CÓDIGO DE CONDUCTA

GRUPO PIQUER (Estudios Zaragoza, S.L.)

COMPROMISO DE DIRECCIÓN GENERAL

La satisfacción diaria de cada cliente siempre ha sido para nuestra organización un factor crítico de éxito y una máxima en nuestro trabajo. Un liderazgo ético refuerza nuestra reputación y la confianza de clientes y de la sociedad en general.

Creemos en la importancia de diferenciarnos dando valores a nuestro proyecto empresarial "Los resultados importan, pero también es importante la manera de alcanzarlos".

Desde los inicios hace más de 35 años, sabemos que nuestros compromisos nos definen y que tenemos la oportunidad de influir en la sociedad a través de las actuaciones que desarrollamos, en nuestro sector "la educación, formación y los servicios a las empresas" el trabajo diario crea pautas de conducta, de ahí la importancia de su regulación. Disponemos de unos altos estándares éticos implantados a través de políticas y protocolos.

Desde el año 2000 implantamos diferentes sistemas de gestión certificados, con los que buscamos la mejora continua tanto de procesos como con las personas, velando por la eficacia y la sostenibilidad del entorno.

Un modelo de gestión integral de la calidad de acuerdo con el **modelo europeo EFQM**, con el que comenzamos a trabajar en 2008 y que ha obtenido el reconocimiento del Instituto Aragonés de Fomento del Gobierno de Aragón en el año 2017 de **Empresa Sello Oro (+500).**

Una **Política de Igualdad y Diversidad (2015)** que defiende a través de medidas un derecho básico y transversal en nuestra sociedad como es la igualdad y el respeto de las personas.

Un p**rotocolo de datos personales (2018),** que refleja todas nuestras buenas prácticas más allá del cumplimento de la **legislación sobre protección de datos personales**, que garantiza, protege y legitima los datos personales de toda persona de nuestra familia empresarial en defensa de las libertades públicas y derechos fundamentales como son el honor, intimidad y privacidad.

Reforzamos la confianza de nuestros usuarios/as a través de nuestra adhesión al **Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón (2007) y Servicio de Mediación previo al Arbitraje de Consumo a través de la Asociación ACTORA (2017)**, garantizando la resolución de un conflicto de forma rápida, eficaz, objetiva e imparcial.

Pero nuestra mejora continua nos lleva a ir más allá, dotando a nuestra organización de este código de conducta, que define el marco de referencia de nuestras actuaciones profesionales. Con él garantizamos un comportamiento íntegro y profesional, tanto para las personas empleadas y clientes como hacia la sociedad y el entorno en general. Estamos seguros de que su cumplimiento nos ayudará a realizar mejor nuestro propósito.

Gracias ante todo por el compromiso continuo con los valores y principios que compartimos, ambos esenciales para potenciar la excelencia empresarial y ennoblecer nuestro trabajo diario.

Zaragoza, 01 de septiembre de 2022

Miguel Ángel Heredia García (Director General)

ÍNDICE

1. Introducción
2. Objeto y finalidad
3. Ámbito aplicación y difusión
4. Valores Éticos
5. Principios
6. Normas de conducta
7. Seguimiento y control de cumplimiento
8. Entrada en vigor y revisión

1. Introducción

El presente código de conducta es un desarrollo parcial de lo establecido en los fines estatutarios, en el propósito, en la misión, visión y valores de Grupo Piquer, con, entre otras finalidades, garantizar los derechos de los usuarios/as de los servicios ofrecidos por nuestro personal empleado, dentro de los compromisos asumidos por la plantilla con su alumnado o clientela.

GRUPO PIQUER es una organización aragonesa que apuesta por la diversificación. Desde su especialización inicial en 1984, la enseñanza universitaria, GRUPO PIQUER ha ido incorporando nuevas divisiones: enseñanza, formación e inserción, y servicios a las empresas.

