



ACCIÓN LABORAL

AGENCIA DE COLOCACIÓN
N° 9900000013

CÓDIGO ÉTICO DE CONDUCTA



Este Código de Conducta, es de observancia obligatoria para los empleados, colaboradores e involucrados en los procesos de Consultoría, Orientación y Capacitación que ofrezca AL y entra en vigor a partir del
1 de Enero de 2015.



INTRODUCCIÓN

El código ético está integrado en nuestra estructura empresarial y lo utilizamos para evolucionar como personas, como profesionales y como equipo, para proporcionar **estabilidad y satisfacción** al mismo y a nuestros clientes, así como para aportar valor a la sociedad.

Estamos convencidos de que **la ética empresarial mejora la productividad y la rentabilidad** a corto, medio y largo plazo, así como la calidad de vida y sostenibilidad en las empresas. En definitiva, mejora nuestra sociedad.

AL, Consultoría de RRHH, Agencia de Colocación y Recolocación, Formación y Servicios de RRHH, es una empresa conformada por un grupo de profesionales especializados en crear sinergia y soluciones estratégicas para las empresas, usuarios e instituciones públicas y sociales.

Además incidimos en los diversos escenarios socioeconómicos, políticos y culturales de los territorios donde actuamos y empleamos numerosos instrumentos para incidir en mejorar la calidad de vida y el desarrollo sostenible local, regional y nacional.

Nuestras acciones se encaminan a generar la participación activa de personas físicas que adoptan políticas y prácticas encaminadas a la mejora continua y definitiva tanto a nivel individual como colectivo de su entorno con estricto apego al respeto a los grupos de interés y al medio ambiente.

En AL ejercemos un liderazgo social y nos vinculamos con la comunidad o territorio de actuación para generar relaciones estratégicas basadas siempre en el respeto a los derechos humanos de todos con quienes nos involucramos. Creemos en la dignidad y el valor de las personas y en la igualdad de derechos de todos y para todos; sin distinción alguna de raza, color, sexo, orientación sexual, idioma, religión, opinión política, nacionalidad o de cualquier otra índole.

Considerando que un **Código de Conducta** es la guía de acción organizacional en la que se establecen los criterios fundamentales del ser y hacer éticos de la Organización, sus colaboradores y los diversos actores involucrados, enmarcados en los Valores que nos definen, establecemos este **Código de Conducta** para que regule nuestro ser, decir y hacer.



1. VALORES

- ✓ **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** trabajamos para lograr la satisfacción de nuestros clientes internos y externos, adaptando nuestros servicios a sus necesidades, ofreciendo a cada uno un trato personalizado y gestionando sus expectativas al objeto de ayudarles a cumplir sus metas.
- ✓ **ORIENTACIÓN A RESULTADOS:** trabajamos para conseguir los objetivos de nuestros proyectos y la rentabilidad para nuestros clientes.
- ✓ **PERSONAS:** apostamos por un equipo de personas y colaboradores orgulloso de pertenecer a la organización. Un buen clima laboral es una fórmula ganadora.
- ✓ **HONESTIDAD:** fundamental en los proyectos que desarrollamos, creemos y fomentamos la transparencia como uno de los medios primordiales para alcanzar los mejores resultados en nuestras colaboraciones.
- ✓ **INNOVACIÓN:** ofrecemos soluciones innovadoras aprovechando la creatividad de nuestras personas lo que nos diferencia de la competencia.
- ✓ **FLEXIBILIDAD:** disponemos de la flexibilidad suficiente para adaptarnos a los requisitos de nuestros grupos de interés en un entorno global, dinámico, cambiante y competitivo.
- ✓ **BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA:** optimizamos nuestros procesos con objeto de ofrecer cada día mejores servicios. La satisfacción de nuestros clientes (internos y externos) es nuestro mayor motivo de orgullo.
- ✓ **COMPROMISO CON LA SOCIEDAD:** contribuimos al desarrollo de las personas y de las empresas a través de nuestros servicios de calidad y puesta en valor de las personas, de sus capacidades y competencias.
- ✓ **COMUNICACIÓN:** preparamos nuestro plan de comunicación interno y externo antes de iniciar cada proyecto y emitimos mensajes claros para asegurar el éxito de nuestros servicios.



2. PRINCIPIOS BÁSICOS

Los empleados siempre deben guiarse por los siguientes principios básicos:

- ✓ Evitar cualquier conducta que pueda dañar o poner en peligro a AL o a su reputación.
- ✓ Actuar legal y honestamente.
- ✓ Priorizar los intereses de la Organización sobre los intereses personales o de otra índole.



3. ARTÍCULOS

ARTÍCULO 1: DE LAS OBLIGACIONES ÉTICAS

El ejercicio profesional está estrechamente condicionado por la “cultura” ética de la Organización donde se produce, de cómo sea la ética de las organizaciones va a depender que el profesional encuentre facilidades o dificultades a la hora de asumir sus responsabilidades de profesional en ellas.

