



# CÓDIGO DE CONDUCTA DE EMOCIACIÓN S.L.

2018

## ÍNDICE

1.	SISTEMA DE GESTIÓN.....	4
1.1	Objeto.....	4
1.2	Alcance.....	4
1.3	Definiciones .....	4
2.	GESTIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.....	6
2.1	Emisión.....	6
2.2	Identificación .....	6
2.3	Plan de comunicación.....	6
2.4	Revisiones.....	7
2.5	Integración con Sistema ISO.....	7
2.6	Mecanismo de contacto para consultas o denuncias.....	7
2.7	Medidas sancionadoras.....	8
2.8	Diálogo con grupos de interés.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3	LIDERAZGO.....	11
3.1	Política de Responsabilidad Social.....	11
3.3	Diálogo con grupos de interés.....	11
3.4	Memoria anual y comunicación.....	11
4	TRABAJADORES DE EMOCIACION S.L.....	11
4.1	Buenas prácticas hacia la no discriminación.....	11
5	CLIENTES .....	12
5.1	Buenas prácticas comerciales.....	12
5.2	Publicidad responsable.....	12
6	PROVEEDORES.....	13
6.1	Principios y compromiso ético y socialmente responsable .....	13
6.2	Gestión de compras y evaluación de proveedores .....	13
7	COMPETENCIA.....	13
7.1	Competencia leal .....	13
8	CONFIDENCIALIDAD.....	13
8.1	Seguridad de la información y respeto a la privacidad .....	13

## I. INTRODUCCIÓN

EMOCIACION S.L. expone el presente Código de Conducta, alineado con su misión, visión y valores:

- **Misión**

Ser el apoyo para lograr el desarrollo pleno de las Organizaciones a través del trabajo con las personas que la integran.

- **Visión**

Ser un referente como empresa seria, comprometida y responsable, capaz de solucionar cualquier problema relacionado con la gestión emocional de las organizaciones y las habilidades de sus miembros.

- **Valores**

Coherencia, compromiso social, honradez, transparencia y generosidad.

Este código, redactado en línea con la Política de Responsabilidad Social de la organización, se encuentra basado en los Derechos Humanos, las normas mínimas de comportamiento basadas en una conducta responsable que deben ser claramente entendidas tanto por todos los trabajadores de la entidad, como por aquellos que trabajen en nombre de ella, y los subcontratados y proveedores de la misma.

Así, este Código aplica a todos los trabajadores, colaboradores y proveedores que formen parte de las actividades desarrolladas por EMOCIACION S.L., teniendo en cuenta los siguientes principios que describen el comportamiento ético de la Organización:

- Todos los proyectos llevados a cabo por EMOCIACION S.L. se desarrollan bajo una perspectiva ética y responsable.
- Todas las actividades realizadas por EMOCIACION S.L. se planifican y se llevan a cabo respetando el medio ambiente.
- Todas las personas individuales así como otras entidades que mantengan (tanto directa como indirectamente) cualquier tipo de relación laboral, económica o social con EMOCIACION S.L., son tratados con respeto y dignidad.
- Todos los proveedores externos de EMOCIACION S.L. comprenden este Código y aseguran que siguen los principios descritos en el mismo.

## II. SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE

### 1. SISTEMA DE GESTIÓN

#### 1.1 Objeto

La Gerencia de EMOCIACIÓN S.L. decide implantar el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable en base a requisitos de la norma SGE21, marco de referencia en gestión empresarial.

El Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable se considera una parte de gestión de la organización con el principal objeto de asegurar la aplicación y mantenimiento de los valores éticos en todos los ámbitos de su gestión, basándose en principios de honradez, buena fe, lealtad, y transparencia.

#### 1.2 Alcance

Este Sistema describe las líneas éticas que sigue la gestión de la propia empresa, así como su cultura operativa guiando la toma de decisiones. El alcance del mismo abarca a todas las personas que forman parte de EMOCIACIÓN S.L., así como las que trabajan en su nombre. De este modo, todas ellas deben conocerlo y comprometerse en su cumplimiento.