Considerando la calidad como objetivo permanente de cualquier organización, contamos con el Certificado de Registro de Empresa para el Sistema Integral de Gestión, según las normas UNE-EN ISO 9001:2008 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente) e ISO 27001 (Seguridad de la Información), acreditaciones expedidas por OCA Global. Asimismo, desde 2013 somos entidad fundadora del Sello de Excelencia de Aragón Empresa y desde 2017 empresa +500, reconocimiento del Instituto Aragonés de Fomento a la excelencia en la gestión de acuerdo en el modelo europeo EFQM.

Nuestro interés por la cultura y nuestra sensibilidad por la responsabilidad social corporativa nos animaron a la creación de la Fundación Piquer (2007), entre cuyos objetivos primordiales destaca la promoción de la educación, la formación y la inserción laboral.

Dentro de los reconocimientos o sellos concedidos, destacamos el Premio a las Buenas Prácticas en Comunicación otorgado por La Asociación Nacional de Centros de Excelencia, el sello de responsabilidad social en Aragón RSA, concedido por el instituto Aragonés de Fomento, ambos otorgados en 2016 y el Sello de Oro de Excelencia de Aragón Empresa, en 2017 y revalidado sucesivamente. Sin olvidar las numerosas felicitaciones registradas por parte de clientes y entidades colaboradoras.

Grupo Piquer contaba hasta ahora con las siguientes normas de conducta reconocidas e implantadas:

- Política Integrada de Calidad (2000).
- Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón (2007)
- Gestión Medioambiental (2008).
- Modelo de gestión de acuerdo con modelo EFQM +500 (desde 2008).
- Protocolo de acoso sexual en la empresa (2015).
- RSA (2016)
- Seguridad de la Información (2017)
- Servicio de Mediación previo al Arbitraje de Consumo a través de la Asociación ACTORA (2017).

- Huella de carbono, acciones voluntarias de control medioambiental como es la emisión de CO2 (2017).
- Política de Igualdad y Diversidad (2015 y DIE desde 2020).

Además, nos regimos por los siguientes protocolos:

- Protocolo de datos personales (2018).
- Protocolo para colectivo protegibles PREVENGO (acoso, adicciones y acoso sexual) (2018)

Estas normas voluntarias, políticas y/o protocolos se verán reforzados a través del siguiente código de conducta que establece las actuaciones profesionales aprobadas según los valores y principios éticos de la organización.

¿CUÁL ES NUESTRO PROPÓSITO?

"Te acompañamos en conseguir tus metas".

¿CUÁL ES NUESTRA MISIÓN?

La misión de Grupo Piquer se basa en la formación ocupacional y personal de nuestro grupo cliente y usuario, siguiendo parámetros de mejora continua en la eficacia y eficiencia tanto de los procesos como de las personas.

¿CUÁL ES NUESTRA VISIÓN?

Todas las personas empleadas en Grupo Piquer deben cumplir con este código, para promover y garantizar nuestra **visión** "Conseguir ser empresa de referencia en Aragón para el sector de la formación (privada y continua) por su profesionalidad, flexibilidad, innovación y calidad docente", dentro de nuestra política de calidad y compromiso de responsabilidad social.

¿CUÁL SON NUESTROS VALORES?

Nuestra política de calidad defiende los siguientes valores:

- La total satisfacción de nuestro grupo cliente y usuario como objetivo primordial de cada día.
- Mejora curricular e inserción laboral de nuestro alumnado a través de una formación integrada y continua.
- Política de recursos humanos basada en el trabajo en equipo y atendiendo al respeto y la colaboración.
- Tecnificación continua de los procesos e implantación tecnológica.
- Establecer redes de alianzas con los principales actores del entorno formativo.
- Búsqueda permanente y consecución de la excelencia empresarial.

- Gestión responsable con los grupos de interés para permitir unos resultados sostenidos en el tiempo.

La responsabilidad que supone trabajar con personas hace que nuestros valores y principios sean clave en las decisiones que tomamos y en las acciones que llevamos a cabo durante la realización de nuestro trabajo. Este código marca pautas de comportamiento que realizar en nuestro lugar de trabajo para garantizar que el desempeño de nuestros servicios se lleva de un modo meritorio.

