

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA INSTITUCIONAL

GRUPO TORREZURI **(SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL SOCIO-SANTARIA)**

Elaborado: Dirección

Aprobado: Dirección

Fecha: 14-07-10

PRESENTACION

BEASKOA, ELORRIAGA ETA IRIBAR S. L. (TORREZURI SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL SOCIO-SANITARIA) nace en 1999, en Gernika (Bizkaia) con el objeto de proporcionar una Mejor Calidad de Vida a las Personas Mayores y a sus Familias.

La empresa está formada por Tres Personas Socias, cuyo currículum y trayectoria profesional y personalidad se complementan perfectamente para poder realizar las labores “en equipo” que de manera complementaria requiere la empresa.

Torrezuri nace como “Servicios de Atención Integral a la Persona Mayor”, servicios de carácter básicamente Social. En el año 2006 los tres socios decidimos modificar nuestra denominación a “Servicios de Atención Integral Socio-sanitaria” con el objeto de aumentar nuestro Mercado a la Atención Socio-sanitaria fundamentalmente de Personas Mayores.

Con el paso de los años hemos evolucionado hacia la Atención Socio-sanitaria Integral, vinculada estrechamente a la Calidad de Vida, tanto de las personas mayores, como de sus familias y entornos sociales. Para conseguir este objetivo, en TorreZuri hemos aplicado procesos de mejora continua, calidad e innovación, con la participación directa de los propios residentes y de sus familias. Con la ilusión de poder aportar nuestra experiencia más allá de nuestro entorno directo, el año 2008, como un paso más dentro de un largo camino, hemos creado el “Grupo y la Fundación TorreZuri”.

Nuestra Misión como grupo empresarial es **Cuidar y dar Calidad de Vida** a las Personas (fundamentalmente Personas Mayores) con Problemas de Salud y Problemas Socio-Familiares, así como a **Apoyar y Ayudar** a las Familias en la resolución de sus Problemas con relación a su Familiar, contribuyendo de esta manera a dar también **Calidad de Vida** a dichas Familias, buscando siempre con nuestro trabajo y nuestro comportamiento:

- La **Satisfacción** de nuestros Clientes (los Usuarios y sus Familias),
- Favorecer el **Desarrollo Profesional, Humano, Personal y Familiar** de todas las Personas que Trabajamos en el grupo empresarial,
- Ser auténticos **Profesionales de la Gerontología**,
- Que el grupo empresarial muestre una **Alta Rentabilidad**,
- Que el grupo empresarial **Crezca** y alcance **Posiciones de Liderazgo y Excelencia** dentro del sector de Servicios Socio-sanitarios,
- **Respetar el Medio Ambiente**,
- y Ser **Útiles** a la **Sociedad** jugando un papel **Serio y Responsable**.

Aspiramos a ser conocidos y reconocidos entre la Población en general y en la Administración Pública en particular como **el mejor** grupo empresarial de Servicios Socio-sanitarios de Bustuarialdea y terminar siendo **el mejor** del sector de Bizkaia y así perdurar como grupo empresarial de Calidad y asentar nuestra permanencia en el mercado a lo largo de los años.

Para alcanzar nuestra visión aplicaremos los siguientes principios desde un **Comportamiento Ético y Socialmente Responsable**:

- TRABAJO EN EQUIPO.
- COMUNICACIÓN ABIERTA .
- TRANSPARENCIA , SINCERIDAD Y CONFIANZA entre Nosotros y con nuestros Clientes.
- INTEGRIDAD, HONRADEZ y HONESTIDAD entre Nosotros y con nuestros Clientes.
- RESPETO A LA INTIMIDAD de los Usuarios y de sus Familias y de las Personas que formamos TorreZuri.
- CONFIDENCIALIDAD con respecto a la Información que conocemos en relación con nuestros Usuarios, sus Familias y las Personas que trabajamos en TorreZuri.
- VOCACIÓN de Servicio y DISPONIBILIDAD.
- ETICA en los Cuidados SocioSanitarios que dispensamos a nuestros Usuarios.
- CARÍÑO, RESPETO, PACIENCIA Y DISCRECIÓN en el trato a nuestros Usuarios.
- RESPETO a nuestro Proveedores, al Medio Ambiente, a la Competencia y a la Sociedad en General.
- SENTIDO DE PERTENENCIA a TORREZURI.
- COMPROMISO CON LA EXCELENCIA en la atención, MEJORA CONTINUA e INNOVACIÓN.

