



CÓDIGO ÉTICO DE INTRESS

Versión 2
Aprobada por la Asamblea de INTRESS
24 de Noviembre de 2010

En este código entendemos la ética como el anhelo de vida realizada en instituciones justas con y para los otros, según la definió Paul Ricoeur y tal como ha sido propuesta en la norma UNE 165011:2004 EX de AENOR, Norma en cuya redacción INTRESS ha colaborado

ÍNDICE

Introducción	4
1. La base ética de INTRESS	6
1.1. La entidad	6
1.2. La misión	6
1.3. La visión	6
1.4. Los valores.	7
2. Los compromisos éticos de INTRESS	8
2.1. Compromisos con las personas usuarias	8
2.2. Compromisos con los socios y socias	9
2.3. Compromisos con las personas trabajadoras	11
2.4. Compromisos con las personas voluntarias y otras no remuneradas	12
2.5. Compromisos con los clientes	13
2.6. Con entidades subvencionadores y patrocinadores	13
2.7. Con personas colaboradoras y proveedores	14
2.8. Con las comunidades locales y la sociedad en general	15
2.9. Con la Administración	16
2.10. Con la Concurrencia	16
2.11. En sus inversiones	17
3. La Gestión de los compromisos éticos	19
3.1. El Comité de Ética	19
3.2. El Sistema de gestión ética	20
Controles documentales	22

INTRODUCCIÓN

Debido al crecimiento y reforma del Estado del bienestar, el protagonismo y la participación cada vez se encuentran más repartidos entre los tres sectores: el de las administraciones públicas, las empresas y el tercer sector, integrado por las organizaciones sin fin de lucro. Esta evolución está llevando a cambios profundos en estas últimas, con un crecimiento acelerado y la necesidad de dotarse de medios técnicos y organizativos que las hacen asemejarse, en algunos aspectos, cada vez más, a las empresas lucrativas.

La población asiste a este cambio, que no siempre se comprende bien, porque casi nunca es bien explicado, con perplejidad y desconfianza en muchas ocasiones. Cuestiones como una posible dejación de funciones por parte del Estado y quién controla a las empresas y organizaciones que tratan con un material generalmente frágil y vulnerable como son nuestros ancianos, nuestros niños o las mujeres maltratadas, y que manejan importantes presupuestos, están en la mente de muchos ciudadanos y también, con demasiada frecuencia, en los titulares de los medios de comunicación social.

Debido a las crecientes responsabilidades que asumen y a la necesidad de generar confianza en los ciudadanos, todos los sectores implicados en el bienestar social deben adquirir un compromiso ético, que abarque tanto un funcionamiento técnicamente solvente, como un comportamiento honesto.

En el sector público esta obligación viene dada por su propia naturaleza y se define en la Constitución y en una extensa gama de normativa cuya existencia no es cuestionada.

En el segundo y el tercer sector la gestión ética y responsable constituye un compromiso que gradualmente están adquiriendo organizaciones de todo tipo, incluyendo las grandes empresas. En su ascensión, el tercer sector ha sido pionero, ya que su finalidad no es el lucro, sino la solidaridad y el servicio a la comunidad. Al igual que en el sector público, la ética es algo esencial en los valores que definen su identidad.

Recientemente las entidades que componen el tercer sector han dado un paso más en este camino al documentar sus códigos de conducta y los valores en que se basan, dotándolos de un articulado que hace más fácil su implantación y exigencia por parte de las propias organizaciones y de la comunidad. Ello aumenta la transparencia de su funcionamiento y la confianza que en las mismas ponen los ciudadanos y los poderes públicos.

Así pues este documento tiene como objeto:

1. Definir el conjunto de compromisos, derivados de los valores de INTRESS, que adquiere la organización frente a todos los grupos de interés.
2. Determinar el sistema por el cual INTRESS va a gestionar la comunicación, el desarrollo, y la revisión periódica de su código ético.

1. LA BASE ÉTICA DE INTRESS

1.1. La entidad

Como entidad del tercer sector de acción social, miembro del Consejo Estatal de ONG y entidad declarada de utilidad pública, INTRESS tiene un compromiso de gestión ética que se manifiesta en su buen hacer de cada día, que ha sido reconocido por instancias políticas, la Administración Pública y por otros miembros del sector desde su creación en 1984.

