



# CÓDIGO ÉTICO

[www.totnet.es](http://www.totnet.es)  
Ctra. Montcada, 600  
08223 Terrassa

# Índice

Presentación.....	3
1. Introducción.....	4
2. Objeto y ámbito de aplicación. ....	5
3. Misión, Principios y Valores de TOT-NET. ....	6
Principios de TOT-NET.....	6
Valores. ....	7
4. Respeto a la ley y a los Derecho Humanos. ....	8
5. Actividad y relaciones externas. ....	8
Prácticas deshonestas. ....	9
Prohibición general de corrupción. ....	9
Regalos, atenciones y otras cortesías. ....	9
Responsabilidad ambiental.....	10
6. Actividad profesional y relaciones internas. ....	10
En relación con el personal. ....	10
En relación con los clientes, asociaciones, fundaciones y terceros implicados. ....	12
Conflicto de interés. ....	12
Información Confidencial o Privilegiada. ....	12
7. Seguridad/Safety. ....	14
8. Instituciones de cumplimiento. ....	14
9. Medidas de control.....	15
10. Procedimiento Sancionador. ....	15
11. Canal de Alerta Ética. ....	15

## Presentación.

TOT-NET, con NIF A-08854335, con domicilio, en Terrassa, Carretera Montcada, 600, C.P 08223, fue constituida por tiempo indefinido.

Tiene como objeto social la limpieza de locales, tanto privados como públicos, y los servicios de limpieza, asistencia y servicios de tipo social a niños, jóvenes, disminuidos físicos y ancianos, en hogares, residencias y centros no residenciales (centros de día), además de la prestación de multiservicios intensivos en personal.

TOT-NET, ha mantenido desde su creación un compromiso empresarial con los diferentes actores que forman parte de su actividad e interactúan con la compañía o sus empleados. Un compromiso basado en principios éticos que marcan el funcionamiento de la organización y forman parte de su cultura corporativa.

El objetivo del presente documento es la consolidación de una cultura corporativa y de compromiso social por parte de TOT-NET. Como consecuencia de ello y con la finalidad de alcanzar este objetivo, a continuación se recoge el compromiso de la sociedad con los principios de ética empresarial, estableciendo un conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todos los profesionales de TOT-NET, en desarrollo de su actividad.

El Código Ético que se acompaña plasma nuestra filosofía y compromiso empresarial, marca la visión y la estrategia de negocio, la práctica de la responsabilidad social empresarial y el cumplimiento del régimen de legalidad, la actuación ética y los valores que deben regir nuestro comportamiento.

## 1. Introducción.

El presente documento es un instrumento para garantizar un alto estándar de calidad y compromiso de la organización con el cumplimiento de los derechos, deberes y normas en todos los sectores de actividad.

El Código Ético es un elemento fundamental del modelo de organización y gestión según lo previsto en el Art. 31 bis del Código Penal. Ha sido aprobado por el Consejo de Administración de TOT-NET, para proporcionar pautas de comportamiento a sus trabajadores y colaboradores. Es fundamental, por tanto, que el Código sea producto de la participación y puesta en común de los intereses de los distintos actores sociales que conforman la organización.

La elaboración de sus contenidos se llevó a cabo una vez realizado el diagnóstico en materia de riesgos. Complimentado éste, y una vez redactado el Documento de Análisis General de Riesgos, con los datos extraídos del análisis anterior, se procedió a realizar una correlación entre los principios éticos con los que la organización se identifica y los ilícitos que se quieren prevenir.

Además para la elaboración de sus contenidos, se tuvo en cuenta los entornos normativos y reguladores comúnmente aceptados en materia de cumplimiento.

El Código está dirigido a todos los niveles, tanto a los directivos, como a cada uno de los trabajadores, colaboradores directos o indirectos, proveedores y demás personal que tenga algún tipo de relación con la sociedad TOT-NET.

Por esta razón, todos los trabajadores tenemos la responsabilidad de conocer y cumplir los principios recogidos en el Código Ético, así como de informar acerca de cualquier comportamiento contrario al mismo que podamos observar.

La naturaleza de este Código no pretende abarcar todas las posibles situaciones o circunstancias que pueden tener lugar. El objeto del mismo es brindar un marco de referencia respecto del cual medir cualquier actividad.