El Grupo TorreZuri, consciente de la importancia de dar a conocer su Filosofía de Empresa, cuenta con un Decálogo del Cliente (*Anexo I*) que poseen, interiorizan y ponen en práctica todas las personas que forman parte del grupo. En dicho Decálogo quedan reflejados algunos de los puntos esenciales que ponen de manifiesto su Cultura Empresarial:

OBJETO Y ALCANCE

El espíritu de este Código Ético y de Conducta Institucional es el Cumplimiento de la Legalidad vigente y de su Superación mediante el Compromiso Ético y Socialmente Responsable de TorreZuri y de sus personas.

Este Código Ético será de aplicación para:

1. Todas las Personas de la Organización y aquellas que trabajen en su nombre en el desempeño de las actividades de las que sean responsables.
2. La gestión de las necesidades y expectativas de nuestros Usuarios y sus Familias.
3. La planificación y gestión de los Competidores, Proveedores y Aliados.
4. El establecimiento de relaciones con el Entorno Social y Medioambiental.
5. La planificación de las relaciones con las Administraciones competentes e Instituciones pertinentes.
6. La gestión de la Confidencialidad.
7. La Resolución de los posibles Conflictos de interés entre los grupos arriba mencionados.

COMPROMISOS Y DIRECTRICES

Dirección:

Los Valores Fundamentales son la **Orientación al Cliente, el Trabajo en Equipo, el Respeto** y la **Veracidad** en la información a las partes interesadas que aparecen en este documento.

La Dirección debe buscar la **Pervivencia** de la organización y la **Defensa** de los intereses de todas las partes, asegurando la Confidencialidad cuando así sea necesario, primando el interés general de la organización frente a los particulares de cada uno de sus miembros.

La Dirección actuará como modelo de Referencia en el Sistema de Gestión Ética, implicándose personalmente y animando a las personas a la Mejora Continua.

La Dirección proporcionará **evidencia de su compromiso** con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión Ética, así como con la Mejora Continua de su eficacia, a través de los siguientes medios:

- Estableciendo y difundiendo a todos los niveles una Política de Gestión Ética, que exprese el compromiso público para defender los Valores Éticos.
- Comunicando a todos los niveles de la Organización la importancia de implantar el sistema de Gestión Ética.
- Estableciendo un Código de Conducta que defina las relaciones de la Dirección con la Organización.
- Asegurando que se establecen Objetivos adecuados, que el Sistema se revisa, y que se facilitan los Recursos apropiados.
- Asegurando que los canales de comunicación e información estén siempre abiertos para la rápida resolución de dilemas ó conflictos en base a este Código de Conducta. Por ello las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones estipuladas en los Reglamentos serán también consideradas evidencias de estos canales.
- Asegurando el nombramiento de un Comité de Ética, el cual establecerá sus propias Normas y será quien decida la interpretación del Código Ético. Este Comité será de carácter Consultivo cuya finalidad será la Resolución de los Conflictos entre las partes interesadas.

Relaciones con Clientes:

Los Valores Fundamentales son la **Satisfacción** de las Necesidades y Expectativas de nuestros Usuarios y de sus Familias, la Obtención de su **Confianza** y la **Comunicación** a través de Relaciones basadas en la **Honradez**, la **Transparencia**, el **Respeto** y la **Lealtad** a los **Compromisos** adquiridos.

La MISIÓN de TorreZuri está enfocada a nuestros dos Clientes:

- Cliente Externo: Nuestros Clientes Externos fundamentales son el Usuario y su Familia, aunque también son Clientes Externos nuestros, las Instituciones Públicas (Diputación Foral de Bizkaia y Ayuntamientos), los Acompañantes y Amigos de los usuarios, Personas que piden información, Proveedores que vienen de otras empresas (Transportistas, Lavadero, Cartero, etc) y la Sociedad en General.
- Cliente Interno: El Grupo Empresarial en general y las Personas que Trabajamos en el Grupo Empresarial en particular.

Todas las personas que trabajan en la Organización que mantengan relaciones con los Clientes (reales y potenciales) evidenciarán el Compromiso de TorreZuri con los Valores mencionados asegurando que:

- Toda la Información facilitada a Nuestros Clientes respecto de Nuestros Servicios sea Veraz, Transparente y Completa.
- Se establezca un sistema seguro de Control, Protección y Empleo de Datos Confidenciales, especialmente los de carácter Médico, Personal y Económico.
- La Organización analizará y definirá su nivel de Responsabilidad en caso de Daños de cualquier tipo. Y podrá ser llevado ante el Comité ético.
- La Publicidad de los Productos, Servicios y Logros de la organización sea Veraz y Transparente.

Conscientes de la importancia de los Clientes, TorreZuri cuenta con un Decálogo de Trabajo orientado al Cliente, que conocen todas las personas que forman parte del equipo y que pone de manifiesto la importancia del cliente para TorreZuri, y nuestro esfuerzo porque el servicio a nuestros clientes sea excelente y en Constante Mejora.

