



CÓDIGO DE CONDUCTA

1.- Introducción:

El Código de conducta recoge la declaración de principios y valores de la Asociación FACTORÍA SOCIAL.

Es una guía que recopila pautas de comportamiento honestas, respetuosas e íntegras del equipo profesional de la entidad con las personas con las que trabajamos, sus familias y la comunidad.

Esta recopilación de pautas de comportamiento profesional pretende ser un compromiso que la entidad y sus integrantes asumen públicamente.

También representa un marco de actuación que proporciona seguridad, porque estos principios de conducta profesional quedan definidos y se facilita, de esta manera, que sean conocidos y compartidos por todos y todas.

Por último, el código de conducta dentro de la entidad aspira a constituir un valor diferenciador en el entorno en el que actúa.

El ámbito de aplicación de este código de conducta son todas las personas que forman parte de su plantilla laboral y profesional en el desarrollo de todas las actividades.

2.- Misión y Valores:

La MISIÓN de FACTORÍA SOCIAL es, consolidarse como una asociación que contribuye mediante acciones, programas y asesoramientos a la Convivencia Social, a través del diseño de recursos para el fomento de la integración social y empoderamiento de comunidades. Así como para el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre para colectivos vulnerables o en riesgo. Trabajamos en las áreas de:

- **Procesos participativos**
- **Proyectos de integración social**
- **Formación y Sensibilización**
- **Información y Difusión**
- **Diseño, ejecución y coordinación de Proyectos**
- **Asesoramiento individualizado a Asociaciones, Administraciones y Ciudadanía**



Nuestros **VALORES**:

Comunicación; Podemos tejer redes potentes y fortalecer alianzas, permitiendo resolver conflictos y mejorar el buen funcionamiento del equipo

Respeto; Es la base para crear relaciones positivas y productivas, generando equilibrio con nuestro entorno y nuestros iguales. Con respeto todo es posible.

Determinación; Avanzar para lograr nuestros sueños, construyendo nuevos caminos.

Mente abierta; Descubrir, conocer y crear para ser creativas, innovadoras, explorar nuevos mundos, construir nuevas relaciones para dar respuesta a necesidades reales. Avanzar para lograr nuestros sueños, construyendo nuevos caminos hacia el éxito.

Cooperación; trabajar de forma coordinada y establecer sinergias de colaboración con los diferentes recursos sociales y administraciones públicas, y así aportar una mayor calidad y efectividad a nuestro trabajo.

Innovación; buscar, desarrollar y establecer estrategias y acciones que sean innovadoras para favorecer la calidad de vida de nuestros/as usuarios/as.

Transparencia; difundir todas las acciones que desarrollamos para que la ciudadanía conozca nuestro trabajo y mejorar nuestras acciones.

Profesionalidad; que nuestro trabajo sea eficaz y eficiente.

3.- Principios Éticos:

Los principios éticos toman como base la misión y valores de la entidad y son los fundamentos sobre los que se desarrolla el Código de conducta que ha de regir los comportamientos de todo el equipo de la entidad:

Calidad; a través de una mejora continua, y mediante la planificación, ejecución y evaluación. Tanto en la prevención como en la corrección de las diferentes problemáticas.

Responsabilidad; de todas las personas que prestan sus servicios para la entidad. Cada persona debe cumplir con sus funciones y que estas se desarrollen bajo el principio de calidad.

Cumplimiento del Reglamento, código de conducta y fines de la Entidad; en este sentido la junta directiva se compromete a que las normas sean cumplidas.



Confidencialidad: apropiada salvaguarda de la información que posee la entidad sobre las personas usuarias, entidades asesoradas, y la efectiva limitación de su uso, conforme a lo previsto en la legislación y en la normativa interna vigentes en cada momento.

Legalidad: FACTORIA SOCIAL está plenamente comprometida con el cumplimiento de toda la legislación aplicable a su actividad. Todas las personas profesionales saben que es el marco en el que debe desarrollarse su trabajo.

Equidad: La equidad entendida como el respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad requiere, en todo tipo de relaciones personales y profesionales derivadas de la actividad que se desarrolla en la entidad, un comportamiento respetuoso en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, capacidad física, psíquica o intelectual, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico.

4.- Relaciones con las personas usuarias:

Atención personal que responda a un auténtico compromiso con **Calidad:**

- Analizar y mejorar de forma continua las actividades o actuaciones que ofrecemos.
- Facilitar información a la ciudadanía en general y a las personas beneficiarias en particular.
- Ofrecer los mejores servicios asistenciales disponibles.

El personal debe:

- Conocer y comprender las necesidades de las personas con las que trabajamos.
- Cumplir y superar sus expectativas.
- Transmitir profesionalidad y responsabilidad.



El Servicio que ofrecen:

FACTORIA SOCIAL debe asegurar la máxima cercanía con las personas y comprometerse a mantener y mejorar su calidad de organización. Por eso, cada una de las personas que forman parte de FACTORIA SOCIAL debe mostrar un interés especial en cada persona y deben estar especialmente interesados/as en ofrecer una atención auténticamente personal con dignidad y respeto. Para FACTORIA SOCIAL, atender a sus usuarios/as debe ser una vocación más que una obligación o relación contractual.

Por tanto, los empleados/as de FACTORIA SOCIAL deben:

Ofrecer una atención constante y responsable basada en un trabajo en equipo, con implicación todo el equipo, independientemente del cargo, ocupación o departamento al que pertenezcan. Las personas beneficiarias merecen la atención de todo el personal de la entidad para responder con exactitud y celeridad a las necesidades manifestadas, persiguiendo en todo momento el cumplimiento de los plazos acordados.

Lenguaje claro y transparente, utilizando un lenguaje comprensible para las personas atendidas.

