



# **CÓDIGO DE CONDUCTA**

## **DE LA INSTITUCIÓN HERMANAS HOSPITALARIAS**

CONGREGACIÓN  
HERMANAS HOSPITALARIAS DEL  
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS

Gobierno General, Roma 2017



# **CÓDIGO DE CONDUCTA**

**DE LA INSTITUCIÓN  
HERMANAS HOSPITALARIAS**

**ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN N° 10**



# ÍNDICE

<b>P</b>	PRESENTACIÓN.....	7
<b>1</b>	INSTITUCIÓN HERMANAS HOSPITALARIAS .....	11
<b>2</b>	NATURALEZA DEL CÓDIGO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	13
<b>3</b>	PRINCIPIOS QUE FUNDAMENTAN ESTE CÓDIGO.....	17
	3.1 Derechos humanos .....	17
	3.2 Doctrina de la Iglesia.....	18
	3.3 El Marco de Identidad de la Institución .....	19
<b>4</b>	PAUTAS GENERALES DE REFERENCIA PARA LA CONDUCTA...21	
	4.1 Dignidad de la Persona .....	21
	4.2 Centralidad de la persona atendida .....	22
	4.3 Igualdad y no discriminación .....	22
	4.4 Privacidad y protección de datos .....	23
	4.5 Compromiso de la Institución.....	24
	4.6 Responsabilidad de los Colaboradores.....	24
	4.7 Ética en las relaciones institucionales .....	25
	4.8 Respeto del entorno laboral.....	25
	4.9 Responsabilidad social y ambiental.....	26
	4.10 Transparencia en la comunicación .....	26

**5**

COMPORTAMIENTOS Y PRÁCTICAS RESPONSABLES.....	27
5.1 Las normas aplicables .....	27
5.2 La actividad asistencial y educativa .....	28
5.3 La gestión de recursos.....	29
5.4 El conflicto de intereses .....	30
5.5 Las obligaciones laborales .....	31
5.6 La relación con proveedores .....	33
5.7 Las relaciones con la sociedad.....	35
5.8 Las relaciones particulares.....	36

**6**

CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO .....	39
6.1 Difusión y formación .....	39
6.2 Órgano de control y seguimiento .....	40
6.3 Procedimiento de cumplimiento .....	41
6.3.1 <i>Tramitación de las denuncias</i> .....	41
6.3.2 <i>Procedimiento de exenciones</i> .....	43
6.3.3 <i>Garantías del procedimiento</i> .....	44
6.4 Consecuencias externas a la Institución.....	45

**7**

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO .....	47
---	----

# **P**RESENTACIÓN

El Código de conducta es un documento en el que una entidad, de manera voluntaria, expone los principios que se compromete a seguir en su comportamiento tanto interna como externamente. Para la Institución Hermanas Hospitalarias y la actividad que desarrolla a través de la Obra hospitalaria, el Código de Conducta es un compromiso derivado de la propia identidad y los valores recogidos en el Marco de Identidad de la Institución.

Los objetivos enunciados en el presente Código de Conducta integran la cultura de la Obra hospitalaria de la Congregación Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús, y rigen la conducta profesional de todos los que trabajan en sus centros y dispositivos asistenciales y educativos, proponiendo su difusión a usuarios, proveedores, entidades reguladoras y otros con los que se establezcan convenios y servicios de colaboración.

En Hermanas Hospitalarias, sin menoscabo del cumplimiento de las normas y disposiciones aplicables, el Código establece los criterios de actuación que deben ser observados como signo de identidad de la propia entidad.

El Código pretende un comportamiento hospitalario, riguroso y profesional de la Institución y de los que forman parte de ella; y, en la medida de lo posible, también desea promover ese comportamiento ético en todos aquellos que de una u otra manera se relacionan con la Obra hospitalaria, en cualquier parte del mundo.

A tal efecto, en el Código, además de sintetizar la naturaleza del documento, se señalan los “Principios que lo fundamentan”, se definen las “Pautas generales de referencia para la conducta” y se detallan los “Comportamientos y prácticas responsables”; todo ello como guía para su concreción según las circunstancias particulares de cada obra hospitalaria.

Especial mención merece la referencia al conflicto de intereses, en tanto en cuanto el personal de la Institución está obligado a ser objetivo y leal, debiendo declarar cualquier interés personal que pudiera comprometer el cumplimiento de sus obligaciones. También destaca la responsabilidad que la Institución asume con el entorno y el medio ambiente.

Para ser práctico y eficaz, el Código prevé como obligatoria la difusión y formación en los deberes que conlleva, y establece los procedimientos de seguimiento y control de los comportamientos incorrectos o vulneradores de las prescripciones del Código, puesto que la organización no tolera las acciones inaceptables.

Junto con otros documentos similares, como las normas de buen gobierno o las reglas de *legal compliance*, el Código de conducta sitúa a la Institución en el ámbito de las organizaciones modernas en un mundo globalizado, en coherencia con los valores propios.

Como todas las reglas de la Congregación, el Código de Conducta orienta la práctica de la actividad hospitalaria en la mejora de la atención a los destinatarios de la misión, y debe acomodarse a cada realidad, por lo que cada Provincia y centro deben formular su propio Código de Conducta con correspondiente discernimiento, incluidas las cuestiones de forma y lenguaje.

Roma, junio de 2017

Anabela Carneiro  
Superiora general



# 1

## INSTITUCIÓN HERMANAS HOSPITALARIAS

Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús es una Congregación religiosa femenina perteneciente a la Iglesia católica, que tiene como fin el ejercicio de la caridad hospitalaria, sobre todo a favor de las personas con enfermedad mental y personas con discapacidad física y psíquica, con preferencia pobres, y otras actividades apostólicas, conformes con el carisma hospitalario, según las necesidades específicas de cada tiempo y lugar<sup>1</sup>.

La Congregación propone y exige el presente Código de Conducta a cuantos trabajan en la Acción hospitalaria, hermanas, colaboradores y otros, a todos los implicados en el Proyecto Integral de la Obra hospitalaria, en una palabra, a toda la Institución hospitalaria<sup>2</sup>, que entendemos como *“la red de centros, personas, servicios y actividades que comparten la misión, los valores, los objetivos y criterios organizativos en relación directa con el carisma de la Congregación de Hermanas Hospitalarias”*<sup>3</sup>.