Con la elaboración del Código Ético, INTRESS da un paso más al dotarse de un instrumento que facilite la gestión ética de la entidad, al recoger su misión, visión y valores y también el sistema que se va a utilizar para llevarlo a cabo.

La Junta de Directiva de 29 de abril de 2004 aprobó un documento sobre los compromisos de INTRESS. En el mismo se recogen los elementos que definen la identidad de INTRESS y que constituyen la razón de ser del resto de sus políticas, principios y compromisos. En el mismo se establece cuales son su misión, visión y valores.

1.2. La misión

Su misión es contribuir a la promoción, gestión y mejora de la calidad de los servicios de Bienestar social y a la atención de las personas con profesionalidad y compromiso.

1.3. La visión

Define la visión de INTRESS como:

- Líder en el ámbito de la gestión de servicios.
- Con áreas técnicas especializadas.
- Económicamente solvente y tecnológicamente desarrollada.
- Que trabaje de forma integrada y cohesionada entre todas las áreas, servicios y territorios.

- Que impulse el desarrollo profesional de todas las personas trabajadoras en igualdad de oportunidades.

1.4. Los valores

Los valores de INTRESS expresan que es una entidad

- Comprometida con la defensa y mejora de los derechos de las personas destinatarias de su actividad, con sus socias y socios, personas usuarias y contratantes, especialmente con la Administración pública responsable de las políticas de bienestar social y de los servicios sociales, con los trabajadores y colaboradores, y con el conjunto de la sociedad.
- Respetuosa de la dignidad de la persona por encima de cualquier otro criterio discriminante.
- Solidaria con los sectores de la población más desatendidos, tanto desde su actuación profesional y corporativa como desde su posición ideológica y política.
- Excelente en la realización de su actividad profesional en todos los aspectos.
- Innovadora en el ámbito técnico y en la gestión.
- Cooperadora con todas las organizaciones comprometidas con el desarrollo y la consolidación de los servicios sociales y de las políticas de bienestar social.
- Eficiente en su actividad productiva y orientada a lograr el máximo servicio al menor coste posible, en beneficio de las personas usuarias de los servicios y respetando siempre los derechos de los profesionales.
- Rigurosa y transparente en la gestión económica, financiera, legal y fiscal
- Respetuosa hacia la sostenibilidad del medio ambiente.

2. LOS COMPROMISOS ÉTICOS DE INTRESS

2.1. Con las personas usuarias

Como miembro del sector de las ONG, la política de INTRESS con sus usuarios y usuarias se basa en los siguientes principios:

- Dignidad humana: en todas y cada una de las actividades de la organización se antepone la dignidad de los destinatarios y la de cualquier otra persona por encima de cualquier otro criterio por utilitario que resulte.
- Defensa de sus derechos: la organización está comprometida con la defensa y la mejora de los derechos de las personas destinatarias de su actividad.
- Solidaridad: la organización impulsa tanto la solidaridad interna como la solidaridad con otras organizaciones y colectivos.

Además, dentro de sus criterios de excelencia en la prestación de servicios sociales, INTRESS se compromete a:

- a) Trato humano excelente: amable, acogedor, confidencial, respetuoso hacia su forma de ser, teniendo en cuenta su pluralidad y diversidad.
- b) Garantía de la confidencialidad de la información así como desarrollo de un plan de protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.
- c) Compromiso profesional con las personas: hacer todo lo posible para buscar la mejor solución a sus problemas, según el estado actual de los conocimientos y recursos de la intervención social, psicológica y educativa, para fomentar su autonomía personal y social.
- d) Satisfacción de sus expectativas: conocerlas y hacer lo posible por satisfacerlas, sin crear falsas esperanzas.
- e) Mejora continua de los procesos de servicio para desempeñarlos en menos tiempo, menos costes y con más eficacia, sin perder calidad en la asistencia.
- f) Información clara, comprensible, veraz, completa y detallada sobre las características de los servicios ofrecidos y sus derechos y deberes.