Los empleados, colaboradores e involucrados en AL tienen la responsabilidad de respetar y mantener los principios éticos contenidos en el presente Código Ético, ejerciendo su función conforme al principio de buena fe, de legalidad y a las normas de la correcta práctica profesional.

AL debe actuar siempre honesta y diligentemente, con competencia, con lealtad al cliente, guardando secreto de la información que obtenga por razón de su profesión.

ARTÍCULO 2: DE LA INDEPENDENCIA Y EQUITAD

Para poder prestar un servicio profesional de calidad, AL tiene el derecho y el deber de preservar su independencia frente a toda clase de injerencias y frente a los intereses propios o que puedan afectar a la imparcialidad y criterio profesional.

La independencia que debe regir el funcionamiento de AL le permite eludir o evitar presiones, exigencias o complacencias que adulteren la libre competencia, así como la consecución del buen fin de los proyectos y la objetividad en los criterios y conclusiones.

ARTÍCULO 3: DE LA CONFIANZA E INTEGRIDAD

AL está obligada a no defraudar la confianza de su cliente y a no aceptar proyectos que puedan dañar sus intereses. No servirá, por tanto, a intereses que estén en conflicto con los del cliente en el desarrollo de un proyecto/servicio. Se compromete a no prestar sus servicios a dos partes involucradas en un mismo proyecto, cuando ello



pueda suponer un conflicto de interés, salvo en caso de que ambas partes así lo decidiesen.

ARTÍCULO 4: DEL SECRETO PROFESIONAL

AL se compromete a respetar con estricta confidencialidad la información o cualquier otro documento que le sea confiado, remitido o del que adquiera conocimiento en el marco de su actividad, no pudiendo suministrar información relativa al mismo, salvo autorización expresa y por escrito del Cliente. El tratamiento como información confidencial deberá ser previamente identificado como tal y podrá establecerse, de mutuo acuerdo con el propietario de la misma, un plazo de vigencia para la referida obligación de confidencialidad.

Este principio es igualmente exigible al conjunto de sus colaboradores, incluso después de la finalización de una misión o relaciones contractuales.

ARTÍCULO 5: PROPIEDAD INTELECTUAL

AL velará por el respeto de las normas relativas a la propiedad intelectual y a la protección de datos.

ARTÍCULO 6: SOBRE LA COMPETENCIA DESLEAL

AL no puede proceder a la captación desleal de clientes. Se consideran actos de competencia desleal todos aquellos que contravengan las normas tanto estatales como autonómicas o locales que tutelen la leal competencia y en especial los siguientes:

- Toda práctica de captación directa o indirecta de clientes que atente a la dignidad de las personas.
- La utilización de terceros como medio para eludir las obligaciones deontológicas.
- La percepción o el pago de contraprestaciones infringiendo las normas legales sobre competencia
- y las establecidas en el presente Código Deontológico así como todas aquellas conductas y comportamientos recogidas en la Ley de Competencia Desleal en sus artículos 5 a 17, ambos inclusive, así como



sus posteriores modificaciones o desarrollos e interpretaciones de los Tribunales competentes en esta materia.

ARTÍCULO 7: SOBRE LA CALIDAD Y MÉTODO

AL aplicará los procedimientos de calidad que considere necesarios para asegurar el estricto cumplimiento con los compromisos con sus clientes, así como de la normativa y metodología aplicables, configurando una sistemática de trabajo especialmente diseñada para unir satisfactoriamente los servicios con las expectativas del cliente y contribuyendo a la imagen de calidad del Sector.

AL mediante la aceptación de su propuesta de servicios que contenga los términos y condiciones que regulen la relación y/o la firma del correspondiente contrato, adquiere el compromiso y la responsabilidad del buen fin del encargo, mediante la puesta a disposición de los recursos, medios y actividades tendentes al logro de los objetivos y prestaciones acordados, y deberá garantizar las revisiones de calidad necesarias, como elemento medidor de la satisfacción de dichas expectativas.

AL se obliga al cumplimiento de las normativas y procedimientos de las Certificaciones de Calidad a las que está voluntariamente sometido, así como a todas aquellas adquiridas por obligación contractual al inicio del encargo.

AL realizará una consideración integral de las expectativas en toda la relación proveedor-cliente, procurando que cada proyecto o servicio constituya una fuente de información para la identificación de oportunidades de mejora relevantes.

Este control asegura el cumplimiento con las exigencias de los clientes, así como el cumplimiento con la legislación aplicable y la normativa de uso.

ARTÍCULO 8: DE LA FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

La Dirección de la Organización se fundamenta en la capacitación y cualificación de los profesionales que la conforman. De igual modo, se compromete a perfeccionar sus conocimientos a través del desarrollo profesional de sus consultores, a garantizar, mediante la inversión en formación, que sus profesionales estén siempre en la vanguardia de las metodologías, procedimientos y técnicas necesarios para el desempeño de su actividad.