La Institución Hermanas Hospitalarias realiza su acción hospitalaria en diferentes países del mundo, a través de

---

<sup>1</sup> Cf. HSC. *Constituciones*, n. 2, 3 y 61; *Marco de Identidad de la Institución* (en adelante *MII*), n. 18.

<sup>2</sup> Cf. HSC. *MII*, Presentación, p. 7.

<sup>3</sup> HSC. *MII*, n. 7.

centros, dispositivos, servicios o actividades que constituyen la Obra hospitalaria; y se configura como una entidad sin ánimo de lucro<sup>4</sup>.

Sin perjuicio de las normas de buen gobierno que sean aplicables, la Institución, cuando se piensa en su nivel de estructura esencial como Gobierno, es coherente con la identidad y los postulados que predica. Así, la estructura de Gobierno, tanto general, como provincial y local se acomoda a lo establecido en las Constituciones de la Congregación, Reglamento general, Documentos capitulares y demás disposiciones aplicables, y es acorde con el Marco de Identidad de la Institución.

En orden a la Obra hospitalaria, la Hospitalidad es el criterio clave que anima y dirige las actividades de la Institución, que concibe el ejercicio de la autoridad como servicio responsable y, desde el cumplimiento de legalidad correspondiente, promueve de manera sistemática y coherente:

- a) La distribución de competencias (reparto del poder) como garantía<sup>5</sup>.
- b) La determinación de las personas que las asumen.
- c) El establecimiento de normas generales.
- d) La planificación general de la actividad hospitalaria.
- e) La toma corresponsable de decisiones.
- f) La comunicación fiable.
- g) Y la evaluación de todo ello.

---

<sup>4</sup> Cf. HSC. *Constituciones*, n. 25.

<sup>5</sup> La Institución desarrolla una gestión directiva en clave de servicio según la normativa propia y en orden a las diferentes políticas institucionales, con sistemas de gestión que permitan una administración eficaz y eficiente, promoviendo la transparencia y la corresponsabilidad.

## 2

# NATURALEZA DEL CÓDIGO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código de Conducta, que incluye también aspectos de "*buen gobierno*" y "*legal compliance*", es una valiosa herramienta para definir los estándares de los comportamientos en la Institución en coherencia con sus valores y con la transparencia interna y externa, de manera que sea reconocible en la identidad que predica de sí misma.

Lo recogido en el Código de Conducta no sustituye, ni pretende sustituir, el marco normativo aplicable, ya sea por acuerdo, por compromiso unilateral o por norma obligatoria, ni debe interpretarse desde el punto de vista de tipicidad de conductas y sanciones como una regla punitiva. Antes bien, el Código trata de complementar de un modo concreto lo que es exigible a la Institución en su relación con los diferentes grupos de interés, estableciendo un modo de proceder con mecanismos de aplicación, evaluación, corrección e información al respecto, promoviendo la consecución del fin institucional, dando garantías de ello a los destinatarios, colaboradores, religiosas y sociedad en general.

El contenido del Código prevalecerá sobre otras normas internas que pudieran contradecirlo, salvo que éstas establezcan requisitos de conducta más exigentes.

Sin perjuicio de que el documento haya de adecuarse a cada realidad, el Código se aplica en todos los Centros y actividades de la Obra hospitalaria que forman parte de la Institución, ya sea por su propia titularidad o encomendadas a ella en virtud de acuerdos particulares.

Está dirigido a todos los miembros de la comunidad hospitalaria, particularmente a colaboradores y hermanas, con independencia de su nivel jerárquico y su ubicación geográfica, e incluso afecta a agentes externos. Por su propia naturaleza, el Código se destina más directamente a directivos y trabajadores<sup>6</sup>.

En el ámbito de este Código, cuando es necesario destacar la implicación de la legalidad laboral, se denominan trabajadores o empleados a los colaboradores vinculados a la Institución por una relación laboral.

Se consideran directivos de la Institución a aquellas personas que por el desempeño de las funciones encomendadas ejercen poder de dirección o que así vengán catalogadas por disposición normativa. El directivo hospitalario, en su nivel, debe ser coherente con la finalidad institucional tanto en el desempeño de sus funciones como en sus actividades colindantes con las funciones institucionales.

---

<sup>6</sup> En el lenguaje de nuestra Institución los empleados o trabajadores reciben el nombre de colaboradores.

Los Consejos de Dirección tienen la responsabilidad de establecer una adecuada coordinación entre el Código de Conducta del Centro y los principios, visión y valores que los Códigos profesionales recojan.

En su caso, los profesionales a quienes les sean de aplicación normas de conducta específicas, de conformidad con la legislación vigente en cada país, también han de aceptar y cumplir el presente Código.

Este Código rige también la conducta de los destinatarios, sus familiares y allegados de éstas, en su relación con el resto de la comunidad hospitalaria.

Los bienhechores que se relacionen con la Institución también han de conocer el Código, de manera que puedan identificar claramente a la Institución y contrastar el correcto uso de los fondos que proporcionen.

Finalmente, el Código puede obligar también a proveedores y otros grupos de interés con los que las entidades de la Institución interactúen en el ejercicio de su actividad, fundamentalmente cuando se realicen procesos de subcontratación de actividades como mantenimiento de edificios, cocina, limpieza u otros servicios, en la medida en que los valores, principios y normas contenidos en el presente Código puedan serles de aplicación y la Institución disponga de facultades para hacerlos efectivos.

En general, el Código es extensivo a cualquier otra persona vinculada con la entidad, cuando, por la naturaleza de dicha vinculación, su actuación incida en alguna medida en la

Institución. El Código de Conducta de cada Provincia o centro señalará las excepciones o exenciones que sean oportunas.

La Institución, en sus diferentes niveles, debe informar del correspondiente Código de Conducta a todos los que se ven afectados por él; y específicamente, se ha de dar formación a los colaboradores y colectivos de relevancia.