Relaciones con las Personas que integran TORREZURI:

Los Valores Fundamentales son el **Respeto**, el **Trabajo en Equipo**, el **Diálogo** y la **Cercanía**.

TORREZURI procurará a sus Personas, sean Trabajadores/as **Propios/as** o **Subcontratados/as**, los siguientes aspectos:

- La Formación y Capacitación adecuada y necesaria para el desempeño de su función.
- La Compatibilidad de sus propios Fines con la Vida Familiar y Circunstancias Personales de las personas que la integran.
- Un Ambiente Distendido y de Compañerismo que, evitando abusos, genere la Integración de todo su personal.
- La Prestación de Especial Atención a las situaciones de Discriminación ó Acoso Sexual, Profesional ó Moral.

- La Concienciación e Implicación de las personas en temas de Ética, Calidad, Higiene, Seguridad, Psicología, Ergonomía, Medio Ambiente y Responsabilidad Social.
- Una Comunicación Abierta siendo receptiva a las preocupaciones de los demás y proporcionando Información de modo que su personal se sienta Motivado y participe de la Organización y de sus logros.
- Unos Valores Compartidos y una Cultura de Confianza y Asunción de Responsabilidades que fomenten la Implicación de las personas.

Enfoque de Cuidados y de Trabajo centrado en la Persona:

Torrezuri ha desarrollado como eje de su filosofía de cuidados el MODELO VIDA Y PERSONA: Torrezuri entiende el cuidado como CUIDADO CENTRADO EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA con un enfoque holístico en el que el centro de atención de cuidados es el Anciano y su Familia.

A su vez dicho Modelo Vida y Persona también trabaja bajo el enfoque de la autoorganización como modelo de trabajo motivador que empodera a los trabajadores y se centra en su desarrollo como personas.

El Modelo Vida y Persona es el sustrato que permite el pleno desarrollo de una forma de trabajar comprometida con la METODOLOGÍA Y NORMA DE TRABAJO LIBERA-GER que sienta las bases para un CUIDADO NO SUJECIONES.

Relaciones con Proveedores y Subcontratistas:

Los Valores Fundamentales son la **Transparencia** en las relaciones y la **Equidad** en el trato.

Se tratará de establecer alianzas y relaciones mutuamente beneficiosas, basadas en la Confianza, el Intercambio de Conocimiento y en la Integración, para:

- Apoyar a los Proveedores de modo que sus suministros mejoren en beneficio de ambas partes.
- Crear Valor entre las partes, y maximizarlo.
- Apoyar el Desarrollo mutuo.
- Agilizar las transacciones.
- Asegurar que la Cultura de ambas partes es compatible.

En ningún caso se alcanzarán estos objetivos mediante prácticas que vayan en detrimento de los valores de este Código Ético.

La Organización implantará un sistema que garantice que los Suministros (de productos y servicios) cumplan con los Requisitos Mínimos establecidos en el Sistema de Gestión Ética, comunicándoles esos requisitos y realizando Evaluaciones.

Cuando así se estime oportuno, la organización decidirá y comunicará a todas las partes interesadas las alianzas establecidas que impliquen el beneficio mutuo de la/s

organización/es involucradas, con total compatibilidad en el objeto de la alianza con el objeto empresarial.

Cualquier duda ó conflicto podrá ser llevada ante el Comité Ético para que sea evaluado según los valores aquí explicitados.

Relaciones con el Entorno Social y con el Entorno Ambiental:

Los Valores Fundamentales son la **Responsabilidad**, la **Disponibilidad**, el **Trabajo en Equipo**, la **Cercanía** con las partes interesadas, y el **Compromiso** con el Desarrollo Sostenible.

TORREZURI trabajará siempre teniendo en cuenta la importancia del seguimiento y la consecución de los Valores.

La Publicidad que se haga del grupo empresarial ofrecerá Información Veraz de todos los servicios y las instalaciones de TORREZURI. Se evitará la publicidad basada en contravalores o que aproveche debilidades del sector social al que va dirigida.

TORREZURI respetará los Derechos Humanos y Libertades Públicas reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, No ejercerá ninguna forma de Discriminación y No tolerará el Trabajo Infantil Ni ninguna forma de Abuso Laboral, haciendo extensible este compromiso a todos sus Proveedores y Empresas Colaboradoras.

TORREZURI actuará conforme a las Leyes y Normativas Nacionales ó Internacionales que le sean de aplicación. Y en ningún caso, recurrirá Ni tolerará Sobornos de terceros hacia el grupo empresarial ó su plantilla, ó viceversa.