## 2. Objeto y ámbito de aplicación.

- El presente Código Ético tiene como objeto establecer las pautas que deben presidir el comportamiento ético de todas las personas que trabajan en ella, en su desarrollo diario, por lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés. En su elaboración han participado el Departamento Finanzas/Administración, Departamento de Recursos Humanos, área de Producción/Calidad, Departamento de Ventas, Gerencia y los responsables ejecutivos de los diferentes departamentos y áreas.
- En su elaboración se ha prestado atención a los intereses de los principales actores con los que la sociedad se relaciona, así como a los intereses sociales que pueden verse afectados por la actividad que legítimamente desempeña nuestra organización.

Son **objetivos** del presente Código Ético:

- Proteger los valores y principios éticos que deben regir nuestra actividad y asegurar que todos los miembros de nuestra organización desempeñan su labor con respeto a la ley y a las buenas prácticas profesionales.
- Servir de guía para todos los miembros de la organización sobre la adecuada conducta a seguir en caso de encontrarse ante un dilema ético en el transcurso de su labor profesional.

El presente Código es de conocimiento preceptivo para todo el personal que forma parte de la sociedad: Consejo de Administración, Gerencia, Equipo Directivo, mandos intermedios, trabajadores y colaboradores externos.

El incumplimiento del presente Código por cualquiera de los actores antes mencionados puede ser sancionado en la forma descrita por el Sistema Disciplinario de TOT-NET, S.A., tales como el despido, cese o expulsión del miembro incumplidor.

Se considera como un deber ineludible el proteger y defender activamente el cumplimiento del presente código. La responsabilidad última de velar por el cumplimiento del Código Ético recae sobre el Consejo de Administración de la organización que ejerce esta función a través del Responsable del Órgano de Vigilancia y Control (en adelante Responsable del OVC)/Compliance Officer.

Antes de iniciar cualquier tipo de colaboración profesional con un tercero, el Responsable del OVC valorará la compatibilidad de sus políticas y del Código Ético, con los principios que defiende este documento. En caso de incompatibilidad o inexistencia de un Código Ético o políticas formales en la empresa, el tercero interesado en iniciar una relación profesional con nuestra sociedad deberá firmar su adhesión al presente Código Ético y comprometerse con lo establecido por el mismo.

### 3. Misión, Principios y Valores de TOT-NET

El objeto empresarial de la organización es la prestación de servicios de limpieza y trabajos auxiliares complementarios a los mismos.

- ❑ Desarrollando un servicio profesional y personalizado a nuestros clientes, aportando con ello un valor añadido al estándar de calidad acordado.
- ❑ Estableciendo para conseguirlo, los planes de formación y motivación necesarios por cada uno de los niveles de estructura.
- ❑ Normalizando a través de Sistemas Certificados los métodos de trabajo y control.

#### Principios de TOT-NET

- ❑ **El respeto a la legalidad vigente.**
- ❑ **Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades:** TOT-NET promueve el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados, asegurando la igualdad de oportunidades a través de sus políticas de actuaciones y nunca aceptando ningún tipo de discriminación.
- ❑ **Respeto a las personas:** se ha de rechazar cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad, así como cualquier conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo contra los derechos de las personas.
- ❑ **Uso y protección de los activos:** la organización pone a disposición de sus empleados los recursos necesarios para el desempeño de su actividad profesional y se compromete a facilitar los medios para la protección y salvaguarda de los mismos.
- ❑ **Imagen y reputación corporativa:** uno de los elementos básicos que contribuyen a la imagen y reputación de TOT-NET es el establecimiento de relaciones de ciudadanía responsable en aquellas localidades en las que desarrolla su actividad. Todos los empleados deben poner el máximo cuidado en preservar la imagen y reputación en sus actuaciones profesionales.
- ❑ **Lealtad a la empresa y conflictos de intereses:** La relación de la organización con sus empleados debe basarse en la lealtad que nace de unos intereses comunes, por ello respeta la participación de sus empleados en otras actividades financieras o empresariales siempre que sean legales y no colisionen con sus responsabilidades como empleados de TOT-NET.