#### 1.3 Definiciones

A continuación, se definen una serie de términos y definiciones que facilitan la comprensión de la documentación del Sistema. Estas definiciones se recogen en la Norma SGE21.

- **Accesibilidad Global.** Cualidad que tienen o se confiere a los entornos, en los que se puede disfrutar de servicios, según el contexto dado, con el fin de hacerlos adecuados a las capacidades, necesidades y expectativas de todos sus potenciales usuarios independientemente de su edad, sexo, origen cultural o grado de capacidad.
- **Acción Correctora.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción Social.** Actividad voluntaria de la organización que, destinando parte de sus recursos (materiales, financieros o humanos entre otros), tiene como objetivo el apoyo, protección o ayuda a la sociedad.
- **Arbitraje.** Procedimiento por el cual se somete una controversia, por acuerdo de las partes, a un árbitro a un tribunal de varios árbitros que dicta una decisión que es obligatoria para las partes.

- **Buen Gobierno.** Principios y normas de actuación que la organización establece públicamente con el fin de trasladar su compromiso con un modo de operar ético y transparente.
- **Clima laboral.** Conjunto de condiciones físicas, humanas y psicológicas bajo las cuales las personas que trabajan en una organización desarrollan su trabajo.
- **Código de Conducta.** Expresión documentada de los valores de la organización que además puede establecer pautas o reglas de acción para casos y circunstancias determinadas y, en muchas ocasiones, para personas o puestos de trabajo específicos.
- **Competencia leal.** Toda competencia entre organizaciones en la que no se realizan prácticas ilegales ni deshonestas con el objeto de perjudicar al resto de organizaciones.
- **Compras Responsables.** Toma en consideración sistemática de las prácticas sociales y ambientales de los proveedores.
- **Criterio.** Condición o regla que permite realizar una elección, basar una decisión o emitir un juicio de valor.
- **Desarrollo Sostenible / Sostenibilidad.** Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.
- **Discriminación.** La distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos varios (sexo, raza, religión, condición social...) cuyo propósito o resultado sea anular o disminuir el reconocimiento, preferencia o ejercicio, en iguales condiciones, de los derechos humanos y libertades fundamentales en la política, la economía, la sociedad, la cultura o cualquier otra esfera de la vida pública.
- **Gestión Ética y Socialmente Responsable.** La integración voluntaria en el gobierno, gestión, estrategia políticas y procedimientos de las organizaciones, de las preocupaciones sociales, éticas, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.
- **Igualdad de oportunidades.** Ausencia de discriminación o trato desfavorable en el entorno laboral, específicamente en lo que se refiere al acceso a puestos de trabajo, formación, desarrollo profesional y retribución.
- **Mejora Continua.** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **No Conformidad.** Incumplimiento de un requisito. Desviación.

- **Plan de Responsabilidad Social.** Conjunto de acciones definidas, en materia de responsabilidad social, para conseguir los objetivos previstos, incluyendo la asignación de responsables y la definición de recursos y tiempos de ejecución necesarios.
- **Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social.** Declaración pública y documentada de la dirección de la organización que refleje el compromiso voluntario de integrar, en su estrategia y gestión, aquellos aspectos sociales, laborales, éticos y ambientales que superen las exigencias de la legislación.
- **Responsabilidad Social.** La integración voluntaria (superando el cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes) en el gobierno, gestión, estrategia, políticas y procedimientos de las organizaciones, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.

## 2. GESTIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

### 2.1 Emisión

El Código de Conducta se elabora por el/la Responsable de Cumplimiento Social, y es aprobado por la Gerencia de EMOCIACIÓN S.L.