- g) Acceso de los usuarios a la información sobre los valores de INTRESS

2.2. Con las personas socias

Las socias y socios de INTRESS marcan la dirección de la organización en todos sus ámbitos de intervención a través de los órganos estatutarios: Asamblea, Junta Directiva, comisiones de trabajo, etc., por lo que, el fomento de la participación y la igualdad es un valor fundamental para garantizar el cumplimiento de la misión, visión y valores de la entidad. Por ello se garantizarán y aplicarán los siguientes principios:

2.2.1. Con todas las personas socias

- a) Informar, en el proceso de captación de los derechos y obligaciones que tal condición conlleva
- b) Las personas socias, serán tratadas con respeto y corrección, pudiendo expresarse y siendo escuchadas como tales en sus quejas, propuestas y sugerencias.
- c) Favorecer el conocimiento de la misión y valores de la organización, su adhesión a estos valores y el sentido de pertenencia.
- d) Favorecer los procesos necesarios y adecuados para que los socios y socias participen en el diseño de la estrategia de la organización y contribuyan a la construcción de su planificación y desarrollo.
- e) Informar de modo transparente de las actuaciones de la organización, de las convocatorias asociativas, de los temas que se tratarán en las asambleas, de las cuentas y presupuestos y de los planes de futuro, así como de ofrecer toda la información relevante que permita ejercer eficazmente el papel de socio.
- f) Garantizar, en el marco estatutario, la igualdad de oportunidades y la transparencia en sus procesos electorales y en los procesos de contratación de personas, servicios y proveedores de todo tipo.
- g) Garantizar la participación y la transparencia en la gestión de las asambleas y otros órganos decisorios.

- h) Observar el cumplimiento de los Estatutos, adecuándolos al contexto social.

2.2.2. Con los miembros de la Junta Directiva

- a) Facilitar la información puntual y necesaria para que puedan desempeñar, con garantías suficientes, su papel directivo de tomar decisiones estratégicas y de ejercer el control de la gestión.
- b) Facilitar los procesos de formación, tanto de acogida como continua, que los califique en el desempeño de su papel.
- c) Proveer de medios para comprobar directamente el grado de satisfacción y el estado del cumplimiento de los derechos de todas las partes interesadas.
- d) Todos los miembros de órganos de gobierno y comisiones de trabajo de INTRESS se comprometen a una utilización responsable de la información y los recursos de la Organización. Para ello se establecerán criterios para sufragar los gastos de dietas, gastos de representación y celebraciones basados en la sobriedad y eficiencia.
- e) Se prevendrán los conflictos de intereses y la comunicación indebida de datos que afecten a la propiedad intelectual de INTRESS y al fondo de negocio, mediante la determinación de un sistema de incompatibilidades.

2.2.3. Con las personas socias que a trabajan para la entidad

- a) Las personas socias que a su vez realicen un trabajo para la entidad, ya sea fijo o eventual, con contrato laboral o de servicios, no tendrán ningún privilegio especial que las diferencie de los demás trabajadores.
- b) En el caso de una contratación, beca, ayuda, promoción interna, o cualquier beneficio que la entidad pueda ofrecer, y en que se presenten personas socias y no socias, solamente en el caso de paridad de méritos y adecuación al puesto de trabajo, se tendrá en cuenta la condición de socio a su favor.

- c) Las personas socias contratadas se abstendrán de utilizar los recursos y la información que utilizan habitualmente para realizar su trabajo en la entidad, para ejercer sus actividades como socio: reuniones, llamadas, documentos, etc.

2.3. Con las personas trabajadoras

El capital humano es uno de los principales activos de INTRESS. De su implicación va a depender que la entidad cumpla su misión. Además las personas trabajadoras transmiten con sus palabras, acciones y actitud su opinión y confianza o no acerca de la gestión ética de la organización. INTRESS las tratará siempre con respeto, honestidad, diálogo, transparencia y sensibilidad, principios que se traducen en los siguientes compromisos:

- a) Trabajar desde el cumplimiento de las normas legales establecidas para una constante mejora en la satisfacción por la labor, haciendo de cada puesto de trabajo un espacio de formación, investigación e innovación permanente.
- b) Aplicar un plan de prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud, basado en la detección, prevención, corrección y evaluación de las situaciones de riesgo a las que puedan estar expuestas las personas trabajadoras.
- c) Promover un clima de diálogo abierto y transparencia en la información, que facilite la integración de los trabajadores en la organización, de manera que se sientan involucrados en el proyecto INTRESS y en el desarrollo de su trabajo.
- d) Buscar la mejora de las condiciones del sector que permita conseguir unos sueldos adecuados a la capacidad y el esfuerzo que requieren los servicios de bienestar.
- e) Ser un punto de referencia que atraiga a las mejores personas que quieran trabajar en el ámbito de los servicios de bienestar.
- f) Velar para que el comportamiento de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones sea ético.

- g) En el marco de los principios y valores de INTRESS, no limitar el derecho de las personas a formar y mantener sus ideas y opiniones
- h) Potenciar y aprovechar adecuadamente la motivación del personal sin explotarla
- i) Igualdad de oportunidades en la contratación, formación, actividad, retribución, despido y jubilación, evitando la discriminación negativa por razón de género, origen racial o étnico, religión, convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, aplicando medidas de discriminación positiva cuando sea necesario.
- j) Periodos de prueba nunca podrán ser a través de la acción voluntaria.
- k) Facilitar la conciliación de la vida laboral y personal.
- l) El personal podrá acceder directamente al Comité de Ética para dirigir sus consultas, sugerencias, quejas, o conflictos.

2.4. Con las personas voluntarias y otras no remuneradas

INTRESS basa sus intervenciones en profesionales remunerados cuidadosamente formados y seleccionados. No obstante puede contar con la colaboración de personal voluntario. Sus compromisos con ellos son:

- a) Potenciar la participación real y efectiva de las personas voluntarias en el seno de la organización, fomentando la asunción de tareas concretas.
- b) Consensuar con cada voluntaria o voluntario su compromiso inicial y establecer acuerdos acerca de su disposición temporal, responsabilidades y tareas y, a su vez, exigir su cumplimiento.
- c) Concienciar a las personas voluntarias sobre el valor de la acción entendida como:
 - Una dimensión de la persona que va más allá de la tarea concreta y que ayuda a mejorar la sociedad
 - Un conjunto de actividades complementarias entre sí y con otras organizaciones
 - Una aportación modesta, pero significativa, en un contexto global donde quedan muchas cosas por hacer

- d) Garantizar el cumplimiento de derechos y responsabilidades derivados de la normativa vigente.
- e) Crear y ofrecer itinerarios formativos para las personas voluntarias, que tengan en cuenta su proceso de maduración y crecimiento personal y faciliten el conocimiento de la entidad y el de su entorno de trabajo.

2.5. Con los clientes

El servicio a los clientes de lo acordado en plazo, calidad y precio, es el principal medio del que se sirve INTRESS para prestar a las personas usuarias los servicios que constituyen su misión. Para ello la entidad se compromete con sus clientes a:

- a) Mantener una comunicación buena y abierta
- b) Llevar a cabo proyectos equilibrados en lo referente a los costes del servicio, con una máxima calidad, coherentes con la misión y visión de la entidad.
- c) Ser flexibles y estar abiertos a posibles modificaciones de los contratos, de modo que se adapten a las expectativas de los contratantes y supongan una mejora para los usuarios de nuestros servicios.
- d) Estar comprometidos en el análisis y evaluación del servicio y de los resultados obtenidos, de forma rigurosa.
- e) Trabajar con transparencia y facilitar la información que nuestros clientes requieran.

2.6. Con subvencionadores y patrocinadores

La entidad puede solicitar fondos conforme a su misión y debe gestionarlos eficaz y eficientemente para la finalidad para la que fueron entregados, en su caso.

La entidad puede buscar patrocinadores, siempre con los principios de transparencia y buenas prácticas aceptados en el tercer sector.