# 3

## PRINCIPIOS QUE FUNDAMENTAN ESTE CÓDIGO

### 3.1 Derechos humanos

Los criterios que guían este Código se incardinan en el marco de los derechos fundamentales y libertades públicas reconocidas en los textos internacionales al efecto, como la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas (DUDHUN), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC).

Además, para la Obra hospitalaria, son especialmente importantes la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como las normas internacionales similares. Y en general, han de tenerse en cuenta las normas fundamentales o constitucionales de los Estados en los que está presente la Institución.

De esta manera, en los centros de la Institución se dará estricto cumplimiento a las disposiciones de los tratados suscritos en el ámbito de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Los países miembros de esta organización tienen la obligación de incorporar en sus reglamentos internos y/o normas que los sustituyan, los principios y mandatos

establecidos en sus tratados, así como también los recogidos en las Constituciones Políticas y en la legislación propia del país de que se trate<sup>7</sup>.

## 3.2 Doctrina de la Iglesia

Somos una Institución de Iglesia y, como tal, además de asumir las anteriores declaraciones, las reafirmamos desde la fundamentación y complementación de más exigencia que propone la Doctrina eclesial.

La Constitución del Concilio Vaticano II sobre *“La Iglesia en el mundo actual” proclama y desarrolla la dignidad de la persona, la libre elección del bien, la igualdad fundamental entre todos los hombres, la justicia social, la subordinación del progreso al bien de la persona, el sentido de la responsabilidad y la participación, y la ordenación al hombre de toda actividad humana*<sup>8</sup>.

En la Doctrina Social de la Iglesia<sup>9</sup> encontramos los grandes principios inspiradores para la conducta de la Humanidad en los ámbitos social, político, económico, laboral. Los que señalan son, en síntesis, la dignidad de la persona humana, la

---

<sup>7</sup> Para los países en que la Institución está presente y no están adscritos a la Organización Internacional del Trabajo, se estará a los derechos fundamentales según sus Constituciones Políticas, y legislación correspondiente.

<sup>8</sup> Concilio Vaticano II. *Constitución GS*, n. 12, 17, 29, 31 y 35.

<sup>9</sup> En la larga lista de sus documentos a partir de la *“Rerum novarum”*, se ponen de relieve los siguientes: *“Mater et magistra”* de Juan XXIII, *“Populorum progressio”* de Pablo VI, *“Laborem exercens”* de Juan Pablo II, *“Caritas in veritate”* de Benedicto XVI y últimamente *“Laudato si”* del Papa Francisco en clave de ecología integral.

sociabilidad y participación, el bien común, el destino universal de los bienes y la propiedad privada, la solidaridad y la subsidiaridad.

### **3.3 El Marco de Identidad de la Institución**

En este apartado, relativo a las bases que fundamentan el presente Código, es imprescindible señalar, además de los provenientes de los Derechos humanos y de la Doctrina de la Iglesia, aquellos que son propios e inmediatos de nuestra Institución.

Están recogidos, de modo fundamental, en el documento constitucional *“Marco de Identidad de la Institución”* que, en fidelidad a las Constituciones de la Congregación, explicita la Identidad hospitalaria y es de obligada referencia común para todos los relacionados con la Institución y para todo el hacer en cada lugar donde esté presente o se decida estar.

Su objetivo es ofrecer el código identitario del proyecto hospitalario como guía para la misión compartida en cada entorno de nuestra presencia en el mundo. De este modo, proporciona la necesaria unidad abierta a traducciones inculturadas y promueve un trabajo progresivamente en red con una visión globalizada de nuestro hacer<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup>Cf. HSC. *MII*, Presentación, p. 9 y 11. El Marco de Identidad, se constituye en referente obligado para todos los colaboradores de la institución, cualquiera sea su forma de relación con los centros, así como a todos los que de una u otra forma tienen un vínculo apostólico o comercial con la Institución.

El Marco propone “LA HOSPITALIDAD” como valor síntesis, que se vincula a toda actuación de la Comunidad Hospitalaria. Es un valor humano esencial en los ámbitos social, asistencial, sanitario y educativo y se traduce en ofrecer espacio y tiempo, atención y cuidado, humanidad y recursos a los destinatarios de la misión<sup>11</sup>.

Este valor nuclear que configura todo, se despliega en los siguientes ocho valores que aportan la estructura de identidad en el Proyecto Hospitalario y son referencia para toda actuación de la Comunidad Hospitalaria:

- 1) Sensibilidad por los excluidos.
- 2) Servicio a los enfermos y necesitados.
- 3) Acogida liberadora.
- 4) Salud integral.
- 5) Calidad profesional.
- 6) Humanidad en la atención.
- 7) Ética en toda actuación.
- 8) Conciencia histórica.

Desde estos valores, siendo fieles al espíritu fundacional, en concordancia con la identidad hospitalaria y en apertura a la realidad actual, se describen los *Principios y Normas de Conducta* de las Instituciones de las Hermanas Hospitalarias.

---

<sup>11</sup> Cf. HSC, *MII*, n. 31

# 4

## PAUTAS GENERALES DE REFERENCIA PARA LA CONDUCTA

Los criterios del comportamiento de la Institución y de las personas que de una u otra forma se relacionan con ella, residen en el cumplimiento del Marco de Identidad de la Institución, de toda la normativa interna de la entidad y de la legalidad vigente en cuanto conjunto de normas externas a aquella.

En cualquier caso, fundamentados en los principios y en el espíritu y coherencia del Marco de Identidad, se señalan las claves iluminadoras que constituyen las pautas que han de regir y guiar los comportamientos concretos.

### 4.1 Dignidad de la Persona

La Institución Hermanas Hospitalarias garantiza el respeto a la *dignidad* de todas las personas y reafirma esa dignidad, inherente siempre y en cualquier circunstancia, ante las que se encuentran en situación de vulnerabilidad y en riesgo de exclusión.

Por ello protege a las personas ante cualquier tipo de *abuso o maltrato* físico, psicológico, financiero, sexual, intencionadamente o por negligencia.