2. Objeto y Finalidad

Este código tiene por objeto reflejar nuestro modo de actuación, crear un marco general para todo el público relacionado con la organización. Su finalidad se basa en dos líneas principales:

-Como **modelo de pautas/normas de comportamiento** que siguen los principios inherentes a nuestros valores empresariales, aplicables a toda la familia empresarial (personas empleadas, entidades proveedoras y usuario/as).

-Como **modelo de prevención y reprobación de conductas anómalas** que no se ajusten a los valores, principios y normas establecidos en este código.

Este código de conducta garantiza que todas nuestras actividades y servicios se rigen con los principios de máxima integridad y honestidad. Sus normas de actuación tienen la consideración de estándares mínimos en sus ámbitos de actuación.

El código se configura como un instrumento vivo y flexible, cuyo contenido se adecuará a las previsiones que establezca la legislación aplicable en nuestros ámbitos de actuación y como resultado de nuestra misión "orientada a un proceso de mejora continua tanto en los procesos como de las personas", a través de las revisiones periódicas determinadas para su seguimiento y evaluación.

3. Ámbito de aplicación y difusión

Este código es de aplicación a todas las personas empleadas tanto en sus relaciones internas como hacia el exterior de la organización. Como empresa responsable socialmente hace extensiva su aplicación a las relaciones con nuestras entidades proveedoras, colaboradoras y clientes, respetando siempre el principio de autonomía para todos ellos/as, de manera que cada uno tenga libertad para establecer las relaciones comerciales o profesionales que considere oportunas.

Este código será de conocimiento público, en la web de la empresa, y cuenta con unos mecanismos de difusión y seguimiento oportunos, para cada una de las partes implicadas, facilitando el conocimiento de su contenido, así como su alcance para su cumplimiento.

Todas las personas quedaran informadas al inicio de la relación con la entidad, de la existencia de este código y de su forma de acceso a él:

-El personal empleado, recibe un Manual de Acogida con el que se integra al trabajador/a en el funcionamiento de nuestra organización. De este modo conoce cómo acceder a todas nuestras políticas, protocolos y normas de actuación.

-Para personas externas proveedoras a través de la firma de un acuerdo de adhesión al código de conducta para ese fin, como un nuevo compromiso de responsabilidad social corporativa.

-Para personas externas usuarias se detallará en la normativa del centro que se entrega en la firma del contrato.

Las personas empleadas con cargos de responsabilidad sobre otras deberán promover y velar por el cumplimento de estas pautas de conducta para garantizar la implantación de este código como normativa mínima interna empresarial, así como los protocolos derivados de él.

De su incumplimiento se podrán desprender medidas disciplinarias acordes a la desviación de la mencionada actuación.

4. Valores Éticos

La actividad realizada por Grupo Piquer lleva asociados intrínsecamente unos valores éticos dentro de su ámbito profesional, además de los indicados en su política de calidad. Destacando los que reflejan CÓMO SOMOS según las principales líneas estratégicas de nuestro proyecto empresarial.

Respeto:

- Tratamos a las personas con respeto y amabilidad.
- Defendemos la igualdad y valoramos la diversidad individual.
- Usamos eficazmente nuestros medios y materiales para el cuidado del Medioambiente.

.

Honestidad:

- Somos objetivos.
- Actuamos de buena fe.
- Somos transparentes.

Profesionalidad:

- Competentes a través de una formación integrada y continua.
- Promocionamos el talento.
- Trabajamos en y por el equipo.
- Evitamos conflictos anticipándonos a ellos.
- Buscamos la satisfacción total del cliente.

Responsabilidad

- Cumplimos siempre.
- Nos involucramos.
- Solucionamos.
- Hacemos de proyectos realidades.
- Nos comprometemos por y para una sociedad más responsable.

Innovación

- Apostamos por la mejora continua.
- Tecnificamos nuestros procesos.
- Buscamos la excelencia empresarial.