### 2.2 Identificación

La copia impresa está identificada con un código, y en caso de que se distribuyeran varias copias, se convertiría en un código secuencial, sometiéndolas a control de revisión. Aquellas copias emitidas a título informativo no estarán sujetas a revisión.

### 2.3 Plan de comunicación

Todo documento ha de estar al alcance de todas las personas a las que les afecte en su trabajo, para lo cual se encuentran disponibles en formato electrónico dentro del Sistema digital, donde están actualizados con últimas modificaciones, que serán corregidas por el/la Responsable de Cumplimiento Social. Este/a Responsable es el/la encargado/a de mantener actualizada la documentación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.

El personal tiene acceso a la lectura e impresión de todos los documentos del Sistema, y será responsabilidad del propio/a empleado/a la verificación de que las copias que posee impresas corresponden a la última versión del documento.

En el caso en el que se entregase alguna copia a entidades o empresas externas, no será responsabilidad de EMOCIACIÓN S.L. la actualización de dicha documentación, ya que será una copia no controlada.

El/la Responsable de Cumplimiento Social define los siguientes métodos de distribución del código:

- En el Sistema. Dentro de la red digital soporte de documentos de EMOCIACIÓN S.L., cualquier empleado/a de la Organización puede consultar la documentación relacionada con el Sistema de Gestión.
- En la página web. El Código de Conducta se publica en la página Web de la empresa. Así, se encuentra a disposición de todas las personas internas y externas interesadas.
- Copia en papel. El/la Responsable de Cumplimiento Social puede considerar necesario entregar una copia el mismo al personal de la Organización, así como otras personas interesadas.
- Vía correo electrónico. El Responsable de Cumplimiento Social puede considerar oportuno enviar mediante correo electrónico el Código de Conducta. Este envío se registraría según lo descrito en el procedimiento "R-02-02 Entrega Documentacion".

## 2.4 Revisiones

El Código de Conducta se revisa siempre que surjan modificaciones en el Sistema o en la Organización que afecten a su adecuación y eficacia. Estas modificaciones son propuestas y realizadas por el/la Responsable de Cumplimiento Social, y son aprobadas por Gerencia.

## 2.5 Integración con Sistema ISO

Aprovechando las sinergias existentes entre este Sistema y ciertos estándares internacionales, el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable se estructura de manera análoga a estos, con sus procesos, procedimientos y registros.

## 2.6 Mecanismo de contacto para consultas o denuncias

EMOCIACIÓN S.L. facilita las vías de comunicación tanto tradicional como digital proporcionando, tanto formatos a cumplimentar en papel, como un buzón digital de dudas, quejas y sugerencias. El correo electrónico también se puede utilizar como mecanismo de contacto, enviando un e-mail a la dirección [info@emociaccion.es](mailto:info@emociaccion.es) explicando detalladamente el motivo del contacto, así como las causas.

Se tienen en cuenta las dudas, quejas, reclamaciones, denuncias o sugerencias que pudieran aportar las partes interesadas. La comunicación de denuncias podría derivar en la aplicación de medidas sancionadoras en cuanto a la resolución de un incumplimiento, pero nunca como represalia hacia la persona que realiza dicha comunicación. Estas denuncias pueden ser emitidas anónimamente.

## 2.7 Medidas sancionadoras

El/la Responsable de Cumplimiento Social analiza las comunicaciones recibidas en relación a faltas éticas, conflictos de intereses o incumplimientos del propio Código de Conducta. De este análisis derivan, si fueran necesarias, medidas sancionadoras, aprobadas por Gerencia.

Todo empleado/a, colaborador/a que realice prácticas de comportamiento laboral o cualquier otro tipo de conducta en términos contrarios a lo establecido en este Código de Conducta, dará lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, incluida la posibilidad del despido y, en caso de corresponder, a la iniciación de acciones legales o la aplicación de sanciones penales.