TORREZURI garantizará la Seguridad de sus Instalaciones y Minimizará su Impacto de forma que no representen molestias intolerables para comunidades ó personas y Respeten el entorno, dentro de las limitaciones tecnológicas y salvaguardando las necesidades del servicio y de los productos.

TORREZURI se implicará en las comunidades en las que opera, a través de actividades sociales desarrolladas por al Fundación TorreZuri.

TORREZURI optimizará el consumo de materiales y recursos naturales así como reducirá la generación de residuos. Además establecerá los instrumentos necesarios para poder prevenir los Impactos Medioambientales

Relaciones con la propiedad del grupo empresarial:

Los Valores Fundamentales son la **Transparencia**, la **Lealtad**, la **Comunicación** y la **Creación de Valor de Forma Sostenible**.

La Información de la organización a sus Inversores será siempre Oportuna, Transparente, Completa y Veraz. Incluirá información real sobre el gobierno de la Organización, sus actividades, proyectos y resultados. Esta información será Fiable y

Coherente con la que se suministre a los mercados y se elaborará con Criterios Profesionales y Verificables.

TORREZURI tratará de obtener de Manera Ética el Máximo Beneficio y Rentabilidad Económica, así como el Crecimiento y Desarrollo Estratégico del grupo empresarial planificado y planteado por sus socios y propietarios. Se tendrá en consideración en todo momento la compatibilidad de los objetivos de TORREZURI con los intereses de los demás stakeholders ó grupos de interés.

TORREZURI proporcionará Información Puntual, Completa, Cierta y Transparente sobre la situación y principales actuaciones de la organización, así como de sus resultados operativos, económicos y sociales a sus socios.

TORREZURI se guiará en sus relaciones con sus socios por los criterios de Legalidad, Transparencia, Colaboración, Profesionalidad y Confidencialidad. Los mismos criterios regirán todas sus actividades de gestión y control de las inversiones.

TORREZURI informará a sus socios acerca de su Sistema de Gestión, Política y Planes de Acción correspondientes, Quejas y Reclamaciones, Incidentes, Resultados de las Inspecciones del grupo empresarial y Auditorías del Sistema de Gestión, Denuncias, Conflictos, Litigios con alguna de sus partes interesadas y cualquier otra circunstancia ó acontecimiento que competa al accionariado del grupo empresarial.

Relaciones con la Competencia:

El Valor Fundamental a aplicar es el **Respeto** y la **Colaboración** en asuntos de Interés Común.

Se procurará mantener relaciones con la competencia con el fin de compartir mejores prácticas en aras de intercambiar experiencias, mejorar los productos y servicios ofrecidos y buscar en todo momento la Mejora Continua.

TORREZURI No realizará prácticas abusivas de Competencia Desleal, Ni difundirá Información Falsa, Manipulada ó Tendenciosa sobre sus competidores, y obtendrá la información sobre y de sus competidores exclusivamente por Vías Legales, Respetando los Derechos de la Propiedad, tangible e intangible.

TORREZURI buscará relaciones basadas en el Libre Mercado, que conduzcan a enaltecer los valores propios, sin menospreciar los ajenos, y que vayan siempre en beneficio de todas las partes interesadas.

TORREZURI aceptará y cumplirá con la Legislación aplicable en el ámbito de la Competencia.

Relaciones con las Administraciones Públicas competentes:

TORREZURI **cumplirá de forma ética con todas las Obligaciones Legales** (Fiscales, Laborales, etc.) y con la Seguridad Social, en todos los territorios en los que desarrolle su actividad, estando dispuesto en todo momento a Satisfacer las Solicitudes de

Información, independientemente del nivel del funcionariado de que procedan, proporcionándolas con prontitud y detalle requerido.

TORREZURI no buscará ni aceptará tratos de favor ilegítimo ó no ético por parte de los diversos órganos de las Administraciones Públicas en aspectos legales, reglamentarios y normativos, ó en las condiciones financieras, fiscales, comerciales, etc... en cualquiera de las actividades de la organización.

TORREZURI establecerá un trato cortés, sin incluir obsequios ó distinciones en búsquedas de ventajas, manteniendo unas Relaciones Estrictamente Profesionales con los diferentes Órganos y Representantes de la Administración pública y con las Autoridades Políticas.

TORREZURI se compromete a trabajar Contra la Corrupción en todas sus formas, incluidas la Extorsión y el Soborno.

Anexos:

Anexo I “Decálogo del Cliente”.

Anexo II “Gestión del Código de Ética y de Conducta Institucional”.

Anexo III “Sistema de Garantía de Calidad Interna”.

Anexo IV “Política de Regalos de TorreZuri”.