Todos los miembros de la Comunidad Hospitalaria son responsables de su cumplimiento. En cada centro, se establecerán mecanismos que permitan su efectividad.

Reconoce de modo singular la dignidad de la persona desde el Evangelio, que para la Institución constituye su fundamento último.

## **4.2 Centralidad de la persona atendida**

En la Obra hospitalaria, *la persona es el centro* de la atención de modo integral, siendo éste un principio fundamental en las políticas y en la organización institucional.

Todos los profesionales han de proporcionar a los usuarios cuidados de salud, personalizados, humanizados y de calidad, de acuerdo con las mejores prácticas, respetando en todo momento su individualidad y sensibilidad, favoreciendo su participación y el consentimiento informado. La Institución promueve la formación, la docencia y la investigación científica en el marco de su misión asistencial.

Se garantiza la implementación de estándares de calidad, por medio de un trabajo sistemático y continuo en procesos de auto-evaluación y construcción de planes de mejora e innovación.

## **4.3 Igualdad y no discriminación**

En la Obra hospitalaria hay *igualdad* de trato, sin discriminación por razón de raza, género, edad, credo, orientación sexual, estado civil, capacidad diferenciada, condición social,

orientación política u opiniones de otra naturaleza, o nacionalidad, o cualquier otra circunstancia similar.

No existe selección adversa en el tratamiento médico, ni se discrimina a los usuarios y pacientes en los centros, ni a sus familias, garantizando siempre la efectividad de sus derechos.

Y se establece la igualdad de oportunidades en el ámbito profesional y en los diferentes procesos: ingreso, ascenso y evaluación. La remuneración será justa, adecuada y legal.

## 4.4 Privacidad y protección de datos

Todos los colaboradores<sup>12</sup> están obligados a preservar la *confidencialidad* de los procesos, documentos, y actuaciones que se desarrollen en los centros. La Institución cumple las disposiciones legales sobre protección de datos personales, en lo que se refiere a acceso, gestión, procesamiento o eventual transmisión de información sobre los mismos, tanto a nivel clínico, como a nivel laboral e institucional.

Los centros determinan el uso de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones de carácter institucional y personal conforme a criterios de discreción, secreto y sigilo profesionales.

El deber de secreto profesional no cesa al término de la relación laboral o de la prestación de servicios hacia la Institución.

---

<sup>12</sup> "Colaboradores" en tanto en cuanto personas que tiene acceso a la información.

## 4.5 Compromiso de la Institución

La Institución, en cumplimiento de la normativa vigente y con elevados patrones de integridad y honestidad, *promueve una postura* transparente y ética en sus relaciones con usuarios, profesionales, clientes, proveedores, entidades reguladoras y otros organismos con los que se establezcan convenios de servicio y colaboración, luchando contra toda práctica que no sea lícita moral y legalmente.

Los centros *desarrollan estrategias* que permitan procesos de comunicación, auto-evaluación y seguimiento, así como planes de mejora continua, que garantizan la aplicación del Código de Conducta en la Obra hospitalaria.

## 4.6 Responsabilidad de los Colaboradores

La Institución exige a los colaboradores que en su actuación *asuman plenamente sus responsabilidades*, absteniéndose de practicar cualquier acto que desprestigie profesionalmente y/o comprometa la imagen de la Institución. No está permitida la realización en beneficio individual de actividades que entren en colisión con las propias del centro, ni la toma de decisiones que entren en conflicto de intereses.

Los colaboradores contribuyen a la consecución de los objetivos institucionales desempeñando su acción con calidad profesional, actualización continua de conocimientos y sostenibilidad, y siendo cuidadosos en la utilización de los bienes patrimoniales y/o de los recursos a su disposición para llevar a cabo su trabajo.

Todos los recursos deben ser utilizados para beneficio de la Obra hospitalaria.

## 4.7 Ética en las relaciones institucionales

El principio rector de todo tipo de relaciones de carácter institucional, profesional, comercial, o de negocio es el *comportamiento ético y legal* en coherencia con los valores corporativos.

Las relaciones con las entidades de servicios similares se rigen por el principio de lealtad; cualquier actitud de competencia desleal será censurada y se actuará conforme a las normas legales preceptivas.

Los mismos principios se aplican al uso de la información obtenida en estas relaciones.

## 4.8 Respeto del entorno laboral<sup>13</sup>

Todos los centros establecen procesos y espacios tendentes a conseguir *un ambiente laboral* que tenga en cuenta la dignidad de los trabajadores.

La organización cuida la salud y la seguridad de los trabajadores, mediante planes de prevención de riesgos laborales y que favorezcan un ambiente de trabajo sano, ecológico y humanizante. Asimismo, desarrolla estrategias que permitan armonizar el trabajo con la realidad particular de los colaboradores, promoviendo la conciliación del trabajo y la vida personal.

Se garantizan a los trabajadores los derechos colectivos que les son propios, en el marco de los Tratados Internacionales de la OIT y las normas fundamentales de los respectivos Estados.

---

<sup>13</sup>Cfr. HSC. *MIII*, n. 52: "... la valoración integral del colaborador en un marco que posibilite su progreso personal y profesional; ...".

## 4.9 Responsabilidad social y ambiental

La Institución, tanto en las programaciones generales como en las operaciones concretas, promueve efectivamente la responsabilidad social y medioambiental.

La Obra hospitalaria actúa de modo responsable con el *medio ambiente*, cumpliendo con sus obligaciones legales y observando además las prácticas aceptadas en la materia, favoreciendo la participación de colaboradores y beneficiarios como ciudadanía activa en el cuidado y sostenimiento del medio.

La Institución, allí donde está presente, impulsa el *desarrollo de la sociedad* local y se implica en el entorno particular.

## 4.10 Transparencia en la comunicación

La Obra hospitalaria, en su actuación, tiene como objetivo una *comunicación veraz y efectiva*, respetando los procedimientos y protocolos que se establezcan en identidad visual corporativa.