### 2.7.1 Tipos de faltas

#### - Faltas leves

- a) Discutir de forma inapropiada con el resto de la plantilla, clientes o proveedores dentro de la jornada de trabajo.
- b) Todas aquellas faltas que supongan incumplimiento de prescripciones, órdenes o mandatos de quien dependa, orgánica o jerárquicamete en el ejercicio de regular sus funciones, que no comporten perjuicios o riesgos para las personas o cosas.
- c) El incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 29 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, siempre que se pueda entrañar algún riesgo, aunque sea leve, para si mismo, para el resto de plantilla o para terceras personas.

#### - Faltas graves

- a) Suplantar o permitir ser suplantado, alterando los registros y controles de entrada o salida al trabajo.
- b) La negligencia o imprudencia, en el trabajo que afecte a la buena marcha del mismo, siempre que de ello no se derive perjuicio grave para la empresa o comportase riesgo de accidente para las personas.
- c) Las ofensas puntuales verbales o físicas, así como las faltas de respeto a la intimidad o dignidad de las personas por razón de sexo, orientación o identidad sexual, de nacimiento, origen racial o étnico, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, enfermedad, lengua o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- d) La embriaguez o el estado derivado del consumo de drogas aun siendo ocasional, si repercute negativamente en su trabajo o constituye un riesgo en el nivel de protección de la seguridad y salud propia y del resto de los trabajadores.



- e) El incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 29 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, cuando tal incumplimiento origine riesgos y daños graves para la seguridad y salud de los trabajadores.

- **Faltas muy graves**

- a) El fraude, deslealtad o abuso de confianza en las gestiones encomendadas y el hurto o robo, tanto a sus compañeros/as de trabajo como a la empresa o a cualquier otra persona dentro de las dependencias de la empresa, o durante el trabajo en cualquier otro lugar.
- b) La realización de actividades que impliquen competencia desleal a la empresa.
- c) Las riñas, los malos tratos de palabra u obra, la falta de respeto y consideración a cualquier persona relacionada con la empresa, en el centro de trabajo.
- d) Violación de los secretos de obligada confidencialidad, el de correspondencia o documentos reservados de la empresa, debidamente advertida relevándolo a personas u organizaciones ajenas a la misma, cuando se pudiera causar perjuicios graves a la empresa.
- e) La negligencia o imprudencia en el trabajo que cause accidente grave, siempre que de ello se derive perjuicio grave para la empresa o comporte accidente para las personas.
- f) La reincidencia en falta grave, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que las faltas se cometan en el período de dos meses y haya mediado sanción.
- g) La desobediencia a las instrucciones de las personas de quien dependa orgánica y/o jerárquicamente en el ejercicio de sus funciones, en materia laboral, si implicase un perjuicio muy grave para la empresa o para el resto de la plantilla, salvo que entrañe riesgo para la vida o la salud de éste, o bien sea debido a abuso de autoridad.
- h) Acoso sexual, identificable por la situación en que se produce cualquier comportamiento, verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. En un supuesto de acoso sexual, se protegerá la continuidad en su puesto de trabajo de la persona objeto del mismo. Si tal conducta o comportamiento se lleva a cabo prevaliéndose de una posición jerárquica supondrá una situación agravante de aquella.
- i) Acoso moral (mobbing), entendiendo por tal toda conducta abusiva o de violencia psicológica que se realice de forma prolongada en el tiempo sobre una persona en el ámbito laboral, manifestada a través de reiterados comportamientos, hechos, órdenes o palabras que tengan como finalidad desacreditar, desconsiderar o aislar a esa persona, anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo,

produciendo un daño progresivo y continuo en su dignidad, o integridad psíquica, directa o indirectamente. Se considera circunstancia agravante el hecho de que la persona que ejerce el acoso ostente alguna forma de autoridad jerárquica en la estructura de la empresa sobre la persona acosada.