5. Principios del Código ético

Los principios éticos toman como base la misión y valores de la organización y son fundamentos sobre los que se desarrolla el código de conducta que ha de guiar las actuaciones de todas las personas empleadas.

1. **Principio de integridad**
   Toda persona empleada está comprometida al cumplimento de toda la legislación aplicable a su actividad, normativa interna y al respeto de las libertades y derechos humanos. Aspiramos a una plantilla leal a la empresa, y a sus principios y valores, ecuánime que evite cualquier conflicto de interese. Para ello la empresa sensibiliza a sus trabajadores/as a través de sus compromisos de actuación recogidos en el Manual de Acogida.
2. **Principio de profesionalidad**
   Trabajamos siempre con interés y responsabilidad. Desempeñamos un servicio de calidad, imparcial y orientado a la satisfacción total de nuestros grupos de interés. Buscamos aumentar nuestro prestigio como empresa de referencia en el sector.
3. **Principio de confidencialidad**
   Protegemos la confianza tanto de las personas empleadas como de nuestros usuarios/as manteniendo un elevado nivel de seguridad en el tratamiento de datos personales o de índole sensible en defensa del derecho de intimidad de las personas.
4. **Principio de no discriminación, de igualdad de oportunidades y de diversidad.**
   Promovemos la igualdad de oportunidades y la diversidad en la empresa, a través de nuestra política de igualdad de oportunidades con medidas implantadas en el acceso laboral, en la promoción profesional, conciliación, formación y salud laboral. Defendemos la diversidad. Sensibilizamos y apoyamos la ausencia de situaciones de discriminación por razón de sexo, raza, origen, ideología, religión, orientación sexual, estado civil.
5. **Responsabilidad social corporativa**
   Como empresa inscrita en el registro público de empresas con el sello de responsabilidad social de Aragón fomentamos los principios intrínsecos de empresa responsable socialmente, como son:
   - Transparencia:
     Toda información será clara, veraz y contrastable, tanto las publicaciones relevantes públicas de la organización, como de la relativa a la oferta de los servicios contratados o demandados.
   - Sostenibilidad:
     Uso eficaz y eficiente de los recursos económicos, personales y materiales para reducir el impacto medio ambiental con nuestra actividad y mejorar los objetivos de sostenibilidad institucionales.
   - Respeto a las personas empleadas:
     Toda relación profesional se basará en el respeto a la dignidad de los demás para propiciar un buen ambiente laboral, igualitario y diverso.

- Excelencia en la gestión y orientación a cliente:
  Mejoramos continuamente como apuesta para alcanzar la excelencia en la gestión y la total satisfacción de clientes, así como su confianza.
- Relación con entidades proveedoras éticas y responsables:
  Actuamos equitativamente en la selección de nuestros proveedores y nuestras relaciones son bidireccionales basadas en el respeto y comportamientos éticos.
- Respeto al medioambiente:
  Buscamos procesos eficaces y nos comprometemos con el cuidado del entorno, a través del cumplimento de la norma ISO 14001.

6. Normas de Conducta para...

Nuestras relaciones interpersonales como equipo

- Fomentamos el trabajo en equipo, la honestidad y el respeto.
- Apoyamos la aportación de ideas y el trabajo colaborativo.
- Alentamos el desarrollo profesional conjunto de la empresa. Reconociendo los logros individuales y colectivos.
- Estamos comprometidos a comunicarnos abierta, regularmente y de forma constructiva.
- Establecemos unas responsabilidades personales claras dentro de los equipos que favorecen un buen clima laboral y una mayor diligencia.
- Cuidamos de nuestras relaciones interpersonales periódicamente a través de evaluaciones de nuestros puestos y ambiente laboral.
- Prevenimos el acoso, la intimidación y la discriminación a través de medidas implantadas en nuestras políticas de igualdad en la empresa.