En sus relaciones con subvencionadores y patrocinadores se compromete a:

- a) Aplicar una ratio de costes de estructura en relación con los gastos totales indicando cual es la ratio objetivo y que conceptos incluye.
- b) Analizar con rigor el contenido de las convocatorias a las que debe concurrir, con el fin de que la coherencia del proyecto, para el que solicita la subvención, con las condiciones concretas establecidas en cada convocatoria sea máxima evitando solicitar subvención para la ejecución de proyectos que no responden a necesidades objetivas previamente detectadas en su ámbito de actuación.
- c) Adoptar una actitud responsable y transparente en la aportación de documentación e información exigibles en los procesos de concesión de subvenciones y de control de las cuentas justificativas, colaborando proactivamente con la Administración subvencionadora en la información de todos los aspectos referidos al proyecto subvencionado y a la utilización de fondos, propios o ajenos, destinados a la financiación.
- d) Documentar el informe de correlación del proyecto con el objeto de la subvención.

2.7. Con colaboradores y proveedores

Con los colaboradores y proveedores la política de INTRESS será tanto de exigencia como de respeto, concretándose en los siguientes compromisos:

- a) Firmar acuerdos de colaboración con centros, profesionales y otras entidades para mejorar los procesos de coordinación y la optimización de recursos.
- b) Hacer alianzas con entidades parecidas para prestar mejores servicios.
- c) INTRESS establecerá, implantará y mantendrá procedimientos y criterios objetivos para evaluar y seleccionar sus proveedores, basados en criterios de competencia técnica, capacidad empresarial, calidad y ética.
- d) Se contratará preferiblemente con entidades que tengan implantados sistemas de calidad y de gestión ética y socialmente responsable o un código ético. En caso contrario se intentará suplir la ausencia mediante

una especial mención en los contratos de los aspectos éticos y de calidad.

- e) INTRESS favorecerá el diálogo como fórmula de entendimiento con sus proveedores, fomentando acudir a fórmulas de arbitraje o acuerdos entre las partes, como vía para evitar litigios innecesarios.
- f) Para evitar conflictos de intereses con sus empleados, debe establecer, implantar y mantener un código de buenas prácticas para la aceptación de regalos, préstamos, servicios especiales de cualquier proveedor o subcontratista con el que tenga o pretenda tener tratos comerciales.

2.8. Con las comunidades locales y la sociedad en general

La política de INTRESS con la comunidad es:

- a) Detectar nuevas necesidades dentro del ámbito del bienestar social e informar de éstas a las instituciones competentes.
- b) Participar en las iniciativas institucionales en materia de mejora de la calidad de los servicios y de atención a las personas.
- c) Participar en iniciativas institucionales o de otras entidades, orientadas a la solidaridad social y a la construcción de un mundo mejor.
- d) Participar en iniciativas con otras ONG o entidades que tengan como objetivo la mejora del bienestar social de las personas y de la comunidad.
- e) Desarrollar un plan de gestión medioambiental basado en criterios de sostenibilidad y en el fomento de la sensibilización ecológica en nuestros equipos y usuarios.
- f) Presentarse ante la sociedad como motor de cambio social para construcción de una sociedad mejor apoyándose en la solidaridad.
- g) Transmitir información veraz acerca de los colectivos de personas usuarias y de las situaciones sociales en que interviene, evitando instrumentalizarlos o manipular su imagen para crear sentimientos de culpa, presionar a los ciudadanos o cualquier otro fin distinto a la búsqueda del bienestar de las usuarias y usuarios.

- h) Las actividades que INTRESS desarrolla en una comunidad local tienen un impacto positivo, pero, a veces, pueden ser ocasión de conflictos. En estas situaciones INTRESS se compromete a:
- Velar por la transparencia de su actividad con respecto al entorno social, facilitando cauce de comunicación y cooperación con las partes interesadas.
 - Maximizar las consecuencias positivas para el entorno y minimizar las negativas.

2.9. Con la Administración

Las relaciones de INTRESS con la Administración se basarán en la transparencia, el diálogo, la colaboración y la no competencia, al tiempo que cada una de las partes mantiene los valores que le son propios. Su política será:

- a) Facilitar a la Administración su función de control proporcionándole en plazo, con claridad y transparencia, la información exigible, relativa a su ámbito de actuación.
- b) Participar en todos aquellos foros que sean precisos para el logro de la mayor eficacia y eficiencia de las actuaciones, aportando las informaciones y conocimientos de que disponga para la mejora de la acción conjunta.
- c) Promover y participar en la toma de conciencia de la Administración en aquellos aspectos que, por su actividad y conocimiento, sean convenientes, acercando la visión y la actuación de las Administraciones a las necesidades reales.

