las que ofrecemos nuestro servicio.

En Pompas consideramos la calidad de nuestro servicio, como uno de los pilares básicos de la actividad que realizamos. Por eso nos comprometemos a ser diligentes en nuestro servicio y delicados en nuestro trato, de manera que las personas que se acercan a nuestra funeraria puedan despedirse de su ser querido sin prisas, sintiéndose acompañadas, comprendidas y únicas a lo largo del proceso.

Por ello, es deber de cada empleada y empleado de Pompas desempeñar su labor con el más alto nivel de exigencia personal y profesional, con el mayor respeto en el desempeño del trabajo, sin realizar discriminación alguna por razón de sexo, edad, religión, orientación sexual o por cualquier otro motivo, y

absteniéndose de realizar comentarios o valoraciones personales que puedan herir alguna sensibilidad.

En caso de que la actitud y comportamiento de algún cliente resulte ofensivo o inadecuado para el resto de los clientes, impidiendo con ello que velen a su ser querido con el recogimiento, intimidad y sosiego necesario, la empresa se reserva la posibilidad de no ofrecer el servicio a dicho cliente, pidiendo que abandone el tanatorio.

b. Respeto al cuerpo de la persona fallecida

El funerario de Pompas mostrará respeto y cuidado en la recogida, preparación y traslado del cuerpo de la persona fallecida.

c. Respeto a las instalaciones y medios materiales

Las empleadas y empleados de Pompas llevaremos a cabo nuestro trabajo haciendo un uso correcto y responsable del instrumental, coches, instalaciones, y en general de todos los bienes de la empresa, y de los recursos económicos que están a nuestra disposición para el desempeño de la actividad que realizamos.

d. Derecho a la información y a la privacidad

La empresa, y sus empleadas y empleados, ofrecerá información transparente y veraz de los servicios que proveemos a los clientes, compañías de seguros y Administración Pública que lo solicite.

También somos responsables de proteger los datos de los clientes, y de la persona fallecida, no dando sus datos a terceros sin su consentimiento expreso o sin el amparo de una normativa legal, y sin hacer en ningún caso un uso indebido de esa información.

3- Principios relativos a la relación con los trabajadores

a. Respeto entre compañeros

La empresa favorece relaciones laborales respetuosas, y no tolera el acoso, el abuso, la intimidación, o cualquier tipo de falta de respeto entre compañeros, independientemente de la jerarquía profesional de los mismos. La dirección, así como las empleadas y empleados que tienen personas a su cargo, tienen que ser especialmente ejemplares en esta conducta.

En caso de que cualquier empleada o empleado de Pompas crea ser objeto de estas malas prácticas puede ponerlo en conocimiento de su superior inmediato, de la dirección, o bien comunicarlo a través del canal ético. Todas las comunicaciones serán tratadas con la máxima confidencialidad y respeto a la privacidad.

b. Propiciar un buen ambiente de trabajo

La empresa, sus trabajadoras y trabajadores, y particularmente aquellas con personas a su cargo, debemos propiciar un buen ambiente de trabajo, que sea colaborativo y contribuya a dar un servicio de excelencia y cumplir con la misión que como empresa nos hemos dado. La empresa fomenta un clima de confianza y diálogo entre trabajadores y la dirección de la empresa.

La empresa se compromete a ofrecer, de acuerdo con los recursos disponibles, la formación necesaria a sus empleadas y empleados para que puedan ofrecer el mejor servicio a sus clientes.

4- Principios relativos a la responsabilidad ante la sociedad y el cuidado del medio ambiente

Las empleadas y empleados de Pompas nos comprometemos a hacer un uso eficiente y responsable de nuestros recursos, evitando malgastarlos, y priorizando la reutilización y su correcto reciclado.

La empresa se compromete a identificar y llevar a cabo, de manera progresiva y acorde a nuestros recursos, las medidas oportunas para minimizar el impacto

medioambiental de nuestra actividad, priorizando entre otras cosas el consumo de productos biodegradables y/o ecológicos, y de energía verde.

La empresa ofrecerá productos y un servicio ecológico a sus clientes, e impartirá formación a sus empleadas y empleados para generar conciencia medioambiental.

5. DIFUSIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

El contenido de este Código Ético y de Conducta se comunicará y difundirá a todo el personal, que será adecuadamente informado de su existencia y obligatoriedad de cumplimiento, y formará parte a partir de su probación de la relación entre estos y **la empresa** a través de los futuros contratos laborales y procesos de contratación.

La dirección de la empresa difundirá y harán cumplir los principios y valores recogidos en este documento con todos los medios a su alcance. Asimismo, el presente Código Ético y de Conducta estará a disposición de todos los grupos de interés de **la empresa** a través de su página web, pudiendo todo aquel que lo desee consultar cualquier duda sobre su contenido o interpretación a sus superiores jerárquicos.

6. EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los principios y criterios de actuación contenidos en el presente Código Ético y de Conducta son de obligado cumplimiento para todas las personas sometidas a su ámbito de actuación. Para garantizar su aplicación, así como la supervisión y el control de su cumplimiento en **EMPRESA** se ha constituido un Comité de Sostenibilidad con las siguientes competencias:

- **Consultivas:** resolver las consultas y dudas que surjan en la interpretación y aplicación del Código; asesorar sobre la forma de actuar para abordar y resolver situaciones concretas; velar por que empleados y terceros puedan, de buena fe, poner en conocimiento del propio Comité posibles vulneraciones de su contenido de forma confidencial y sin temer a represalia alguna.
- **Resolutivas:** analizar y resolver las denuncias por incumplimiento del Código Ético y de Conducta, y comunicar, en su caso, a la Dirección de la empresa de las infracciones del Código que puedan dar lugar a la adopción de las medidas en su ámbito de competencias.

- **De promoción:** difundir y promocionar entre todas las personas sometidas al Código Ético y de Conducta los valores y las normas de actuación que se establecen en el mismo.

El Comité de Sostenibilidad está compuesto por tres personas, y se reunirá siempre que la persona encargada de gestionar el canal de denuncias informe sobre la recepción de una denuncia, o en aquellas circunstancias en que sea necesario modificar o actualizar la normativa interna vigente en la compañía.

En caso de observarse algún tipo de infracción de los principios establecidos en este Código, se pone a disposición de los grupos de interés un **canal ético de comunicación externo** (pompas@sanchezrodilla.com), que estudiará el caso poniéndolo en conocimiento del Comité de Sostenibilidad, garantizando el anonimato y confidencialidad del denunciante.

7. ANEXO I. Principios Deontológicos del Sector Funerario

Los principios que dirigen y regulan el Código Deontológico y el Decálogo del Profesional Funerario son los siguientes:

1. Legalidad

El profesional funerario debe actuar siempre conforme a la legalidad vigente y a las normas jurídicas específicas que regulan la actividad, respetando en todo momento los derechos y la dignidad de las personas afectadas y teniendo la obligación de estar al corriente de los cambios normativos para asegurar siempre el mejor servicio a sus clientes.

2. Calidad y profesionalidad

El profesional funerario cualificado es el elemento imprescindible de las empresas funerarias para cumplir los requisitos de calidad y profesionalidad exigidos por la normativa vigente, a la hora de prestar sus servicios.

3. Libertad de elección

El profesional funerario respetará la libertad de elección realizada por la familia o allegados del fallecido, y velará por que la misma sea efectiva en todo momento.

4. No discriminación

El profesional funerario debe tratar por igual y con la misma consideración a todos los fallecidos, familiares y allegados independientemente de su nacionalidad, situación socio- económica y/o convicciones religiosas.

5. Independencia e integridad

El profesional funerario actuará siempre con independencia de criterio, de forma honesta y veraz en el desempeño de su profesión, aconsejando a las familias de acuerdo con lo más conveniente para sus intereses.

6. Confidencialidad

El profesional funerario viene obligado por el derecho y deber de guardar siempre y en todo caso el secreto profesional y la protección de datos, incluso después de prestar sus servicios.

7. Comportamiento ético

Las empresas funerarias, y los profesionales funerarios que las conforman, trabajarán siempre de forma ética y evitarán cualquier actuación que pueda vulnerar los derechos de las familias o pueda empañar la reputación, dignidad e imagen del sector.

8. Colaboración profesional

Los profesionales del sector funerario deben colaborar con todas las instituciones sectoriales existentes que trabajen con el objetivo de mejorar y avanzar en el ejercicio de nuestra profesión.

9. Competencia leal en favor del consumidor

El profesional funerario debe trabajar y fomentar la libre y leal competencia con los demás profesionales, ajustando en todo momento sus actuaciones a las normas que regulan el sector y respetando siempre los derechos de los consumidores y usuarios. Además, las empresas prestadoras deberán articular los procedimientos necesarios para que dichas actuaciones, ajustadas a las normas, se cumplan.

10. Preservación de la salud pública

Los profesionales funerarios integrados en las empresas funerarias forman parte del sistema de salud pública y, por tanto, deben cumplir y respetar las normas de salud pública en todas y cada una de sus actuaciones.

Todos estos principios recogidos en el Código Deontológico y en el Decálogo del Profesional Funerario deberán estar orientados hacia la consecución de una mayor transparencia y protección de los consumidores y usuarios y hacia el cumplimiento de las normas sobre competencia.

Las empresas prestadoras de servicios funerarios a las que resulte de aplicación el presente Reglamento se comprometen a contar con los procedimientos internos necesarios para garantizar y controlar el cumplimiento de los principios que rigen el presente Reglamento y de las normas de competencia.