



grupoUrgatzi



CÓDIGO ÉTICO



índice

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN	3
1. OBJETO.	4
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	6
4. PRINCIPIOS DE CONDUCTA ÉTICA	7
5. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	9
6. PROGRAMAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES	20
7. CUMPLIMIENTO Y COMUNICACIÓN	22
8. COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA	23

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN

Desde que en el Grupo Urgatzi comenzamos nuestra actividad empresarial hace más de 25 años hemos desarrollado el compromiso de prestar servicios de excelente calidad asistencial a través de nuestros valores, respetando siempre principios de conducta ética.

En el Grupo Urgatzi entendemos nuestro trabajo como una forma de aportar a la sociedad valores que hacemos propios, como son el compromiso, la responsabilidad, la honestidad y la ética profesional. Valores de los que siempre nos hemos sentido especialmente orgullosos y que forman parte de la marca "Urgatzi".

Siempre hemos mantenido como empresa el propósito de desarrollar proyectos sostenibles e innovadores enfocados hacia todas las personas a las que acompañamos a lo largo de su trayectoria de vida. Este objetivo es posible gracias al esfuerzo e implicación de todo nuestro personal, y a la confianza que nuestra clientela y empresas proveedoras tienen depositada en nuestro proyecto empresarial.

Os presentamos nuestro código de conducta con el propósito de facilitaros las normas de conducta en las que se asienta nuestra cultura empresarial. Os animamos a conocerlo, seguirlo y actuar en base a sus premisas, manteniendo la máxima honestidad e integridad en nuestro entorno de trabajo y especialmente hacia nuestros grupos de interés para seguir siendo una organización ética, responsable y de valor hacia la sociedad.

1. OBJETO

El código conducta tiene como objeto recoger el compromiso del Grupo Urgatzi con los principios de la ética empresarial, estableciendo las normas de comportamiento y de actuación profesional y personal que desde la dirección del Grupo Urgatzi se consideran necesarias para conseguir que el desarrollo de nuestro proyecto empresarial sea a través de un comportamiento ético y honesto hacia todos nuestros grupos de interés.

Nuestro compromiso con una conducta ética empresarial lo reafirmamos a través de la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas que trabaja las áreas de los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Principios que hacemos nuestros en nuestro desarrollo empresarial, y que desplegaremos a través de todas nuestras actividades y hacia todos nuestros grupos de interés.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El código de conducta es aplicable a todos los ámbitos de actuación del Grupo Urgatzi, e incluye a todo el personal que trabaja en ellos, al igual que a todos los órganos de administración de la empresa.

En el resto de sociedades de las que forme parte el Grupo Urgatzi se promoverá la adopción de pautas de comportamiento alineadas con este código.

El Grupo Urgatzi se compromete a divulgar su contenido entre su clientela, empresas proveedoras, personas usuarias y/o cualquier otro grupo de interés con los que trabaje para que conozcan su contenido y compromisos.



3. MISIÓN VISIÓN VALORES

NUESTRA MISIÓN

En el Grupo Urgatzi tenemos como misión el desarrollo de proyectos innovadores y sostenibles para la planificación, prestación y gestión de servicios que tienen como objetivo contribuir a la integración social, la promoción de la autonomía y el bienestar psicosocial de personas en situación de dependencia, discapacidad, desprotección o exclusión social y sus familias, así como de personas funcionalmente independientes pero con necesidades de refuerzo a nivel emocional y/o de participación social.

NUESTRA VISIÓN

La visión del Grupo Urgatzi es convertir servicios en recursos excelentes que den respuestas a las dificultades que surgen a lo largo del ciclo vital de las personas, fomentando sus más altas cuotas de autonomía y participación mediante un trato respetuoso, digno e individualizado.

Trabajamos para anticiparnos a las necesidades tanto de las personas usuarias destinatarias de los servicios que prestamos, como al colectivo profesional que los desarrolla, para de esta manera ofrecer respuestas adecuadas a las mismas, contribuyendo a generar conocimiento y sinergias con otras entidades de nuestro ámbito, tanto a nivel institucional como sectorial.

NUESTROS VALORES

- COMPROMISO.
- EXPERIENCIA Y PROFESIONALIDAD.
- ORIENTACIÓN A LA CLIENTELA.

- RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL.
- INNOVACIÓN.
- ÉTICA.
- TRABAJO EN RED.
- TRANSPARENCIA Y HONESTIDAD.