- ❑ **Relaciones con los clientes:** La máxima calidad de los servicios prestados y trabajos realizados, así como la buena fe, la integridad y la transparencia serán las premisas básicas de la relación comercial o empresarial con los clientes.
- ❑ **Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores:** parte indispensable para la consecución de los objetivos de la organización son los proveedores, con los que se busca establecer relaciones basadas en la confianza y el beneficio mutuo.
- ❑ **El respeto al medio ambiente:** la organización en el desarrollo de sus actividades actuará de la manera más respetuosa con el medio ambiente, promoviendo la adopción de medidas que minimizaran los residuos y los efectos de la contaminación. A tal efecto TOT-NET, tiene implantado un sistema de gestión medioambiental y calidad.

## Valores.

Nuestro compromiso es volcar toda nuestra experiencia y conocimiento en ser líderes en nuestro sector aprovechando nuestro conocimiento específico en mercados locales y globales, lo que nos da una ventaja competitiva.

Somos firmes defensores de la legalidad y la ética, y promovemos este comportamiento en todos los trabajos empleados. Por todo ello debemos garantizar que, tanto dentro de la organización como fuera de ella, todos comprenden nuestra forma de actuar. Las claves de nuestro éxito se fundamentan en la transparencia y honestidad.

Las decisiones empresariales serán siempre filtradas a través de los valores de: integridad; veracidad, profesionalidad y respeto a la ley.

TOT-NET se compromete a promover el trabajo en las condiciones justas y dignas para los trabajadores y mantener actualizado al personal para que tengan toda la información necesaria para el cumplimiento de este Código Ético, y respetar lo establecido en la ley. Para ello se establecerán un conjunto de conductas, las cuales tendrán como función prevenir aquellas situaciones perjudiciales para el bienestar social y el óptimo ambiente laboral, que se describirán en adelante.

## 4. Respeto a la ley y a los Derecho Humanos.

TOT-NET se compromete a respetar las leyes y los derechos humanos, reconocidos en la legislación nacional e internacional.

Además la organización se compromete:

- ☐ Todos los miembros de la organización desempeñarán su actividad con el máximo respeto a la Ley, Reglamentos y Normativas de aplicación que correspondan.
- ☐ Más allá de las leyes que imperen en el contexto en que se desarrolle la actividad, la organización y sus miembros deben adherirse plenamente al respeto a la dignidad de las personas, la igualdad y **la no discriminación positiva o negativa por razón de sexo, orientación o identidad sexual, raza, ideología, religión o creencias y situación o parentesco familiar.**
- ☐ Todos los miembros de la organización se comprometen plenamente a respetar las leyes de libre competencia. El cumplimiento de las leyes aplicables es parte fundamental de nuestros Valores Corporativos.

## 5. Actividad y relaciones externas.

Todos los miembros de TOT-NET llevarán a cabo toda actividad de relación con terceros interesados (clientes, usuarios, proveedores, partners, servicios, Administración) bajo un estricto respeto a los **principios de legalidad, transparencia, honestidad y buena fe contractual.**

Todos los miembros de la organización deben atenerse y respetar todo lo establecido por las normativas y regulaciones referentes al Mercado y los Derechos de los Consumidores en las actividades de venta, publicidad, comunicación y difusión que realicen en nombre de la sociedad. Respetamos también los derechos de propiedad intelectual e industrial y por ello, el personal no puede establecer relaciones comerciales con contratistas o proveedores que no demuestren que están debidamente autorizados para el uso o comercialización de productos y servicios sujetos a pago de regalías o derechos de propiedad intelectual o industrial a terceros, así como la autenticidad y licitud de los mismos.



## Prácticas deshonestas.

Incurrir en cualquier práctica deshonestas que incluya mala fe contractual, desinformación o simulación de cualquier tipo, será objeto de sanción por parte de la organización, sin perjuicio de las posibles medidas de denuncia a los órganos jurisdiccionales, si la práctica puede considerarse delictiva o contraria a las leyes.

Ningún miembro de la organización incurrirá en prácticas competitivas deshonestas para situar a la organización en una posición de ventaja ilegítima tales como:

- ❑ Hacer uso de información privilegiada obtenida de forma ilícita.
- ❑ El sabotaje o la intromisión y manipulación de las actividades de la competencia, sus medios o activos.
- ❑ La difusión de informaciones falsas para manipular la opinión pública y el mercado.
- ❑ Quebrar la imparcialidad de un tercero en beneficio de la organización a través del pago, la dádiva o la promesa de un favor.