Nuestra relación con la empresa

- Nos responsabilizamos de conocer y cumplir las políticas, códigos, protocolos de actuación y con la normativa interna de la empresa, al inicio de la relación de contractual y durante la misma. Su difusión inicial se realiza a través del Manual de Acogida y posterior acceso al AGORA a través de una clave propia.
- Asumimos la protección de la propiedad intelectual propia y ajena. Sólo se usarán imágenes y textos autorizados por el Departamento de Comunicación.
- Informamos de cualquier incumplimiento o controversia a través de los canales habilitados.
- Sensibilizamos y actuamos profesionalmente según los principios y valores de la organización (igualdad, responsabilidad social, etc.).
- Usamos de manera responsable los recursos y materiales de la empresa, a favor de la sostenibilidad institucional.
- Actuamos con lealtad en la realización de las tareas encomendadas.
- Trabajamos de manera íntegra y honesta, tratando toda la información con rigor manteniendo la reputación de la empresa.
- Rechazamos los conflictos de interés, garantizando que nuestras actuaciones sean imparciales y objetivas.
- Asumimos con responsabilidad las obligaciones inherentes al puesto.
- Damos soluciones rápidas y objetivas a los conflictos que puedan surgir o comunicamos de forma responsable al propietario del proceso para una actuación ágil y eficaz.

Nuestra relación con entidades proveedoras o colaboradoras

- Establecemos relaciones con entidades proveedoras siempre acordes a la legislación aplicable y a nuestros principios éticos de empresa, para ello se firma un acuerdo de adhesión.
- Garantizamos la objetividad y transparencia de sus procesos de selección.
- Exigimos que exista una pluralidad suficiente de prestación de bienes y servicios.
- Cumplimos con las políticas y procedimiento internos, sin perjuicio para la empresa.

Nuestra relación con grupo cliente

- Proponemos calidad a cada cliente; para ello:
  - Escuchamos y atendemos sus necesidades a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, mecanismo interno de la empresa que atiende los reclamos o sugerencias de nuestro alumnado. El conocer al cliente influye en la calidad del servicio dado que si conocemos sus necesidades están podrán satisfacerse. A este Servicio se puede acceder a través de nuestra web, por email atención atencionalcliente@grupopiquer.com o en atención directa en nuestras instalaciones.
  - Orientamos de nuestros servicios, a través citas previas, jornadas informativas y/o charlas orientativas. Así conseguimos un trato personalizado y adaptado a sus necesidades lo que mejorará su satisfacción final con la organización.
  - Trabajamos con personal profesional y competente que cumple las competencias personales y técnicas para su puesto. Tanto el acceso como la promoción en la empresa se realiza a través de uno indicadores competenciales por puesto, lo que garantiza la capacitación del profesional que atiende el servicio.
  - Diversificamos continuamente nuestros ámbitos de actuación para dar una formación integral y continua. Formamos desde escolares hasta profesionales en activo,
  - Gestionamos nuestras actuaciones desde políticas de calidad y según el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM), una mayor eficacia y eficiencia en procesos y tareas, conlleva una mayor calidad del servicio.
  - Planificamos y programamos didácticamente la mayoría de nuestras actividades, así como su evaluación y seguimiento.
  - Elaboramos materiales propios: fichas y guías educativas o formativas personalizadas que favorecen la enseñanza de contenidos mínimos exigibles y ayudan al alumnado a asimilar de una forma más sencilla los contenidos.

- Mejoramos nuestros servicios de manera continua, para ello:

- Formamos continuamente a todo el personal empleado.
  - "Prevengo" programa de innovación educativa para detectar casos de acoso escolar, drogadicción y/o acoso sexual e informar y orientar a las familias, a través de guías y/o charlas.
  -Conocimientos técnicos que nos demandan o detectamos necesarios.
  -Competencias profesionales que nos demandan o detectamos necesarios.
- Realizamos un seguimiento y evaluación de nuestras actividades, a través de encuestas a lo largo curso (inicial y final) y una evaluación final para valoración de resultados. Una vez finalizadas nuestras actividades, contactamos con la mayoría de nuestros usuarios/as para conocer si han conseguido su principal meta, establecemos así una evaluación personalizada tras resultados, lo que nos da una visión global de la satisfacción de la actividad y/o de la necesidad de aplicación de mejoras.
- Aplicamos acciones correctivas, en las no conformidades del servicio detectadas, a la mayor premura permitida.
- Implantamos mejoras, de forma anual, propuestas a la Dirección por cada una de las áreas o por sugerencias de nuestro alumnado. La selección se realiza a través de una evaluación de necesidades, recursos e impacto.
- Benchmarking, comparamos indicadores con competidores que favorezcan optimizar nuestros servicios.
- Actualizamos, periódicamente nuestros materiales propios: fichas y guías educativas o formativas.