4. PRINCIPIOS DE CONDUCTA ÉTICA

- Respeto a la legalidad vigente a través el estricto cumplimiento de todas las normas y leyes que sean de aplicación en nuestros ámbitos de actuación.
- Transparencia en la gestión, mediante la difusión de información veraz y contrastada de nuestra gestión, realizando actuaciones que respeten la competencia en nuestro ámbito de actuación profesional. Sometemos todas nuestras actividades a auditorías externas de gestión y de buena gobernanza.
- Desarrollo responsable de todas nuestras actividades. Asumiendo las competencias necesarias para el desarrollo de nuestros objetivos y de los nuestros grupos de interés.
- Respeto a los derechos humanos. Guardaremos un riguroso respeto por los derechos humanos y libertades públicas incluidas en la declaración de los derechos humanos en el desarrollo de nuestra labor empresarial.
- Compromiso con las personas. Las personas y por lo tanto la sociedad son el eje desde el cual desplegamos todas nuestras acciones. Reconocemos su valor intrínseco, más allá de sus limitaciones y/o capacidades. Toda acción emprendida ha de ser valorada y cribada bajo los criterios de una actuación correcta y bien baremada. Nuestras intervenciones son responsables, y se realizan con criterios de lealtad y respeto a las personas.



- Compromiso con nuestra clientela. Mantenemos una actitud permanente para detectar y satisfacer sus necesidades, siempre desde enfoque de conducta ética.
- Seguridad y salud. Ofrecer a todo el personal unas condiciones de trabajo seguras mediante el desarrollo de políticas de prevención, exigiendo un alto nivel de seguridad en todas nuestras actividades y ampliándolo hacia nuestros proveedores y empresas subcontratadas.
- Respeto a los derechos laborales y a la negociación colectiva como forma de representación de los y las trabajadores, ofreciendo buenas condiciones de trabajo, y siempre bajo políticas de igualdad entre hombres y mujeres.
- Respeto al medio ambiente mediante el desarrollo de estrategias de economía circular, reducción de huella de carbono y gestión responsable de los recursos.
- Innovación en los servicios prestados para dar solución a las demandas que la sociedad necesite, buscando siempre la satisfacción de nuestra clientela tanto interna como externa.

5. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

El Grupo Urgatzi declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra empresa, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra política de Recursos Humanos.

INTEGRACIÓN Y NO DISCRIMINACIÓN

El Grupo Urgatzi desarrollará políticas de integración con las diversidades culturales, sociales y generacionales de todos sus empleados y empleadas.

No se aceptarán bajo ningún concepto conductas discriminatorias por razón de raza, sexo, ideología, religión, nacionalidad, lengua, edad, afiliación política o sindical, o cualquier otra condición personal o social.

RESPECTO A LAS PERSONAS

El Grupo Urgatzi tratará a todas las personas con respeto y dignidad. El capital humano del Grupo Urgatzi es fundamental no sólo para la prestación de nuestros servicios, sino también para la transmisión de nuestros valores, generando de esta manera un valor añadido en los mismos.

Todo el personal del Grupo Urgatzi, tiene la obligación de tratar de manera respetuosa y digna tanto a las personas usuarias como a sus compañeros y compañeras, con independencia del puesto que ocupen y trabajar para conseguir un ambiente de trabajo respetuoso y cordial.

DESARROLLO PROFESIONAL

Todo el personal del Grupo Urgatzi disfrutará de oportunidades de desarrollo en su carrera profesional de acuerdo a criterios objetivos de mérito, capacidad y desempeño en sus labores profesionales con los límites que se establezcan en base a la capacitación profesional.

Para ello se dispone de sólidos planes de formación para el aprendizaje y el desarrollo profesional y personal, participando de manera activa en los mismos todo el personal que así lo desee.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Grupo Urgatzi entiende la seguridad y salud laboral como un principio fundamental sobre el que desarrollar su actividad profesional estableciendo para ello su política preventiva enfocada a evitar los riesgos y a evaluar aquellos que no pueda evitar desde la planificación de la actividad.

Todo el personal debe observar un riguroso cumplimiento de las normas en esta materia y hacer uso responsable de los equipos y materiales que se tengan asignados para realizar aquellas actividades que impliquen un riesgo. La cultura preventiva es innegociable como elemento vertebrador del bienestar, y objeto de divulgación entre la plantilla, promoviendo el cumplimiento normativo en materia de prevención.

ABOLICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

El Grupo Urgatzi no recurrirá al trabajo infantil ni incorporará a su actividad profesional ningún producto o servicio procedente del mismo y velará por el cumplimiento de las disposiciones de la OIT en relación al trabajo de menores en todos sus proveedores.