## Prohibición general de corrupción.

Rechazamos cualquier tipo de acto de corrupción. Dar o recibir sobornos es ilegal, altamente no ético y puede ocasionar consecuencias severas para todas las personas involucradas, incluyendo privación de la libertad de las personas y fuertes multas para la organización. Estamos comprometidos en conducir nuestras operaciones de manera transparente e íntegra, por lo que todas nuestras transacciones deben cumplir con las leyes anti-corrupción.

## Regalos, atenciones y otras cortesías.

Los obsequios e invitaciones que se otorguen o reciban por parte de terceros en el marco de las relaciones sociales y comerciales de la compañía deben limitarse estrictamente a lo considerado como necesario y aceptable según los buenos usos y costumbres en el marco social y cultural en que se produzcan. En caso de duda, el Responsable de OVC resolverá cualquier cuestión relacionada sobre este punto e informará a los afectados sobre los límites correctos que deben aplicarse.

## Responsabilidad ambiental.

Es parte de nuestra filosofía y prioridad desarrollar nuestras operaciones en armonía con la naturaleza. Estamos completamente comprometidos en realizar nuestras actividades de negocio de una manera medio ambientalmente responsable y sustentable para minimizar el impacto de nuestras operaciones.

Es obligación de quienes trabajamos en TOT-NET demostrar comportamientos medio ambientalmente correctos, cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de preservación del medio ambiente establecido por la empresa, así como reportar cualquier riesgo ambiental potencial y coordinarse y colaborar con las autoridades medioambientales.

## 6. Actividad profesional y relaciones internas.

La organización velará por la igualdad de oportunidades en los procedimientos de contratación, promoción y carrera de sus miembros, sin que exista discriminación alguna por razón de sexo, orientación o identidad sexual, raza, ideología, religión o creencias y situación familiar.

Los responsables del acceso, la promoción o la asignación de destinos y puestos de trabajo, tomarán sus decisiones basándose estrictamente en los criterios de equidad, mérito, compromiso y capacidad para el puesto de trabajo. Evitarán tomar sus decisiones basadas en la simpatía, la afinidad o el interés personal propio.

La organización y todos sus miembros se comprometen, en el marco de sus procedimientos y sus políticas de Recursos Humanos, con el cumplimiento de la legislación laboral y de la Seguridad Social.

### En relación con el personal.

Todos los miembros de la organización realizarán su trabajo con profesionalidad, respetando los procedimientos y protocolos establecidos para su puesto de trabajo y funciones, y en base a los siguientes principios:

- a. No se extralimitarán en sus funciones, tomando decisiones o realizando actividades propias de un cargo o puesto de trabajo ajeno al suyo.
- b. Harán un uso correcto de los medios y activos que la organización ponga a su disposición para el desempeño de su trabajo.
- c. Se someterán a la supervisión y los controles establecidos por los pertinentes procedimientos.
- d. Se llevará a cabo un compromiso con la creación de un entorno de trabajo donde todos los empleados sean tratados con imparcialidad, respeto y dignidad.
- e. No se subvertirá el principio de capacidad, mérito e idoneidad en el proceso de asignación de responsabilidades, horarios, tareas y lugar de prestación de los servicios, de acuerdo a lo que dispone este Código Ético y al Convenio profesional que regule cada servicio en los territorios del Estado Español donde se presten los servicios por parte de TOT-NET SA.
- f. No realizarán prácticas discriminatorias ni en positivo, ni en negativo por motivo de vinculación familiar de parentesco, matrimonio o relación personal. Si por motivos de la prestación o realización del servicio o contratación, hay que optar entre diferentes candidatos/as, las personas que por razón de su cargo deban tomar decisiones al respecto, bajo esas circunstancias tendrán un conflicto de interés y se abstendrán de hacerlo en favor del superior jerárquico de la empresa y bajo la autoridad de la Dirección General de TOT-NET que tomaran la decisión más adecuada en cada caso.