- Garantizamos la confianza de nuestros usuarios/usuarias; para ello:
  - Apostamos por una educación y formación no discriminatoria por lo que nos comprometemos a establecer alianzas con organizaciones con los mismos fines de acción. Algunas de ellas son: ARAME, ASAPME, Cruz Roja, Asociación Inserta-empleo, varios psicólogos infantiles y juveniles y públicos, IAM (Instituto Aragonés de la Mujer), IAJ (Instituto Aragonés de la Juventud)…
  - Trabajamos para ser una empresa de prestigio en el sector, para ello optamos a sellos y distintivos que acreditan nuestro buen hacer.
  - Adoptamos voluntariamente, desde 2009, pautas activas que garantizan los derechos de nuestros usuarios/as (Decreto 82/2003, de 29 de abril del Gobierno de Aragón).

- Apostamos por la calidad en la atención a nuestro grupo clientes, asumiendo los nuevos requisitos de calidad exigibles a una empresa en sus relaciones con sus usuarios/as, según el Reglamento Decreto 150/2016, de 11 de octubre del Gobierno de Aragón.
    - Atendemos con diligencia y en menor plazo sus quejas o reclamaciones, facilitando canales y anonimato.
    - Informamos de la disposición de hojas de reclamaciones, así como orientamos en su cumplimentación para unos trámites adecuados en la presentación de la solicitud.
    - Promovemos sistemas alternativos de resolución de conflictos, mediación y arbitraje. Son medios voluntarios, rápidos, económicos e imparciales que refuerzan como garantía añadida la confianza de clientes.
    - Disponemos de un convenio de mediación previo al arbitraje con la Asociación de Consumidores ACTORA.
    - Defendemos la inclusión social de usuarios a través de nuestros programas de adaptación para las personas con capacidades diferentes.

- Defendemos los derechos de clientes, para ello:
    - Cumplimos escrupulosamente las directrices normativas recogidas por contrato con cada cliente y especialmente las de aplicación cuando nuestro cliente es la Administración Pública.
    - Protegemos sus datos personales, evitando un uso inadecuado, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebida, a través de nuestro Protocolo de Protección de datos que no sólo recoge la implicación legislativa si no una serie de buenas prácticas que la refuerzan.
    - Orientamos, al inicio de una relación contractual, sobre los derechos y obligaciones de cada una de las partes, a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, que informa de estos a través de un email de Bienvenida "Derechos y Obligaciones", para un servicio transparente.
    - Tenemos desarrollado un protocolo de actuación de nuestro programa PREVENGO en casos de detectar casos de acoso escolar, drogadicción y/o acoso sexual e informar y orientar a las familias.

- Mantenemos una política de igualdad que no ofrezca beneficios o ventajas en perjuicio de otra parte, a través de unas medidas implantadas y evaluadas en su seguimiento y alcance.

Nuestra relación con la sociedad

- Promovemos una educación activa hacia la convivencia de la ciudadanía en la igualdad de derechos, la ausencia de discriminación, la libertad personal, la justicia y la diversidad.
- Desarrollamos campañas o proyectos de concienciación acordes con nuestras políticas activas y principios.
- Trabajamos con criterios de responsabilidad social: cuidando del entorno, respetando el principio de no discriminación e igualdad, uso racional y eficiente de recursos, selección de proveedores equitativa.
- Respetamos la propiedad intelectual ajena. Sólo se usarán imágenes y textos autorizados por el Departamento de Comunicación.
- Fomentamos la libre competencia. y cumplimos las normas vigentes al respecto, rechazando cualquier práctica empresarial abusiva con el principio de autonomía.
- Colaboramos con las Administraciones Públicas en la mejora de la sociedad.