ERRADICACIÓN DEL TRABAJO FORZOSO

El Grupo Urgatzi no recurrirá al trabajo forzoso o bajo coacción evitando en todo momento contratar proveedores, contratistas o colaboradores sospechosos de tales prácticas.

CONFIDENCIALIDAD

El Grupo Urgatzi es consciente que la información a la cual tiene acceso es de carácter sensible en muchas de las ocasiones por lo que toda la información que sea propiedad del Grupo Urgatzi o aquella de la que sea encargado

de tratamiento tendrá la consideración de reservada y confidencial y estará sujeta a la más estricta confidencialidad por todas las personas que tengan acceso a la misma en el desarrollo de su actividad. Esta obligación persistirá aún después de finalizada la relación laboral.

Todas las personas que tengan acceso a la información la utilizarán sólo para los usos para los cuales están autorizados y nunca para fines no autorizados o distintos al interés profesional del Grupo Urgatzi, salvo en los supuestos que legalmente se obligue o habilite para dicha difusión.

Las relaciones comerciales con proveedores, clientes, o con la misma competencia se registrarán por las mismas normas de confidencialidad. El personal deberá evitar que la información comercial relevante y generada por el conocimiento profesional sea revelada a la competencia.

USO DE ACTIVOS

El Grupo Urgatzi pone a disposición de todo su personal todos los recursos necesarios para su correcto desempeño profesional comprometiéndose a facilitar todos los medios y materiales de protección necesarios. Dichos materiales deben ser cuidados adecuadamente y deben ser utilizados sólo para aquellos fines para los cuales hayan sido facilitados.

Todos los equipos, sistemas y programas informáticos, con excepción de los programas de mercado, son propiedad del Grupo Urgatzi, así como los proyectos técnicos, estudios, informes o cualquier documento generado en su actividad profesional o utilizados por su personal con independencia del soporte en el que se encuentre.

El grupo Urgatzi se reserva el derecho de monitorizar y analizar periódicamente equipos y sistemas a disposición del personal dentro del marco legal establecido sobre los derechos individuales de las personas.

CONFLICTO DE INTERÉS

Todo el personal del Grupo Urgatzi debe realizar su actividad profesional con lealtad y en base a la buena fe. El grupo Urgatzi entiende que su personal pueda tener intereses personales, familiares, financieros o de cualquier índole, pero

INTEGRIDAD

HONESTIDAD

ÉTICA



siempre deben desarrollarse sin que den lugar a un conflicto de intereses con la empresa, ya que el Grupo Urgatzi siempre actuará bajo la premisa de la salvaguarda de los intereses de la empresa. Por lo tanto el desarrollo de los intereses personales a través de distintas actividades debe desempeñarse con pleno respecto al marco contractual que la persona tiene establecido.

REPUTACIÓN CORPORATIVA

El Grupo Urgatzi desarrolla su actividad profesional en distintos ámbitos de actuación todos enfocados a la prestación de servicios socio asistenciales por lo que nuestro impacto en la sociedad es notable. Nuestro desarrollo corporativo es clave para que la sociedad sobre la que actuamos nos perciba como una empresa con un sólido compromiso ético hacia ella, y para ello necesitamos el compromiso de todo nuestro personal, y en especial del equipo directivo como responsables de enfocar y proyectar la imagen del grupo hacia los objetivos planteados en nuestra misión como empresa.

GOBIERNO CORPORATIVO

El Grupo Urgatzi se compromete a que su acción empresarial y las decisiones derivadas de sus planes estratégicos sean adoptadas para conseguir un valor sostenible dentro de la sociedad y en especial para todos sus grupos de interés, ofreciendo para ello transparencia en la gestión, utilización de buenas prácticas en el desempeño, así como respeto al medio ambiente y siempre cumpliendo con la normativa vigente y buscando las recomendaciones de Gobierno Corporativo.

PROPIEDAD INTELECTUAL

El Grupo Urgatzi dispondrá de todos los derechos de uso y explotación de cualquier material, documento, invento, dispositivo y similares que elaboren o genere su personal laboral, y que den lugar a marcas, patentes, derechos de

autor, o cualquier otro tipo de propiedad intelectual o industrial, y por lo tanto procederá a su protección en los términos establecidos por la ley.

TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Todos los registros, asientos contables y transacciones financieras serán reflejo adecuado de la situación financiera de la entidad, y resultado de nuestras operaciones.