Trato sin discriminación, con respeto, honestidad y amabilidad. Demostrar interés en atender las necesidades y aportar soluciones alternativas buscando siempre la mayor satisfacción.

Mantener la imparcialidad/objetividad ante las personas usuarias sin dejar de mostrar empatía, profesionalidad y cercanía. Defender la entidad, intentando que esta visión sea compartida y comprendida.

Asegurar el tratamiento **confidencial de los datos personales**, basado en el respeto a su dignidad, honor e intimidad personal, según los procedimientos establecidos por la entidad.



5.- Relaciones con las asociaciones y usuarios/as:

- El personal y la entidad deben:
- Facilitar información, asesoramiento y orientación.
- Asegurar el tratamiento confidencial de los datos personales.
- Responder con claridad y transparencia.
- Ofrecer servicios de calidad.
- Actuar de forma profesional.
- Ofrecer actuaciones innovadoras y eficaces y eficientes.

6.- Relaciones con colaboradores/as de la entidad (entidades, administración, empresas y particulares):

Se basa en colaboración mutua.

El equipo velará por transmitir interna y externamente la mejor imagen de la entidad y obtener el mayor beneficio para la misma, respetando en cada momento y actuación el código deontológico respectivo de las profesiones requeridas para ocupar sus puestos de trabajo.

Compromisos:

- **Asegurar** que las personas atendidas reciban el cuidado necesario en cada circunstancia, proporcionado por personas profesionales adecuadamente formadas y entrenadas.
- **Respetar** la profesionalidad de nuestros colaboradores en el desarrollo de su actividad, utilizando en nuestras valoraciones una información objetiva, de calidad y debidamente contrastada.
- **Actuar** con total honestidad, transparencia y fluidez en la comunicación y en el cumplimiento de los procesos internos de la entidad relacionados.
- **Respetar** escrupulosamente el uso de datos confidenciales que afecten tanto a las personas profesionales como a las beneficiarias de nuestros servicios.
- **Incentivar** la calidad en el servicio a través de la selección y contratación de profesionales y su participación en programas de formación.



- **Agilizar** en lo posible todos los procesos administrativos, contribuyendo al cumplimiento de los acuerdos que la entidad ha alcanzado con sus colaboradores.
- **Cumplir** con exactitud los compromisos adquiridos con las entidades colaboradoras y no aceptar compromisos que no puedan ser mantenidos o respetados.
- **Establecer** una relación de confianza y respeto mutuos, basada en la búsqueda de la calidad, el prestigio y el beneficio para todas.
- **Fomentar** la buena relación y la colaboración.

7.- Relaciones con el personal de FACTORÍA SOCIAL:

- **Desarrollo Profesional:**

El desarrollo profesional en FACTORIA SOCIAL es un elemento clave para asegurar que permanentemente dispone de las capacidades más adecuadas a los requerimientos de la entidad.

Para ello:

El equipo directivo de FACTORIA SOCIAL deberá:

- Identificar las necesidades formativas y de desarrollo de equipo.
- Facilitar la asistencia a las acciones formativas y, posteriormente, su aprovechamiento en el día a día.

El personal deberá:

- Participar de manera activa en los cursos de formación que la entidad ponga a su disposición, implicándose en su propio desarrollo y comprometiéndose, a mantener actualizados los conocimientos y competencias necesarias, con el fin de propiciar su progreso profesional.



8.- Relaciones con la Comunidad:

Compromiso con la labor:

Creación de estrategias colaborativas con los agentes sociales del territorio: locales, regionales, estatales, entidades privadas, otras asociaciones y colectivos.

Compromiso con el medioambiente:

Desarrollar nuestras actividades de forma respetuosa con la conservación del medioambiente, desde la perspectiva de que el cuidado del entorno natural y el desarrollo sostenible proporcionan un valor añadido a nuestras actividades, y por ende, a la calidad de vida de la ciudadanía y de la sociedad en general.

Compromiso con la Igualdad de Oportunidades:

Fomentar la igualdad de oportunidades, la conciliación, la estabilidad laboral y personal, la formación continuada, la promoción y la prevención de riesgos.

Actitud Profesional responsable:

Desarrollo de sus funciones con profesionalidad y responsabilidad.

Se entiende por asumir el desarrollo de las funciones de forma responsable:

- Mantener la actitud necesaria para alcanzar los retos y estándares establecidos.
- Asegurar el tratamiento, conservación y buen uso de la información que ha de manejar.
- Abstenerse de utilizar cualquier información obtenida durante su relación con la Entidad.

9.- Incumplimiento del Código y de los Valores de la Entidad:

El equipo de la entidad no podrá solicitar u ordenar actuaciones o comportamientos que contravengan lo dispuesto en el Código de conducta. A su vez ninguna profesional de la entidad deberá cumplir solicitudes, requerimientos u órdenes contrarias al Código de conducta, ni podrán ampararse en aquellas como justificación de comportamientos ilegales o contrarios a los valores de la Entidad.

En el supuesto que una persona de FACTORIA SOCIAL tenga conocimiento o indicio razonable de actuaciones ilegales o contrarias al Código de conducta deberá denunciar el incumplimiento, a través de denuncia escrita dirigida a la Dirección de la entidad y a la



Junta Directiva. La identidad de la persona denunciante tendrá la consideración de información confidencial. En el supuesto de que se apreciaran indicios de vulneración del Código de conducta, la Dirección y la Junta Directiva promoverá una investigación de carácter confidencial, en la que podrá requerirse la colaboración de la persona o personas afectadas. El resultado será comunicado a las personas interesadas, y si se apreciara infracción laboral se procedería a la implementación de las medidas pertinentes en cada caso, en coordinación la Dirección con La Junta Directiva..