La sociedad se compromete a formar debidamente a los empleados sobre los procedimientos y protocolos de trabajo, así como dotarles de medios y herramientas suficientes para que puedan cumplir con sus obligaciones profesionales.

Todos los miembros de la organización se esforzarán por promover un buen clima de trabajo, sano y basado en el respeto mutuo, tanto en las relaciones horizontales como en las jerárquicas. En ningún caso se permitirán las faltas de respeto o las afrentas a la dignidad personal ni las vejaciones de ningún tipo.

La organización y todos sus miembros velarán especialmente para evitar el acoso laboral, sexual o el abuso de superioridad o la discriminación. Frente a dichas situaciones se establecerán controles de detección y procedimientos de denuncia de este tipo de hechos que todos los miembros deberán respetar.

La organización garantizará a sus empleados, proveedores, clientes y a cualesquiera terceros, el fiel cumplimiento de la normativa sobre protección de datos. Esta obligación de confidencialidad, respecto de los datos de carácter personal, será extensible a aquellos miembros de la organización que por razón de sus funciones tengan acceso a los mismos. Las gestiones comerciales se realizarán en un entorno que pueda garantizar la privacidad y confidencialidad de las conversaciones, negociaciones y documentación utilizada.

## En relación con los clientes, asociaciones, fundaciones y terceros implicados.

Todos los trabajadores de TOT-NET deben actuar de manera íntegra con los clientes de la entidad, prestando el servicio con los más altos niveles de calidad y excelencia. La satisfacción de nuestros clientes por los servicios prestados por nuestros empleados, constituye el objetivo prioritario de nuestra actividad empresarial.

Todo el personal de la organización tiene la obligación de actuar con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios de calidad y coste, evitando la colisión de sus intereses personales con los de la entidad. El éxito en la relación con los clientes radica en la correcta prestación de los servicios ofrecidos.

TOT-NET promueve entre sus clientes y asociaciones, fundaciones o terceros implicados, las pautas de conductas incluidas en este Código Ético.

## Conflicto de interés.

Cuando un miembro de la organización se encuentre en una situación de conflicto de intereses particulares y los intereses de la organización, deberá informar de estas circunstancias al Responsable del OVC. Éste decidirá sobre la solución a dicho conflicto. La respuesta del Responsable de OVC deberá respetar los derechos del afectado y buscar el máximo equilibrio posible entre sus intereses y los de la organización. **TOT-NET creará un protocolo de gestión de los Conflictos de Interés que regule y prevenga los mismos de acuerdo a los principios del presente Código Ético y la legalidad vigente.**

## Información Confidencial o Privilegiada.

En TOT-NET S.A., consideramos que la obtención y el buen uso de la información son ventajas competitivas, por lo que su administración y manejo debe darse en forma responsable, segura, objetiva y apegada a derecho.

Se entiende por información confidencial cualquier información no publicada de manera oficial referente a la compañía, sus subsidiarias y filiales, y sus directivos, grupos de interés, operaciones, actividades, planes, inversiones y estrategias. La siguiente se considera, en forma enunciativa y no limitativa, información confidencial o privilegiada:

- ☐ Métodos de organizar el trabajo (Método TOT-NET)
- ☐ Información contable y proyecciones financieras.
- ☐ Fusiones, adquisiciones, asociaciones, planes de expansión y planes de negocio.
- ☐ Operaciones con valores y financiamientos.
- ☐ Políticas y prácticas comerciales y operativas.
- ☐ Cambios organizacionales.
- ☐ Investigación y desarrollo de nuevos productos.
- ☐ Información personal de los empleados de TOT-NET.
- ☐ Listados de clientes y proveedores, estructuras, políticas de precios y seguridad de la información.

El uso o distribución de información confidencial o privilegiada sin autorización viola las disposiciones de este Código de Ética, e incluso puede ser ilegal.

Quienes trabajamos en TOT-NET de ningún modo debemos revelar o comunicar información confidencial o privilegiada a terceros, excepto cuando sea requerida por razones de negocio y se cuente con la autorización para divulgarla. En este caso, siempre hay que notificarlo por escrito al superior jerárquico o al Responsable del OVC.

Está prohibido hacer uso de la información confidencial o privilegiada para obtener un beneficio o lucro propio, sea directamente o a través de otra persona; esto puede ocasionar pérdidas, daños o menoscabo de los intereses de TOT-NET.