La imagen que se proyecta de la Institución en el exterior deber ser coherente con la identidad de la misma. Los agentes de la Obra hospitalaria cuando comparecen en actos institucionales o en actos de repercusión pública en que esté implicado el carácter representativo, deben cuidar que sus manifestaciones y su comportamiento sean conformes con el Marco de Identidad de la Institución y con la política establecida al efecto.

Los sistemas de información y comunicación deben utilizarse únicamente para los fines propios.

# 5

## COMPORTAMIENTOS Y PRÁCTICAS RESPONSABLES

La Institución en todo su actuar se encamina al fin primordial de la misma; propone la coherencia con los principios expuestos para hacer presente la Hospitalidad en favor del bien integral de las personas; y aplica a todo acto hospitalario las pautas de referencia general anteriormente señaladas para las correspondientes conductas.

Se relatan a continuación una serie de comportamientos y prácticas responsables que pretenden circunscribir lo general a cada caso concreto, para que sean observados por la entidad y toda la comunidad hospitalaria en el desempeño de sus respectivas competencias profesionales o en lo que se espera del cumplimiento de sus obligaciones.

### 5.1 Las normas aplicables

Toda práctica de la Institución se desarrolla bajo el principio de cumplimiento de la normativa institucional y de la legislación vigente en cada país, de modo que así se configuran las políticas generales y los sistemas de control al efecto y, en su caso, se toman las medidas correctoras oportunas, ya sean disciplinarias internas o externas, o de otro tipo.

La entidad entiende como parte de su normativa interna los acuerdos y convenios que ha suscrito, o a los que se haya adherido, y estén vigentes, comprometiéndose a cumplirlos de buena fe.

En la Obra hospitalaria, todos siguen las directrices y los principios rectores de la Institución, sobre todo este Código de conducta, ya *que este modo de proceder asienta la confianza* en la actividad de la Institución; esta obligación es especial para los directivos, puesto que sirven de ejemplo institucional.

## **5.2 La actividad asistencial y educativa**

La acción hospitalaria, tanto asistencial como educativa, en favor de las personas atendidas se ejecuta conforme a la reglamentación que le es aplicable y siguiendo las mejores prácticas del ámbito científico y de conocimiento que sea pertinente, con sujeción a control y evaluación. El sistema de atención promueve la participación del usuario y en todo caso el consentimiento informado.

La actividad dirigida a los destinatarios de la misión se registra de modo sistemático, fiable y claro, y sirve de base para los informes, memorias y rendición de cuentas tanto en la cantidad como en la calidad del servicio prestado.

La Institución garantiza la protección de datos y la confidencialidad de las informaciones relacionadas con sus actividades profesionales en los centros. Los miembros de la comunidad hospitalaria no pueden difundir o comunicar a terceros datos confidenciales y/o personales excepto en los casos previstos legalmente.

*En la Obra hospitalaria, está prohibido cualquier acto discriminatorio o contrario a los derechos fundamentales, y toda clase de abuso, sea físico, psicológico, sexual o de otro tipo, a ninguna persona y por ninguna persona, incluso por culpa in vigilando*<sup>14</sup>.

### **5.3 La gestión de recursos**

La Organización preconiza una gestión económica, incluyendo inversiones y patrimonio, fundamentada en la ética y la responsabilidad, recogida en sus Nomas de buen gobierno (Manual de Administración)<sup>15</sup>.

La Institución cumple con los preceptos que regulan las operaciones de trascendencia económica, de manera que los registros contables y de otro tipo serán claros y exactos. La información será completa, oportuna y comprensible, y proporcionará una imagen fiel de la entidad, estando a disposición de los controladores internos y externos. La entidad dispondrá de un adecuado sistema de revisión interno sobre la elaboración de la información financiera, garantizando la supervisión periódica de su eficacia.

Los responsables de elaborar los documentos económicos se aseguran que la información se confecciona con honestidad, precisión y de acuerdo con las leyes vigentes y los procedimientos establecidos en la política institucional.

---

<sup>14</sup> Se trata de una actuación negligente del que debe impedir que se produzca el abuso.

<sup>15</sup> Cf. Manual o Directorio de Administración, o Código de buen gobierno, en curso.

La entidad está al corriente de sus obligaciones fiscales y tributarias conforme a la norma del Estado que sea aplicable; del mismo modo, denunciará a la autoridad pública competente cualquier práctica consistente en disimular u ocultar el origen de fondos procedentes de actividades ilícitas o de naturaleza criminal.

Todos los recursos materiales que pertenecen a la Obra hospitalaria se utilizan para beneficio de la Institución, de manera eficiente y no se hace uso de ellos para fines particulares. La entidad protege el derecho a la propiedad intelectual e industrial propia y ajena.

## **5.4 El conflicto de intereses**

La entidad exige claridad y transparencia en todas sus acciones y particularmente en la toma de decisiones.

Los miembros de la comunidad hospitalaria, más aún los directivos, evitarán situaciones que puedan suponer un conflicto entre sus intereses particulares y los de la entidad. Deben abstenerse de representarla y de intervenir o influir en la toma de decisiones en las cuales, directa o indirectamente, ellos mismos o un tercero vinculado a ellos, tuvieran un interés personal.

No se permite que la Institución realice ningún tipo de acuerdo comercial con los miembros de la comunidad hospitalaria, ni tampoco está permitida la auto-contratación, salvo que se trate de una relación autorizada, pública y documentada.

Ningún trabajador puede prestar servicios como consultor, consejero, directivo, empleado o asesor, a otra compañía competidora, a excepción de los servicios que pudieran prestarse a solicitud de la entidad o autorizados por esta. Tampoco puede valerse de su posición en la Institución para obtener ventajas patrimoniales o personales ni oportunidades de negocio propias.

En caso de surgir conflictos de interés que puedan comprometer la necesaria objetividad o profesionalidad de la función de los colaboradores en la entidad, estos lo pondrán de manifiesto para que, respetando la confidencialidad e intimidad de las personas, se pueda proceder a la adopción de las medidas pertinentes en beneficio de todos.