2.10. Con la Concurrencia

INTRESS puede concurrir con otras organizaciones bien colaborando, bien compitiendo.

Tanto en el caso de relaciones de competición como de colaboración, estas se basarán en el respeto y la igualdad.

- a) En el caso de concurrencia competitiva INTRESS buscará ventaja mediante el uso veraz de sus cualidades positivas, evitando realizar críticas injustificadas y comentarios denigratorios hacia el resto de las organizaciones concurrentes, así como la difusión de información falseada o tendenciosa acerca de las mismas.
- b) Orientará la competencia a buscar el cumplimiento de su misión, sin ejercer en ningún caso competencia desleal.
- c) Se respetará el derecho a la propiedad de otras entidades, incluyendo la propiedad intelectual y el fondo de negocio, recurriéndose al diálogo y al arbitraje en caso de conflicto.
- d) En las relaciones de concurrencia de colaboración INTRESS fomentará el trabajo en red, procurando la colaboración y el intercambio de conocimientos y experiencias en los procesos de reflexión y de fijación de objetivos, así como en los procedimientos utilizados. Cada organización mantendrá su autonomía en cuanto a funcionamiento y valores.
- e) Se basará en el diálogo y el consenso, sin renunciar en ningún caso a su misión y valores, para lo que se propiciarán los espacios para el encuentro, como la pertenencia a foros, asociaciones.
- f) Documentará los acuerdos de colaboración con otras entidades en el caso de proyectos comunes y la pertenencia a foros y entidades consecuentes con su misión.

2.11. En sus inversiones

En cumplimiento del Código de Conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales INTRESS se compromete a:

- a) Gestionar todos sus recursos con criterios de prudencia, con el objetivo de conseguir el equilibrio entre los principios de seguridad, liquidez y rentabilidad.

- b) Seleccionar aquellos productos financieros existentes en el mercado que más se ajusten a las necesidades financieras de la entidad, asegurando la liquidez de las inversiones.
- c) Mantener la transparencia informativa con respecto al seguimiento de este Código de Conducta, emitiendo informe anual de su comportamiento.

3. LA GESTIÓN DE LOS COMPROMISOS ÉTICOS DE INTRESS

Sin los instrumentos adecuados de implantación, el Código Ético corre el riesgo de convertirse únicamente en una declaración de buenas intenciones. Es por este motivo, para su plena implantación y cumplimiento, que INTRESS se dota de un Comité de Ética y un sistema de gestión y mejora continua de la ética, que incluye una sistemática de consultas, quejas y sugerencias, y un proceso de auditorías éticas que a continuación se describen.

3.1. El Comité de Ética

3.1.1. Funciones

La organización se dota de un Comité de Ética que deberá velar por el cumplimiento del Código ético y su desarrollo, asesorar sobre los aspectos relacionados con la aplicación del mismo y sobre los posibles conflictos éticos que puedan surgir en la práctica, emitiendo los oportunos informes y recomendaciones.

EL Comité se encargará de:

- a) Asegurar que el Código Ético se actualiza, desarrolla, difunde y aplica.
- b) Interpretar el Código Ético y velar por su aplicación, poniendo en conocimiento de la Presidencia los incumplimientos que se produzcan y posibles mejoras.
- c) Recabar información de los niveles directivos relativa a las actuaciones que afecten a la gestión ética de la entidad.
- d) Desarrollar, implementar y aplicar el Sistema de gestión ética.
- e) Hacer pública la labor desarrollada.

3.1.2. Composición y funcionamiento

El Comité de Ética estará formado por no menos de cinco miembros, siendo la mayoría socios de INTRESS, que serán designados por la Asamblea a propuesta de la Junta Directiva. Sus miembros no podrán serlo de la Junta Directiva y se elegirán

procurando que estén representados trabajadores y no trabajadores, de manera que exista representación de las distintas zonas geográficas en que INTRESS desarrolla su actividad. La composición, funciones y régimen de funcionamiento interno del Comité de Ética se desarrollarán en un Reglamento específico que deberá ser aprobado por la Junta Directiva.

