

## DECLARACIÓN DE LA POLITICA DE MARKETING RESPONSABLE

En la RESIDENCIA DE ANCIANOS SAN JUAN DE DIOS apostamos por definir, desarrollar e integrar el concepto y las prácticas de marketing responsable en los elementos de comunicación y publicidad.

Nuestra política de marketing responsable está basada en fuertes pilares éticos para garantizar los derechos fundamentales de los residentes y sus familiares.

Creemos en la importancia de establecer políticas empresariales responsables, éticas, igualitarias y sostenibles desde el punto de vista social y económico. En este sentido, nuestra empresa defiende los principios de ética, rigurosidad y transparencia en las prácticas de comunicación y marketing como se recogen en nuestra página web.

Los principios base de nuestra política de Marketing están correctamente alineados con los objetivos y líneas de acción contenidos en el Plan Estratégico vigente, tienen en cuenta que la empresa presta un servicio sociosanitario a la sociedad, y son coherentes con los valores expresados en nuestra Visión y Misión.

Por todo ello prestamos especial atención y cuidado en garantizar un comportamiento ético y socialmente responsable en todas las actividades de marketing, publicidad y comunicación.

Los principios de actuación que rigen el cumplimiento de esta declaración son los siguientes:

- Estilo riguroso y responsable.
- Transparencia y veracidad de la información.
- Privacidad, confidencialidad y protección de datos personales.
- Respeto a la igualdad.
- Cumplimiento Normativo.
- Sostenibilidad.

Estos principios de actuación se aplican a la totalidad de las actividades, canales y soportes utilizados por nuestra empresa, tales como: ResiPlus-Portal Familiares, página web, campañas de publicidad en radio o impresa, notas de prensa, publicaciones en redes sociales, documentación comercial, comunicaciones internas con los empleados y materiales de marketing y desarrollo de eventos.

## PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LA POLÍTICA DE MARKETING

Los principios de actuación que guían nuestra política de Marketing responsable se declaran de la siguiente manera:

### **1) Estilo riguroso y responsable.**

En las comunicaciones publicitarias debe imperar un estilo publicitario que, sin perder atractivo, debe reflejar la realidad con un mensaje claro y especialmente riguroso y responsable con el público objetivo.

### **2) Transparencia y veracidad de la Información.**

En toda comunicación debe transmitirse una información completa, honesta y verídica de nuestros servicios, sin que el mensaje emitido pueda generar expectativas inalcanzables para el residente y los familiares.

Para que pueda contrastarse la veracidad de la información debe ofrecerse sistemáticamente al potencial residente y familiares la oportunidad de hacer una visita completa a las instalaciones.

Tenemos un compromiso con la veracidad y la precisión en nuestras comunicaciones, evitando ambigüedades, con el objetivo de construir una imagen de organización y de nuestra oferta, honesta y confiable.

La Confianza es uno de los valores con los que se construye nuestro futuro.

### **3) Privacidad, confidencialidad y protección de datos personales.**

Es uno de nuestros principios respetar y aplicar la Ley de Protección de Datos con la definición y establecimiento de estándares y normas referentes al respeto y a la privacidad individual de nuestros residentes y trabajadores. Debe garantizarse la Implantación y el cumplimiento de la normativa en cada uno de los departamentos de la empresa.

Excepto en campañas publicitarias genéricas, las comunicaciones internas y externas hacia familiares se entenderán como confidenciales y estrictamente acotadas a sus destinatarios, observando la normativa legal aplicable y, en especial, las regulaciones de protección de datos de carácter personal.

#### **4) Respeto a la Igualdad.**

La Política de Marketing Responsable de la Residencia de Ancianos San Juan de Dios se compromete en todo momento a no ofender ni discriminar por razones de sexo, origen, creencias o ideología, en ninguna de sus comunicaciones expresadas en formato publicitario, así como tampoco en el trato directo con los residentes, familiares y personal trabajador.

Todas nuestras acciones de marketing, comunicación y publicidad, así como los elementos y materiales empleados, persiguen una adecuada representación de la diversidad, actuando de forma consciente para evitar discriminaciones objetivas desde cualquier perspectiva, abogando por la igualdad de trato y oportunidades para cualquier persona.

Debe cuidarse en las comunicaciones tanto escritas como verbales no utilizar lenguaje sexista o discriminatorio.

La Residencia de Ancianos San Juan de Dios cuenta con un Plan de Igualdad de Género que, entre otra mucha documentación, incluye un Protocolo de Prevención del Acoso Sexual en el Entorno Laboral.

#### **5) Cumplimiento normativo**

La Residencia San Juan de Dios se compromete a respetar escrupulosamente la legislación vigente en cada momento. En todos los casos, los datos personales de nuestros interlocutores se obtendrán y custodiarán de forma responsable, de acuerdo con la legalidad vigente en cada momento. Nunca se antepondrán compromisos o prioridades corporativas a la obligatoriedad de cumplir la legislación.

#### **6) Sostenibilidad**

El marketing de la Residencia de Ancianos San Juan de Dios tendrá siempre en cuenta el medio ambiente, valorando el impacto social y medioambiental de su servicio y toma las medidas oportunas para intentar minimizarlo; ejemplo de ello, es que en nuestra actividad se utiliza cada vez más los medios informáticos para las comunicaciones y para la operativa diaria.

Como principio de marketing responsable utilizaremos principalmente como herramientas de comunicación: Página web, Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn), Intranet y correo electrónico.

La presente Política de Marketing y Comunicación responsable está disponible en la página web corporativa.