## 7. Seguridad/Safety.

La organización se compromete a velar por la seguridad y salud de todos sus miembros en el desempeño de su actividad profesional y con el cumplimiento de todo lo establecido por las normativas y regulaciones referentes a seguridad y salud laboral (safety).

La organización se compromete a que los empleados de TOT-NET accedan al desempeño de sus tareas en un entorno de seguridad cuando se realice el acceso a las instalaciones donde desarrollan las labores de su puesto de trabajo.

TOT-NET exige que la seguridad, en el lugar de trabajo, sea siempre una cuestión prioritaria, por ello proveerá a sus empleados de un entorno seguro y estable y se comprometerá a actualizar de manera permanente las medidas de prevención de riesgos laborales que establezca la ley.

## 8. Instituciones de cumplimiento.

Todos los miembros de la organización se comprometen a cumplir con los procedimientos y protocolos que la organización establezca para el cumplimiento del artículo anterior.

Todos los miembros de la organización velarán por la seguridad de los valores de la compañía y de los terceros interesados. Colaborarán activamente en la protección de las personas, activos, actividades, informaciones, knowhow y reputación frente a las amenazas que de forma dolosa e ilegítima los pongan en peligro (security).

Para el cumplimiento de lo establecido anteriormente la organización establecerá, procedimientos, protocolos y medidas de vigilancia y control de obligado cumplimiento y respeto para todos sus miembros.

La sociedad se compromete a formar e informar debidamente a todos los miembros y dotarles de los recursos y herramientas necesarias para poder hacer efectivas sus obligaciones en materia de seguridad. En este sentido, TOT-NET dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales y también de un Plan de Autoprotección.

## 9. Medidas de control.

Las medidas de control contendrán procedimientos de colaboración con la justicia y las autoridades en caso de detectar una conducta susceptible de ser delictiva por parte de un miembro de la organización o un tercero con el que se relaciona.

Todos los miembros de la organización tienen la obligación de denunciar y aportar las pruebas que se hallen en su poder en caso de conocer algún hecho que pueda ser constitutivo de delito, a las autoridades públicas pertinentes o al Canal de Alerta Ética establecido para ello.

## 10. Procedimiento Sancionador.

Cualquiera de las prácticas enumeradas en el presente documento pondrá en marcha el proceso sancionador de la sociedad, sin perjuicio de las posibles medidas de denuncia a los órganos jurisdiccionales, si la práctica puede considerarse delictiva o contraria a las leyes.

Ningún miembro de la organización promoverá la decisión de un tercero interesado en beneficio propio o del grupo a través del pago, la dádiva o la promesa de un favor, de tal forma que se quiebre su obligación de imparcialidad.

La imparcialidad de la decisión de un tercero tampoco debe verse vulnerada debido a la existencia de lazos sentimentales, de parentesco, simpatía o afinidad política, ideológica o religiosa.

Si en el marco de las relaciones externas se tuviera conocimiento de una vinculación o lazo como los descritos en el artículo anterior, se comunicará la naturaleza de dicha relación al Responsable del OVC, que valorará la existencia o no de un conflicto de interés y decidirá sobre la mejor práctica a seguir.

## 11. Canal de Alerta Ética.

Todos los miembros de la organización asumen el compromiso de adoptar las medidas necesarias para detectar y corregir cualquier actuación contraria a la legalidad o a las normas del presente Código Ético.

Para hacer efectivo lo establecido anteriormente, la organización dispone de un Canal de Alerta Ética.

Los órganos encargados de velar por el correcto cumplimiento de este código son:

- ▣ El Responsable del OVC.
- ▣ Consejo de administración.

TOT-NET se compromete a no adoptar ni permitir ninguna forma de represalia, directa o indirecta, contra los profesionales que de buena fe hubieran comunicado a través del Canal de Alerta Ética una actuación contraria a la legalidad o las normas del Código Ético.

Se espera que todas las instituciones internas, personal y terceros relacionados, cumplan con el Código Ético, y que en caso de tener dudas sobre cómo actuar, las planteen al Responsable del OVC o cualquier miembro del equipo directivo, a través del canal ético.