3.2. El sistema de gestión ética

Para asegurar el compromiso de la organización con su Misión, Valores y Código Ético se establecerán los siguientes mecanismos:

3.2.1. Responsabilidad de los órganos de gobierno

La Junta Directiva debe comprometerse en el desarrollo del sistema de gestión ética y con la mejora de su eficacia, estableciendo los objetivos a alcanzar, haciendo el seguimiento correspondiente y aprobando las propuestas de mejora que juzgue puedan corregir desviaciones. Igualmente establecerá un sistema de flujo de información eficaz y registros que faciliten el acceso del Comité de Ética a todas las actuaciones susceptibles de contravenir los contenidos del Código Ético.

3.2.2. Consultas, quejas y sugerencias

Para facilitar que el Comité de Ética pueda orientar y velar eficazmente la aplicación del presente Código, el sistema de gestión ética contará con un sistema de consultas, quejas y sugerencias, accesible a todas las partes interesadas, con el fin de que puedan obtener asesoría, poner de manifiesto los incumplimientos del Código Ético o contribuir a la mejora de la ética en la organización. El uso de este sistema deberá considerarse positivo como fuente de información para la mejora.

3.2.3. Indicadores y medidas de percepción de la gestión ética

El sistema de gestión ética deberá contar con indicadores documentados y medidas de percepción de las partes interesadas que permitan realizar una evaluación global de la gestión ética y de los espacios de mejora que éstos desvelen. Los indicadores deberán hacer referencia a los distintos tipos de compromisos adquiridos para cada una de las partes interesadas.

3.2.4. Auditorías de la gestión ética

Para verificar la implantación y cumplimiento de los compromisos éticos recogidos en este Código, se deberán realizar y documentar auditorías internas bianuales, en las que se garantice la independencia y competencia técnica de los auditores. Los auditores emitirán su informe a la Junta Directiva.

3.2.5. Mejora continua

El Comité de Ética y la Junta Directiva deberán establecer y documentar las acciones necesarias para corregir las causas de las no conformidades detectadas en la auditoría y los incumplimientos para que no vuelvan a ocurrir. Igualmente se desarrollarán acciones de mejora orientados a la consecución de mayores cotas en los indicadores de gestión ética, con la participación, cuando sea posible, de las partes interesadas.

3.2.6. Desarrollo e Integración del sistema de gestión ética

El sistema de gestión ética se desarrollará tomando como elemento orientador la *Norma UNE 165011 EX: Ética. Sistema de gestión de las ONG*, integrando los aspectos comunes en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

CONTROLES DOCUMENTALES

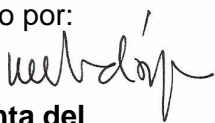

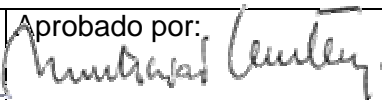
1. Correspondencia

El presente Código ético se corresponde con el contenido de

- La norma UNE 165011 EX: Ética. Sistema de gestión de las ONG.
- El Código de Conducta de las organizaciones sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales.

2. Registro histórico de revisiones

Nº Revisión	Fecha	Resumen de los cambios
1	23.11.2006	Se incorpora al Sistema de Gestión de la organización
2	24.11.2010	Se incorpora la igualdad de oportunidades y se revisa la utilización de un lenguaje no sexista. Se eliminan pormenores del apartado 3. <i>La gestión de los Compromisos éticos</i> por entender que no deben ser objeto del Código, sino que algunos de ellos deben serlo del <i>Reglamento de funcionamiento del Comité de Ética y otros, en todo caso, de un documento que desarrolle el Sistema de gestion ética.</i> Se incluye un nuevo apartado, el 2.11, con los compromisos derivados del <i>Código de Conducta de las organizaciones sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales</i> suscrito por la entidad.

Realizado por:  Presidenta del Comité de Ética	Revisado por:  Secretaria de la Junta Directiva	Aprobado por:  Presidenta de la Asamblea de INTRESS
--	---	--