## 5.5 Las obligaciones laborales<sup>16</sup>

En la Obra hospitalaria, se propicia el desempeño del trabajo en un ambiente de libertad, respeto y confianza. El proceso para la gestión de recursos humanos se efectúa de forma racional, objetiva y humanizante, promoviendo el desarrollo profesional del empleado.

La Organización se somete a la legislación laboral preceptiva, y en su caso a las normas colectivas y al contrato de trabajo, respetando los mínimos internacionales estandarizados:

- a) *Ninguna persona empleada* será objeto de discriminación por razón de raza, capacidad diferenciada, enfermedad, religión, orientación sexual, opinión política, edad, nacionalidad o género.

---

<sup>16</sup> Cf. Nota 6.

- b) Se prohíbe toda forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico, económico o verbal a los empleados, así como cualquier otra conducta que pudiera generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil.
- c) Los empleados desarrollan su trabajo en lugares seguros y saludables.
- d) La entidad no emplea a nadie que no tenga la edad mínima que marque la ley.
- e) La jornada laboral y las horas extraordinarias no excederán el límite legal.
- f) Los trabajadores tienen reconocido el derecho de sindicación, de libertad de asociación y de negociación colectiva.

El salario que reciben los empleados es acorde con la función desempeñada. La Institución promueve el equilibrio externo e interno de la retribución salarial.

Los trabajadores cumplen de buena fe las obligaciones de su relación laboral, siguiendo las órdenes e instrucciones de sus superiores, y mantienen el respeto y la consideración a todos los miembros de la comunidad hospitalaria.

Todos los empleados tienen deber de confidencialidad y secreto, respecto a la intimidad personal y familiar de cuantos intervienen en la Obra hospitalaria. El personal de la entidad utilizará la información y el conocimiento generado en el seno de la organización, de su propiedad o que custodia, en beneficio e interés institucional, de modo que no se comunica información a terceros, excepto en cumplimiento de la normativa aplicable.

Los trabajadores tampoco pueden duplicar, reproducir o almacenar la información y los datos salvo en lo necesario para el desarrollo de sus tareas.

Está prohibido el uso de información privilegiada y la vulneración del derecho a la propiedad intelectual e industrial propia y ajena. Los empleados utilizarán eficientemente los bienes y servicios de la entidad y no harán uso de ellos en beneficio propio.

Los colaboradores tendrán un comportamiento ético y adecuado en las ocasiones en que representan a la Institución en cualquier evento de trascendencia pública.

## **5.6 La relación con proveedores**

La Institución, en su relación con los proveedores, adopta un enfoque coherente con los valores y normas internos, basado en la razonabilidad de los intereses propios y ajenos, buscando el encuentro equilibrado para el bien conjunto, comprometiéndose al cumplimiento de los pactos y convenios alcanzados.

Los empleados de la entidad se relacionan con sus proveedores de bienes y servicios de forma lícita, ética y respetuosa.

La selección de los proveedores se rige por criterios de objetividad, profesionalidad y transparencia, conciliando el interés en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables. Se seguirán las normas y

procedimientos que sean aplicables. Todas las decisiones adoptadas en este ámbito deberán estar acreditadas y ser trazables.

Todos los proveedores que trabajen con la Institución deben comprometerse a respetar los derechos humanos y laborales de sus empleados y contratados, así como a involucrar y transmitir estos principios a sus socios de negocio.

Los colaboradores de la Institución, más aún si son directivos, no pueden recibir ni ofrecer regalos de los proveedores; cualquier regalo o dádiva recibido contraviniendo el presente Código, deberá ser inmediatamente devuelto y comunicada esta circunstancia al Comité de Observancia. De no ser razonablemente posible la devolución del regalo o dádiva, se entregará para su destino a fines de interés social.

Los obsequios en metálico están expresamente prohibidos. En particular, ningún empleado podrá ofrecer, conceder, solicitar o aceptar regalos, o dádivas a/o de una persona física o jurídica con la que la Institución mantenga relaciones de cualquier tipo que, aislados o sumados entre sí en el periodo de un año, tengan un valor superior al que se fije para cada ámbito geoeconómico<sup>17</sup>.

Solo se exceptúan los obsequios y atenciones de escaso valor que sean proporcionados y razonables según la práctica local, transparentes, entregados con motivo de intereses legítimos, socialmente aceptables, y esporádicos. En todo caso, las prácticas habituales sobre obsequios y atenciones deberán ser registradas y evaluadas por la Institución.

---

<sup>17</sup> Por ejemplo, para el ámbito de Europa se fija la cantidad de treinta euros.

## 5.7 Las relaciones con la sociedad

La Institución promueve una postura legal, transparente, profesional y ética en sus relaciones internas y externas, prohibiéndose cualquier hecho que suponga corrupción en cualquiera de sus formas, conforme se ha expuesto.

Los empleados de la Institución se relacionarán con las autoridades públicas, en aquellos países en los que desarrolla sus actividades, de forma lícita, ética, respetuosa y conforme con las disposiciones internacionales<sup>18</sup> para la prevención de la corrupción, el soborno y conductas análogas. No se realizarán pagos o regalos para facilitar tramites o similar.

Las relaciones con las administraciones públicas se registran adecuadamente, documentando las decisiones tomadas y acreditando el cumplimiento de las normas internas y externas aplicables, de manera que sea auditable.

La Institución asegura que, en su caso, las ayudas o fondos solicitados o recibidos se destinan al fin previsto, documentando el proceso y ofreciendo la información pertinente; se prohíbe falsear condiciones o datos internos a fin de conseguir aportaciones de entidades públicas o privadas.

Aquellos colaboradores que tengan relación con representantes de las administraciones públicas deben estar específicamente autorizados por la entidad. Como toda relación institucional, formal o informal, deben enmarcarse

---

<sup>18</sup> Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción 2005, Convenio de la OCDE de Lucha contra la Corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales Internacionales 1997, y normas similares.

dentro de los principios éticos y de legalidad, de modo que no está permitido a ningún colaborador establecer actividades de "grupo de presión" (lobby), sin previa autorización por la autoridad competente y siempre con sujeción a las normas aplicables.