En la elaboración de la información financiera se seguirán las normas contables con exactitud y precisión, para poder asegurar que la información obtenida es precisa, veraz y fiable, y que cumple con todos los requisitos legales exigibles. Para ello el Grupo Urgatzi realizará controles externos de carácter anual para asegurar este extremo.

El personal participante en la elaboración de esta información deberá conocer de manera actualizada la normativa legal aplicable en el campo fiscal y financiero, y será extremadamente escrupuloso en el cumplimiento de la misma.

TRANSPARENCIA HACIA LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Grupo Urgatzi intentará siempre establecer un marco de colaboración transparente con todos sus grupos de interés que facilite la consecución de objetivos mutuos siempre dentro del marco legal.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

El Grupo Urgatzi asume el compromiso de prestar servicios de la más alta calidad a nuestros clientes, actuando siempre en base a nuestros principios y valores, buscando ser reconocidos y reconocibles, y poniendo a disposición de nuestros clientes todos los recursos necesarios para la consecución de los objetivos planificados. Desde el Grupo



Urgatzi se trabaja bajo sistemas de gestión de la calidad certificados, y que aplicamos a todos nuestros servicios, poniendo a disposición de nuestros clientes y colaboradores toda nuestro esfuerzo para lograr la máxima confianza en nuestros servicios.

ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

En la misión el Grupo Urgatzi esta la prestación de servicios excelente a las personas destinatarias de los mismos, y para ello entendemos que debemos los principios que rigen nuestro código ético de prestación de los servicios, basándonos en una atención centrada en la persona y en su historia de vida. Reconociendo y respetando sus particularidades. Teniendo un comportamiento respetuoso e imparcial. Fomentando su independencia y crecimiento personal, a la vez que les acompañamos en su proceso vital dentro de la sociedad.

RELACIÓN CON LOS SOCIOS

El Grupo Urgatzi establece con sus socios en negocios comunes una relación basada en la confianza, la transparencia y la razonabilidad de la colaboración, respetando la legalidad vigente, y siempre dentro de los límites establecidos por la legislación en materia de defensa de la competencia.

RELACIÓN CON PROVEEDORES

El Grupo Urgatzi tiene establecida una política de selección de proveedores en base a criterios de objetividad, imparcialidad y fiabilidad, aplicando siempre criterios de calidad, coste y sostenibilidad. Desde el grupo Urgatzi se valorará siempre a aquellos proveedores con los que compartamos principios y valores de gestión, y que por lo tanto se alineen con nuestros valores sociales, éticos, medio ambientales y de seguridad y salud.

MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

El Grupo Urgatzi cree en el compromiso adquirido al suscribir el pacto de las Naciones Unidas por lo que es contrario a ejercer influencia sobre la voluntad de terceros para obtener algún beneficio mediante la realización de prácticas o actuaciones no éticas.

De esta manera queda absolutamente prohibido que ninguna persona de la organización reciba o realice pagos, sobornos, obsequios, dádivas o cualquier tipo de contraprestación fuera de la remuneración establecida por el Grupo Urgatzi dentro del marco del marco legal, para la obtención de contratos, concesiones o ventajas en beneficio propio o de la empresa.

Tampoco se podrá recibir de manera directa o indirecta contraprestaciones, dinero, bienes o similar por parte de las personas usuarias de los servicios del Grupo Urgatzi hacia el personal que les atiende.

REGALOS Y ATENCIONES

Está absolutamente prohibido la solicitud de regalos o atenciones que puedan constituir sobornos encubiertos tanto en las relaciones con los clientes como con las personas usuarias.

En cualquier caso no se podrán recibir regalos o atenciones que pongan en entredicho la objetividad en la toma de decisiones por parte de las personas que forman parte del Grupo Urgatzi, y que puedan influir en las relaciones con clientes desde el punto de vista comercial, profesional o administrativa.

De la misma manera no se podrá ofrecer por parte de personas del Grupo Urgatzi, de forma directa o indirecta, regalos, atenciones o cualquier tipo de favor con la intención de influir ilícitamente en la consecución de contratos o servicios.

Solo se permitirán regalos o atenciones cuando:

- Cuando sean obsequios meramente promocionales o publicitarios y entren dentro de la lógica de las relaciones comerciales, y lleven el logo corporativo incorporado.
- Cuando además sus destinatarios no sean autoridades públicas o personal de la función pública, salvo que sean objetos protocolarios enmarcados en prácticas de cortesía profesional.
- Cuando además su valor sea escaso y no entren en conflicto con la reputación o imagen del Grupo Urgatzi.