AL se distingue por sus competencias, su credibilidad y la contribución de soluciones adaptadas, respondiendo a las más altas exigencias de innovación y calidad. Se utilizarán técnicas y procedimientos de reconocida eficacia. En el caso en que durante



el desarrollo del proyecto o servicio se deban de aplicar procedimientos o técnicas aún en desarrollo o no suficientemente probadas, se informará al cliente de los riesgos que supone esta situación.

ARTÍCULO 9: SOBRE LA IGUALDAD Y RESPETO

AL deberá reclamar, para sí y para las personas que la componen, el derecho a unas dignas condiciones de trabajo, tanto en lo que se refiere a la retribución, como a las circunstancias materiales y profesionales en las que debe desempeñar su tarea.

AL está comprometida con la igualdad de oportunidades, el respeto a la diversidad y los principios de conciliación entre la vida personal, familiar y profesional, por lo que no ejercerá ni consentirá discriminación alguna en el ámbito profesional por razón de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen social, discapacidad u orientación sexual.

Asimismo, asume y promueve en todos sus trabajos, tanto internos como externos, el respeto al medio ambiente, tratando de causar los mínimos efectos negativos sobre el mismo y optando por las soluciones y procesos que impliquen mayor eficiencia y sostenibilidad.

ARTÍCULO 10: DE LAS RELACIONES CON CLIENTES

AL firma para cada compromiso un contrato, acuerdo o documento específico.

La relación de la empresa consultora con el cliente debe fundarse en la transparencia. Dicha relación puede verse facilitada mediante la suscripción inicial y mutua de unas pautas básicas que aseguren el buen éxito del proyecto y que deben ser recogidas en el contrato. Se fomentará un trabajo conjunto y constructivo, de manera que ambos, cliente y AL, consigan maximizar los beneficios de la colaboración.

Es obligación de AL identificarse ante la persona para la que trabaja, incluso cuando lo haga por cuenta de un tercero a fin de asumir las responsabilidades civiles y deontológicas que, en su caso, correspondan.

La empresa consultora deberá, asimismo, abstenerse de realizar proyectos o servicios en clientes afectados por una misma situación, cuando surja un conflicto de intereses entre ellos, exista riesgo de violación del secreto profesional, o pueda estar afectada su libertad e independencia.



AL no aceptará ningún trabajo para que el que no se considere competente profesionalmente.

AL se compromete a mantener informado al cliente sobre la evolución del proyecto/servicio encomendado, así como de todas aquellas resoluciones que fueran trascendentes en relación al mismo.

La documentación recibida del cliente será tratada con la diligencia y la confidencialidad debida. Su uso se realizará de acuerdo a lo citado en los artículos 4 y 5 del presente Código.

ARTÍCULO 11: DE LAS RELACIONES CON TERCEROS

AL se obligará a informar a sus subcontratistas y proveedores externos de:

- La totalidad del encargo del que se les hace responsables.
- De los riesgos y obligaciones a los que se les somete.
- De los hechos que puedan afectar la marcha de sus compromisos durante la ejecución del proyecto/servicio.
- En definitiva del régimen de responsabilidad frente a la empresa asociada y el cliente final, que les pueda resultar de aplicación.

ARTÍCULO 12: SOBRE LA PUBLICIDAD

AL podrá realizar publicidad, que sea digna, leal y veraz, de sus servicios profesionales, con absoluto respeto a la dignidad de las personas, a la legislación existente sobre dichas materias, sobre defensa de la competencia y competencia desleal, ajustándose en cualquier caso a las normas deontológicas recogidas en el presente Código.

ARTÍCULO 13: DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL

AL deberá tener cubierta, con medios propios o con el recomendable aseguramiento, su responsabilidad profesional, en cuantía adecuada a los riesgos que implique.



INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	VALOR OBJETIVO	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RBLE. DE SEGUIMIENTO
Nº de requerimientos recibidos por Servicios Públicos por mala praxis profesional	Comparativa interanual del número de requerimientos recibidos por los Servicios Públicos de Empleo		ANUAL	Rble. de RRHH
Grado de satisfacción de los trabajadores con las condiciones de trabajo	Medida cuantitativa reflejada por todos los trabajadores de AL en la "Encuesta de Clima Laboral"		ANUAL	Rble. de RRHH
Grado de cumplimiento del Plan de Formación Anual		100%	SEMESTRAL	Rble. de RRHH
Valoración de la Sociedad sobre la transparencia de nuestra Organización	Medida cuantitativa reflejada por la Sociedad en la "Encuesta de Percepción de la Sociedad"		ANUAL	Rble. de RRHH
Valoración de la Sociedad sobre la Actuación Ética de nuestra Organización	Medida cuantitativa reflejada por la Sociedad en la "Encuesta de Percepción de la Sociedad"		ANUAL	Rble. de RRHH



www.accionlaboral.com

 [@Accion_Laboral](https://twitter.com/Accion_Laboral)

 facebook.com/AccionLaboralOficial

 linkedin.com/company/accion-laboral