Además de que la propia actividad hospitalaria y el modo de realizarla son ya un compromiso social, la Institución desarrolla intervención y acciones sociales con impacto presupuestario, por sí o en colaboración con otras entidades (patrocinio, mecenazgo,...). También promueve la colaboración de sus empleados en organizaciones de interés social en aquellos lugares donde opera.

La Institución declara su compromiso social y medioambiental en el desarrollo de sus actividades y en beneficio de la persona y la sociedad para un mundo sostenible, promoviendo el voluntariado y aceptándolo en su acción habitual.

## **5.8 Las relaciones particulares**

Defendemos en nuestros centros que las relaciones de todas las personas se basen en los principios y valores de la Institución Hermanas Hospitalarias, de modo que los colaboradores tengan un comportamiento ético en el desempeño del trabajo sobre todo si representan a la Institución.

Se promueve que todos los colaboradores generen en la Institución un ambiente de trabajo gratificante y estimulante, en el que sea reconocido el mérito individual y donde se

promuevan el respeto mutuo, el compromiso, el intercambio de ideas, la confianza, la libertad y la igualdad.

Se evitará, por tanto, cualquier forma de violencia, intimidación, hostilidad o humillación y acoso o abuso, tanto de orden laboral como sexual, debiéndose prestar especial atención a la integración laboral de las personas con discapacidad.

Por ello, se impedirá toda conducta relacionada con el tráfico y el consumo de drogas y/o alcohol en el ámbito de trabajo.

Tampoco está permitido, para descubrir los secretos o vulnerar la intimidad de otro, apoderarse, sin su consentimiento, de sus papeles, cartas, mensajes de correo electrónico o de cualquier otro documento o efectos personales o interceptar sus telecomunicaciones o utilizar artificios técnicos de escucha, transmisión, grabación o reproducción del sonido o de la imagen, o de cualquier otra señal de comunicación.

Está prohibido introducir, vender, exhibir, ofrecer, facilitar o poseer material pornográfico de cualquier tipo en el centro de trabajo.

Han de evitarse las palabras soeces o irrespetuosas para los demás. El respeto debido a los otros obliga a presentarse en el trabajo correctamente vestido, de acuerdo con las normas de cada lugar.

Los centros a través de los reglamentos internos de trabajo, desarrollarán los mecanismos para sancionar a los colaboradores que infrinjan este principio.



# 6

## CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

### 6.1 Difusión y formación

La Institución, a través de Provincias y centros, y una vez circunscrito a cada entorno, difundirá entre los miembros de la comunidad hospitalaria el contenido del Código mediante:

1. La entrega de un ejemplar a todos los miembros de la Comunidad hospitalaria.
2. La publicación del Código en las correspondientes páginas web.
3. Las acciones específicas destinadas a la comunicación, formación y sensibilización para la adecuada comprensión y puesta en práctica de este Código.

Cada uno de los miembros de la Comunidad Hospitalaria, a partir del inicio de la vigencia del mismo, formalizará su conocimiento y aceptación por documento escrito; lo mismo se hará con cada nuevo empleado en el momento de su incorporación.

## 6.2 Órgano de control y seguimiento

Existirá un Comité de Observancia<sup>19</sup> en el nivel provincial de la organización, con el fin de garantizar el cumplimiento de todo lo relacionado con el Código de Conducta; estará compuesto por un mínimo de tres personas, un responsable y otros dos miembros, nombrados por la Superiora provincial para un período de tres años. La Superiora provincial podrá revocar el mandato de uno o de todos sus miembros, nombrando a quienes serán sus sustitutos hasta la finalización del período trianual.

Las funciones del Comité de Observancia son:

- 1) Supervisar que existen acciones de comunicación, formación y sensibilización sobre este Código en la Institución, o promoverlas en su caso<sup>20</sup>.
- 2) Estudiar y dar respuesta a las consultas, quejas o comunicaciones que se reciban.
- 3) Tramitar las denuncias que procedan, iniciar la investigación correspondiente y recabar toda información necesaria que contribuya al esclarecimiento de los hechos que originaron las denuncias correspondientes y emitir un dictamen para cada una de ellas.
- 4) Analizar y admitir a trámite la solicitud de enmienda o exención realizada por los centros.
- 5) Elaborar su proyecto de presupuesto anual.

---

<sup>19</sup> El nombre es adaptable a cada entorno.

<sup>20</sup> Se trata de asegurar la adecuada comprensión y aplicación del Código.

- 6) Ordenar la realización de auditorías del cumplimiento del Código de Conducta, así como llevar el registro de su propia actividad y elaborar la Memoria Anual de Seguimiento que será presentada a la Superiora provincial.
- 7) Proponer a la Superiora provincial las acciones de mejora o modificaciones en el Código de Conducta que permitan su adaptación permanente a nuevos compromisos y circunstancias.
- 8) Cualquiera otro cometido que se le encargue o que se derive de lo anterior.

El Comité podrá actuar por propia iniciativa o a instancia de cualquier miembro de la comunidad hospitalaria, o que se relacione con ella.

## **6.3 Procedimiento de cumplimiento**

Todos los miembros de la comunidad hospitalaria se comprometen a cumplir y a contribuir al cumplimiento del presente Código.

### *6.3.1 Tramitación de las denuncias*

Se podrá presentar denuncia ante presuntas o posibles vulneraciones de este Código en cualquiera de los centros de la entidad.

Las denuncias serán dirigidas al Comité de Observancia Provincial por escrito o vía email en la dirección electrónica que se determine. Los Consejos de Dirección de los centros se comprometen a informar de esta posibilidad en un lugar de

acceso público, como puede ser la recepción o ingreso a la institución y/o en la página web<sup>21</sup>.

Las denuncias se realizarán de manera personalizada. La identificación del denunciante y la mayor información que éste pueda aportar permitirá al Comité de Observancia una mejor y más exhaustiva investigación y posibilidad de respuesta. En el caso de que la denuncia se realice de forma anónima, el Comité de Observación actuará conforme requieran las circunstancias del caso.

En los casos ordinarios, la denuncia debe tener los siguientes elementos:

- 1.- Identificación de la persona o colectivo denunciado.
- 2.- Norma de este Código presuntamente violada.
- 3.- Argumentos y/o pruebas que soporten la denuncia.