Los regalos y atención que no cumplan con estos criterios deberán ser rechazados o devueltos. En caso de duda se trasladará la pertinente consulta al comité regulador de ética y conducta del Grupo Urgatzi.

DONACIONES Y PATROCINIOS

Se prohíben las donaciones y patrocinios que no estén enmarcadas dentro de los programas de carácter social y/o medioambiental que el Grupo Urgatzi tiene establecido. Estas donaciones nunca deben realizarse como forma encubierta de soborno.

Las donaciones y patrocinios deben realizarse siempre previa aprobación del comité de ética y conducta. Estas donaciones y patrocinios siempre deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Serán para contribuir a la marca Urgatzi, y se alineará con sus líneas estratégicas de responsabilidad social y medioambiental.
- En ningún caso deberán influir en relaciones comerciales, profesionales o administrativas o en cualquier decisión de negocio para el Grupo Urgatzi, y tampoco para satisfacer intereses de carácter privado de cualquier persona que forme parte del grupo.

- Se otorgarán a entidades de reconocido prestigio y para fines sociales/ambientales, siempre y cuando no se tengan detallas de malas prácticas por su parte.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Grupo Urgatzi dispone de un sistema de protección de datos personales para dar cumplimiento a toda la normativa legal en esta materia, por lo que se compromete a tratar los datos personales de manera adecuada y legítima.

Todo el personal del Grupo Urgatzi observará las normas de protección de datos personales establecidas por las leyes y convenios internacionales.

6. PROGRAMAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES

RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Grupo Urgatzi dentro de sus líneas estratégicas establece acciones para desarrollar y consolidar su responsabilidad social como empresa de evidente impacto social. Para ello el Grupo Urgatzi desarrolla su programa social “Bizitza Gozatuz” a través del cual el Grupo Urgatzi articulará acciones de carácter social, enfocando en actividades de promoción de la salud, sensibilización hacia los colectivos más vulnerables, promoción de la igualdad y actuaciones hacia nuestros grupos de interés.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Entendemos nuestro desarrollo empresarial dentro unos procesos medio ambientalmente sostenibles, para ello el Grupo Urgatzi a través de su programa Planeta Berdea desarrollará acciones de sensibilización, formación, economía circular y reducción de contaminación ambiental, mediante actuaciones sobre la huella de carbono y la gestión de los recursos.



7. CUMPLIMIENTO Y COMUNICACIÓN

El código ético de conducta es de obligado cumplimiento para todas las personas que forman parte del Grupo Urgatzi. A todo el personal de nueva incorporación se le informará del obligado cumplimiento de este código.

Desde el Grupo Urgatzi se comunicará este código a todo su personal, incluyendo proveedores, contratistas y/o colaboradores.

En especial el personal de alta dirección, y cargos con un alto nivel deberán tener una implicación muy alta en el cumplimiento de este código, y tienen la obligación de ser modélicos y ejemplares en el cumplimiento del mismo y no permitir la vulneración de las normas, prácticas y comportamientos éticos reflejados en el mismo.

Todo el personal del Grupo Urgatzi tienen la obligación de informar a través de los canales establecidos en este código, sobre cualquier conducta, que de buena fe, entienda que es una infracción de las leyes, normas, principios o valores del Grupo Urgatzi. El Grupo Urgatzi habilita en su página web un canal ético de denuncias que garantiza que las comunicaciones sean anónimas y confidenciales. Asimismo, se garantizan los derechos de las personas denunciantes contra posibles represalias.

8. COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA

Para velar por el seguimiento del presente código, sus principios y valores, o para la interpretación del mismo y poder resolver dudas se creará el comité de ética y conducta.

El comité estará formado de manera estable por las personas de la alta dirección de la empresa, la dirección de asuntos jurídicos y por una de las direcciones de ámbitos. Las direcciones de ámbitos serán rotatorias y tendrán carácter anual.

Este comité se reunirá trimestralmente y disponen de la autoridad suficiente y de los recursos necesarios para implantar y hacer cumplir de forma efectiva las medidas de control que se establezcan y que resulten adecuadas para detectar y prevenir posibles infracciones de las normas establecidas en este código de conducta, así como de las distintas normativas legales aplicables.

Para ello, además, el comité podrá contar con el asesoramiento de especialistas tanto internos como externos en la interpretación de algunas cuestiones que desde el comité se considere.

El comité tendrá entre sus funciones:

- El análisis e investigación de las denuncias realizadas.
- Las consultas sobre las dudas que se puedan plantear sobre este código.



grupoUrgatzi