Nuestra relación con el medioambiente

- Cumplimos con las recomendaciones de nuestro departamento de medioambiente, para un cuidado y respeto de del entorno: apagar la luz al salir, aire acondicionado a 24 º, puntos separados de residuos, reciclaje papel, etc.
- Evitamos usos indebidos de recursos y materiales.
- Apoyamos acciones voluntarias de control medioambiental como es la emisión de CO2 o y registro de la huella de carbono.
- Realizamos un seguimiento de consumos para minimizar impactos.
- Aumentamos de manera continuada el uso de dispositivos bajo consumo.
- Sensibilizamos a las personas empleadas, clientes y proveedores del respeto por el medioambiente.

7. Seguimiento y control de cumplimento.

El Comité de Calidad, órgano independiente con representación directiva y de personas trabajadoras, velará por el cumplimiento de los valores, principios y normas de conducta contenidas en el presente código, como compromiso asumido por la dirección y las partes.

El seguimiento de cumplimiento (indicadores) se integra en el cuadro de mando integral de la entidad contando con indicadores propios (RSC responsabilidad social corporativa).

La información sobre el grado de implantación y cumplimiento se llevará a cabo a través de auditorías anuales:

- Las pautas que afectan a usuarios/as se realizará a través de auditorías, de manera imparcial. Se podrán realizar otras auditorias adicionales si existe una necesidad de una actuación de mediación previa a la realizada cada año.
- Las pautas que afectan a la plantilla, sociedad y proveedores sé auditarán de manera interna por un auditor autorizado de manera anual.

Estas auditorías servirán para comprobar la necesidad de medidas correctoras y/o revisión del código.

El código y los informes de dichas auditorias se registrarán en el listado de información documentada, así como las no conformidades derivadas de las mismas.

Las conductas anómalas que no se ajusten a los valores, principios y normas establecidos en este Código, detectadas por el personal empleado deben de ser comunicadas a cualquier miembro del Comité de Calidad como "deber" de los valores institucionales que nos representan. "la responsabilidad", de igual forma las señaladas por personal ajeno. Las incidencias detectadas se registrarán para un seguimiento y conllevarán, si procede, la rescisión del contrato o acuerdo de proveedor o para personas empleadas la aplicación de un régimen disciplinario, este desarrollado a través del protocolo de gestión de denuncias o conductas anómalas al código de conducta trabajadores/as.

8. Entrada en vigor, desarrollo y revisión.

El Comité de Calidad, acuerda aprobar el Código de Conducta de la organización, cuya entrada en vigor surtirá efectos el día posterior a la firma de la comunicación.

Las normas de conducta establecidas pueden desarrollarse a través de políticas específicas y protocolos de actuación aprobados por las comisiones correspondientes y respaldadas siempre por este comité.

Como documento vivo, este código será objeto revisión periódica, anual, tras los informes de auditoría o siempre que sea necesario por legislaciones o actuaciones de mediación. Cualquier adaptación necesaria se identificará con una nueva edición, para su seguimiento y fecha de aplicación en su pie de página, y sombreado/destacado el texto de las modificaciones significativas realizadas.

Zaragoza, a 07 de febrero de 2018

Firma del Comité de Calidad

Trazabilidad de modificaciones

Modificaciones de 10 de febrero de 2021, realizadas por David Ariño:

- Inclusión del propósito.
- Terminológicas y de lenguaje inclusivo.
- Se prepara un tríptico a modo de resumen que se entrega por mail e impreso a todo el personal en el mes de febrero.

Modificaciones de 01 de septiembre de 2022, realizadas por David Ariño:

- Actualización de las certificaciones en sistemas de gestión.