El Comité de Observancia responderá al escrito o al email, confirmado la recepción de la denuncia y asignando un número correlativo que será informado al denunciante para facilitar el seguimiento del trámite.

El Comité de Observancia analizará las pruebas presentadas y podrá solicitar información adicional al Consejo de Dirección del Centro involucrado. Posteriormente, el Comité de Observancia emitirá dictamen determinando si se verificó la cuestión denunciada, o no, y recomendando a la Dirección o entidad correspondiente la adopción o no de medidas disciplinarias o del tipo que correspondan. Si la cuestión es de singular importancia o especial repercusión el Comité informará a la Superiora provincial.

---

<sup>21</sup> Según las normas de transparencia propias o aplicables.

La vulneración o incumplimiento del Código que constituya una falta de carácter laboral se sancionará con arreglo a la normativa vigente en dicho ámbito, sin perjuicio de otras responsabilidades en que el infractor hubiera podido concurrir.

Finalizado el proceso, si el denunciante se identificó, recibirá una síntesis del trámite donde conste la resolución adoptada.

### *6.3.2 Procedimiento de exenciones*

La Institución no tiene previsto conceder exenciones del cumplimiento de cualquiera de las disposiciones de este Código de Conducta.

En caso de que el Consejo de Dirección considere necesario solicitar una exención a una norma de este Código para una persona determinada o para todos los miembros de la comunidad hospitalaria o una parte de ella, debido a los usos y costumbres del país o región o por cualquier otra razón significativa, podrá solicitarlo al Comité de Observancia. Éste deberá estudiar la solicitud y elevarla a la Superiora provincial, acompañada de su propia recomendación, decidiendo la Superiora provincial conforme al derecho propio.

La aprobación de exenciones se realizará sólo en caso de extrema necesidad y luego de considerar los argumentos pertinentes.

La comunicación de aprobación o rechazo a la exención solicitada, será comunicada al Consejo de Dirección y, si es positiva el Consejo la hará pública y la introducirá en el Código del centro.

### *6.3.3 Garantías del procedimiento*

El presente Código garantiza la confidencialidad de la identidad del denunciante, quedando terminantemente prohibida la difusión de información que directa o indirectamente permita deducir quién es la persona que ha iniciado el trámite de denuncia.

Los miembros del Comité de Observancia y los participantes en los Consejos de Dirección de los centros se comprometen a respetar la confidencialidad especialmente en esta materia.

Nadie puede solicitar a cualquier persona a la que aplique este Código, que lo contravenga. La Institución garantiza que nunca se tomarán represalias contra cualquier persona que, de buena fe, tramite ante el Comité de Observancia Provincial una posible vulneración de este Código, colabore en su investigación y/o ayude a resolverla. Su conducta será considerada un valioso aporte, velando por la identidad y los valores hospitalarios.

La violación de la confidencialidad y la interferencia en el proceso de investigación del Comité, con el objeto de incomodar o perjudicar a los intervinientes, serán consideradas faltas al presente Código, y un incumplimiento de las obligaciones laborales. Las sanciones, si es el caso, serán aplicadas por la Superiora provincial o la entidad correspondiente, y constará en la Memoria Anual de Seguimiento.

Estas garantías no alcanzan a quienes actúen de mala fe, con ánimo de difundir información falsa o de perjudicar a las personas, lo que también será considerado una falta análoga a lo anteriormente señalado.

La existencia de denuncia o la consideración de la misma para la apertura de un proceso no supone ninguna aceptación o validación de los hechos en cuestión. Por ello, la investigación que realice el Comité de Observancia se hará con la discreción y respeto debidos.

## **6.4 Consecuencias externas a la Institución**

Los centros de la Obra hospitalaria se comprometen a efectuar, cuando corresponda, las denuncias civiles o penales de acuerdo al marco jurídico de cada país. Está terminantemente prohibida cualquier actuación que pueda ser constitutiva de infracción civil, administrativa, tributaria o penal, conforme a la normativa de los países en los que la Institución lleva a cabo su misión.

El control interno es un objetivo prioritario para las instituciones de la Congregación, comprometiéndose con prevenir, detectar y erradicar toda actuación ilícita realizada por cualquiera en su ámbito de responsabilidad, en su propio nombre o por su cuenta y en su provecho. Por ello, sin perjuicio de las actuaciones internas, se dará traslado, a través de los canales pertinentes a las autoridades competentes si fuere el caso, sobre todo en los siguientes ámbitos:

1. Acciones relativas a la trata de seres humanos, a la explotación o corrupción de menores o personas vulnerables, o contra los derechos de los migrantes o de los trabajadores, o a tráfico de sustancias prohibidas.
2. Hechos referidos a la corrupción pública o privada, al tráfico de influencias, a la financiación de actividades ilícitas o al blanqueo de capitales.
3. Actos de revelación de secretos, de falsificaciones o estafas, o de insolvencias fraudulentas.
4. Sucesos contra los recursos naturales y el medio ambiente.

# 7

## REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO

Los centros y el Comité de Observancia pueden instar, cuando lo consideren necesario una enmienda o modificación a este Código. La Superiora provincial, previos los informes y las consideraciones correspondientes decidirá conforme al derecho propio. La Superiora provincial también puede modificar el Código de Conducta.

Si la modificación fuese aprobada, se procederá a su difusión y publicidad, de forma que quede claro:

1. Fecha de vigencia a partir de la cual rige el cambio.
2. Texto que se elimina del Código
3. Texto que se agrega al Código.
4. Necesidad o no, de comunicar la enmienda a todos los colaboradores.

En el Código se incorporarán también las modificaciones que vengan impuestas por ley o que sean aconsejables por mejores prácticas.



**CÓDIGO DE CONDUCTA  
DE LA INSTITUCIÓN HERMANAS HOSPITALARIAS**

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN N° 10

Edita:  
Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús

Dep. Legal:

Diseño Gráfico

Fecha:





# ORGANIZACIÓN y GESTIÓN – N.º 10

