



CSDOCS

CÓDIGO ÉTICO DE CONDUCTA

Este Código Ético y de Conducta, es de observancia obligatoria para los empleados, colaboradores e involucrados en los procesos de Consultoría, Orientación y Capacitación que ofrezca CSDocs y entra en vigor a partir del **16 de julio de 2019.**



1. INTRODUCCIÓN

El Código Ético y de Conducta 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/as clientes/as y usuarios/as, 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.

CSDocs, es una empresa conformada por un grupo de profesionales especializados/as en crear sinergia y soluciones estratégicas para las empresas, usuarios/as 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 CSDocs 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/as con quienes nos involucramos. Creemos en la dignidad y el valor de las personas y en la igualdad de derechos de todos/as y para todos/as; 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/as y las distintas partes involucradas, enmarcados en los Valores que nos definen, establecemos este **Código de Conducta** para que regule nuestro ser, decir y hacer.



2. VALORES

Orientación al cliente: Trabajamos para lograr la satisfacción de nuestros/as clientes/as internos/as y externos/as, adaptando nuestros servicios a sus necesidades, ofreciendo 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 la clientela.

Personas: Apostamos por un equipo de personas y colaboradores/as 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.

Flexibilidad: Disponemos de la flexibilidad suficiente para adaptarnos a los requisitos de nuestros grupos de interés en un entorno global, dinámico, cambiante y competitivo.

Compromiso con la Sociedad y el Medioambiente: 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. Mejoramos de forma continua la gestión de nuestros procesos y actividades para disminuir los impactos significativos en el medioambiente, asegurando el cumplimiento legal y otras regulaciones que adoptamos de forma voluntaria. Además, nos comprometemos con el uso sostenible de los recursos mediante la aplicación de nuestro plan ambiental en todas las oficinas.



3. PRINCIPIOS BÁSICOS

Los empleados y las empleadas siempre deben guiarse por los siguientes principios básicos:

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

4. 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/la profesional encuentre facilidades o dificultades a la hora de asumir sus responsabilidades en ellas.

El personal de CSDocs debe actuar siempre honesta y diligentemente:

- Conforme al principio de legalidad.
- Con buena fe.
- Con respeto a terceras partes.
- Siguiendo la correcta práctica profesional.
- Con lealtad al/la cliente/a.
- Guardando secreto de la información que obtenga por razón de su profesión.
- Cumpliendo en todo momento con la normativa específica de protección de datos personales.

El personal, los colaboradores y los involucrados en CSDocs tienen la responsabilidad de respetar y mantener los principios éticos contenidos en el presente Código Ético.

ARTÍCULO 2: DE LA INDEPENDENCIA Y EQUIDAD

Para poder prestar un servicio profesional de calidad, CSDocs 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 CSDocs 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.

El personal de CSDocs:

- Evitará situaciones que puedan suponer un conflicto de interés, absteniéndose de intervenir en la toma de decisiones que afecten directa o indirectamente a su interés personal o al de terceras personas.

- No podrá obtener beneficios patrimoniales o personales ni oportunidades de negocio propias derivadas de su posición en la organización.

ARTÍCULO 3: DE LA CONFIANZA E INTEGRIDAD

CSDocs 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/a cliente/a en el desarrollo de un proyecto/servicio.

El personal de CSDocs 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.

Queda terminantemente prohibida la falsificación documental.

ARTÍCULO 4: DEL SECRETO PROFESIONAL

CSDocs 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/a y/o Usuario/a.

El personal de CSDocs seguirá las indicaciones y los estándares establecidos internamente respecto a la correcta recogida, conservación y eliminación de la documentación.

Queda terminantemente prohibida:

- La sustracción de aquella documentación y/o información que pertenezca a CSDocs
- La realización de grabaciones o escuchas de manera ilícita.
- El borrado de datos de los proyectos gestionados por el personal una vez que abandona la entidad.
- La difusión de datos sin el consentimiento expreso de la persona propietaria.

Desde CSDocs se garantizará el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos en todos los procesos desarrollados por la organización, actualizándose la documentación interna y los formularios si se produce alguna modificación legislativa.

El personal de CSDocs dispondrá de identidades y contraseñas personalizadas intransferibles para acceder al ordenador de su puesto de trabajo y a la intranet de la entidad. Dichas cuentas serán eliminadas tras la salida del/a trabajador/a de la organización.

El tratamiento como información confidencial deberá ser previamente identificado como tal y podrá establecerse, de mutuo acuerdo con el/la propietario/a de la misma, un plazo de vigencia para la referida obligación de confidencialidad.

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

ARTÍCULO 5: PROPIEDAD INTELECTUAL

La propiedad intelectual incluye marcas comerciales, dominios, patentes, diseños gráficos, planes estratégicos y secretos comerciales.