- j) El acoso por razón de origen racial o étnico, sexo, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual. Entendiendo por tal, cualquier conducta realizada en función de alguna de estas causas de discriminación, con el objetivo o consecuencia de atentar contra la dignidad de una persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o segregador.
- k) El incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 29 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, siempre que de tal incumplimiento se derive un accidente laboral grave para si mismo, para sus compañeros o terceras personas.
- l) El abuso de autoridad: tendrán tal consideración los actos realizados por personal directivo, puestos de jefatura o mandos intermedios, con infracción manifiesta y deliberada a los preceptos legales, y con perjuicio para el trabajador.

#### 2.7.2 Régimen de sanciones

Las sanciones máximas que podrán imponerse por la comisión de las faltas señaladas son las siguientes:

- a) Por faltas leves: Amonestación por escrito.
- b) Por faltas graves:
  - Amonestación por escrito.
  - Suspensión de empleo y sueldo de dos a veinte días.
- c) Por faltas muy graves:
  - Amonestación por escrito.
  - Suspensión de empleo y sueldo de veintiuno a sesenta días.
  - Despido.

#### 2.7.3 Prescripción

Las faltas leves prescriben a los 10 días, las graves a los 20, y las muy graves a los 60 días. La prescripción de estas comenzará a contar a partir de la fecha en que la empresa tuvo conocimiento de su comisión y, en todo caso, a los seis meses de haberse cometido

## 3 LIDERAZGO

### 3.7 Política de Responsabilidad Social

Gerencia demuestra sus principios y compromiso en cuanto a Responsabilidad Social mediante la definición y aprobación de la Política de Calidad y Responsabilidad Social. Esta política incluye su compromiso en cuanto al comportamiento ético, teniendo en cuenta aspectos sociales, éticos y ambientales.

Esta política es revisada anualmente por el Responsable de Cumplimiento Social, y por el Comité de Responsabilidad Social.

### 3.8 Política Anticorrupción

Dado que resulta uno de los principios básicos de esta Organización, se redacta un documento específico en el que esta se compromete a luchar contra la corrupción. Bajo ninguna circunstancia está permitida en EMOCIACIÓN S.L. la práctica de soborno y/o extorsión.

### 3.9 Diálogo con grupos de interés

Los distintos grupos de interés, así como sus necesidades y expectativas se reflejan en el estudio realizado sobre el contexto de la Organización, donde también se recogen los distintos canales de comunicación entre la Organización y los mismos.

### 3.10 Memoria anual y comunicación

Anualmente, Gerencia junto con el Responsable de Calidad y Cumplimiento Social, y el Comité de Responsabilidad Social (si lo hubiere), redacta y presenta la Memoria Anual de la Organización, que contiene:

- El perfil de la empresa y su estrategia en cuanto a Responsabilidad Social.
- Resultado de objetivos.
- Indicadores sociales, económicos y ambientales.
- Resumen de actividades realizadas.

## 4 TRABAJADORES DE EMOCIACION S.L.

### 4.7 Buenas prácticas hacia la no discriminación

La Organización promueve prácticas de no discriminación entre sus empleados. En primer lugar, la contratación de personal se ve regida en base a igualdad de oportunidades y no discriminación, velando por la no diferenciación de personas en función de su género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, cultura, u orientación sexual o política.

Por otro lado, en caso de se contratasen los servicios de una entidad externa para llevar a cabo contrataciones de la propia plantilla de la Organización, se le exigiría como requisito indispensable que actuara alineada con la política de Calidad y Responsabilidad Social de EMOCIACIÓN S.L.

También se tendrá en cuenta la gestión de la diversidad e inclusión, identificando y analizando los distintos perfiles, identificando sus necesidades y expectativas, con el fin de definir un plan de acción en función de dichos resultados.

#### 4.8 Salud y seguridad

Los trabajadores pertenecientes a la plantilla de EMOCIACIÓN S.L. trabajan en un medio ambiente de trabajo saludable y seguro. Se realiza una evaluación de riesgos para cada puesto de trabajo, y se toman medidas efectivas para prevenir incidentes potenciales de salud y seguridad, así como lesiones o enfermedades ocupacionales originadas de, asociadas con o que ocurren en el desempeño del trabajo. La Organización minimiza o elimina en la medida de lo posible las causas de todos los peligros en el lugar de trabajo, con apoyo de una entidad externa (TAPREGA).

Todos los trabajadores son informados de los distintos riesgos que supone su puesto de trabajo, y se les ofrece la formación requerida. Si lo desean, pueden opcionalmente realizar un seguimiento de la Salud con la Organización, sometiéndose a análisis médicos de periodicidad anual.

## 5 CLIENTES

#### 5.7 Buenas prácticas comerciales

La empresa se basa en la transparencia y la honestidad para realizar acuerdos positivos tanto para el cliente como para la propia Organización. Se proporcionan presupuestos claros y concisos, detallando en la misma oferta las condiciones negociadas con los clientes, así como la duración del proyecto y la metodología claramente desglosada, con el fin de que el cliente pueda entender las distintas partes del desarrollo de la actividad a realizar.

En cuanto a posibles reclamaciones, se dispone de un proceso de Comunicación mediante el cual el cliente puede cumplimentar un parte de queja y/o sugerencia, donde se analizarán las causas y se realizarán acciones a tomar a cabo manteniendo informado al cliente.

#### 5.8 Publicidad responsable

Toda la información pública relacionada con los servicios que ofrece EMOCIACIÓN S.L. están expuestos en la página web de manera formal y contrastada, elaborada por técnicos externos (DUACODE), y evaluada por el Responsable de Cumplimiento Social.

El grupo público vulnerable identificado se analiza desde el punto de vista de aquellos clientes que no pudieran acceder a nuestros servicios por causas derivadas de enfermedades que le impidieran

acceder a nuestras ofertas. Para este caso en concreto, se diseña una página web de la compañía para personas con visibilidad reducida.

## 6 PROVEEDORES

### 6.7 Principios y compromiso ético y socialmente responsable

EMOCIACIÓN S.L. considera que la honestidad, el respeto y la transparencia son aspectos clave en cuanto a sus relaciones con empresas proveedoras, subcontratistas y colaboradores. Por ello, expone públicamente su Política para que estos sean conocedores de la misma.

En procesos de selección de proveedores y colaboradores se tendrá en cuenta en gran medida su comportamiento ético y socialmente responsable. En cuanto a la relación contractual, todos los acuerdos pactados serán cumplidos demostrando de esta manera que la honestidad es la base de la Organización.

Con el fin de implicarles en un comportamiento socialmente responsable, se les comunicará a los colaboradores cuando se realicen actividades relacionadas con dicho ámbito, por si quisieran formar parte.

### 6.8 Gestión de compras y evaluación de proveedores

La gestión de compras y la evaluación de proveedores se realizan según describen los procedimientos definidos para cada caso. Como se ha comentado con anterioridad, se tendrán en cuenta aspectos ambientales, sociales, éticos, y de buen gobierno.

## 7 COMPETENCIA

### 7.7 Competencia leal

Los valores que deben caracterizar la relación de la Organización con otras empresas competidoras y/o colaboradores con los que alguna vez tuvieron relación laboral, se basan en el respeto, la honestidad, la transparencia y la cooperación, fomentando el acuerdo escrito entre las partes como vía de resolución ante diferencias al respecto.

## 8 CONFIDENCIALIDAD

### 8.7 Seguridad de la información y respeto a la privacidad

Cumpliendo con los requisitos legales aplicables, así como cualquier requisito contractual definido previamente, toda la información recopilada por la Organización, con origen en sus propios trabajadores, clientes, proveedores, competencia, o cualquier otro grupo de interés relacionado con la misma, será salvaguardada con el interés único y exclusivo pactado con dicha parte.