La propiedad intelectual tendrá la consideración de información confidencial, quedando vinculada, por tanto, a lo descrito en el artículo 4 del presente Código.

El personal de CSDocs:

- Velará por el respeto de las normas relativas a la propiedad intelectual.
- Se encuentra obligado a proteger la propiedad intelectual de CSDocs y de terceras partes (socios, proveedores, clientes...).
- Acepta que cualquier descubrimiento realizado por los/as empleados/as en el curso de su trabajo es propiedad de CSDocs.
- Es consciente de que los sistemas informáticos, los programas y cualquier dispositivo es propiedad de CSDocs.
- Es consciente de que el uso de los correos electrónicos corporativos queda restringido a aquellas tareas estrictamente laborales, no debiendo ser utilizados para asuntos de carácter personal.
- No navegará por páginas web inseguras, con contenidos ilícitos o nocivos que puedan poner en riesgo el sistema interno de CSDocs.

ARTÍCULO 6: SOBRE LA COMPETENCIA DESLEAL

CSDocs 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/as que atente a la dignidad de las personas.
- La utilización de terceras personas como medio para eludir las obligaciones deontológicas.



- La percepción o el pago de contraprestaciones infringiendo las normas legales sobre competencia.
- 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

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

CSDocs 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.

CSDocs 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.

CSDocs realizará una consideración integral de las expectativas en toda la relación proveedor/a-cliente/a, 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/as clientes/as, 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/as profesionales que la conforman. De igual modo, se compromete a perfeccionar sus conocimientos a través del desarrollo profesional de sus consultores/as, 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.

CSDocs 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/a cliente/a de los riesgos que supone esta situación.

ARTÍCULO 9: SOBRE LA IGUALDAD Y RESPETO

CSDocs 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.

CSDocs 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.

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

El personal de CSDocs se compromete a:

- Respetar lo recogido en el Plan de Igualdad y en el Protocolo de actuación y prevención ante el acoso sexual o por razón de sexo.
- Utilizar un lenguaje inclusivo, de acuerdo con las recomendaciones mencionadas en la Guía interna, tanto en los documentos escritos como a nivel global.
- Incluir la igualdad y no discriminación por razón de sexo en los protocolos de contratación de personal.
- Seguir las indicaciones recogidas en la Guía de Buenas Prácticas para los equipos informáticos y en la Guía de Buenas Prácticas Medioambientales.
- Acudir a las sesiones formativas en materia, tanto de igualdad como de responsabilidad medioambiental, que sean promovidas por la propia organización.

ARTÍCULO 10: DE LAS RELACIONES CON CLIENTE

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

La relación de la empresa consultora con el/la cliente/a 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 ambas partes, cliente/a y CSDocs, consigan maximizar los beneficios de la colaboración.

Es obligación de CSDocs identificarse ante la persona para la que trabaja, incluso cuando lo haga por cuenta de una tercera persona 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/as afectados/as por una misma situación, cuando surja un conflicto de intereses entre ellos/as, exista riesgo de violación del secreto profesional, o pueda estar afectada su libertad e independencia.

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

El personal de CSDocs se compromete a garantizar la autenticidad de todos aquellos proyectos en los que participe la entidad. Queda totalmente prohibido el plagio, parcial o total, de memorias, estudios o cualquier tipo de documento entregable.

CSDocs se compromete a mantener informado/a al/a 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/a cliente/a 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

CSDocs 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/la cliente/a final, que les pueda resultar de aplicación.

ARTÍCULO 12: SOBRE LA PUBLICIDAD

CSDocs 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.

El personal de CSDocs se compromete a:

- Mantener un comportamiento ético en todos los procesos comerciales.
- No realizar acciones comerciales que puedan ser calificadas como engañosas o fraudulentas.
- No cometer delitos de estafa en lo vinculado con la promoción de productos y/o servicios.
- Respetar los derechos básicos y la integridad de las personas, quedando totalmente prohibidas las actuaciones vejatorias y discriminatorias con fines comerciales o publicitarios.

ARTÍCULO 13: DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL

CSDocs 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	0	ANUAL	Rble. de RRHH



Grado de satisfacción del personal con las condiciones de trabajo	Medida cuantitativa reflejada por todos/as los/as trabajadores/as de CSDocs en la "Encuesta de Clima Laboral"	CMI	ANUAL	Rble. de RRHH
Grado de cumplimiento del Plan de Formación Anual	Formación ejecutada sobre la planificada	Tabla Indicadores Proceso	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"	2.5	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"	2.5	ANUAL	Rble. de RRHH



www.cs-docs.com

[f www.facebook.com/CSDocs](https://www.facebook.com/CSDocs)