



CÓDIGO DE CONDUCTA

CÓDIGO DE CONDUCTA



Declaración de la Dirección:

Como Director General de 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L., me complace poner a disposición de nuestros grupos de interés el presente Código de Conducta.

Nuestra visión empresarial es ser reconocidos como una entidad referente en el desarrollo de servicios socioeducativos para la inclusión social y la participación ciudadana, siempre bajo unos principios de ética empresarial.

El compromiso de nuestra plantilla y colaboradores/as, consiste en promover una cultura basada en unos valores que ayuden a aumentar el valor de 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L. y su percepción positiva y transparente hacia todos los grupos de interés: clientes, trabajadores/as, colaboradores/as, partners, accionistas, proveedores y sociedad en general.

Este Código de Conducta plantea los principios clave que sirven como guía para el personal y colaboradores/as de 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L., siendo extensiva su aplicación a cada uno de nuestros grupos de interés, por lo que desde 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L. destinamos esfuerzos en promover la ética empresarial.



Fdo. Francisco José Fernández García
Dirección General y Ejecutiva

Nuestra Misión

Desarrollar en la ciudadanía una cultura participativa como motor necesario para el desarrollo de su comunidad, entendiendo esta intervención como principal proceso de inclusión social.

Nuestra Visión

Ser reconocidos como una entidad referente en el desarrollo de servicios socioeducativos para la inclusión social y la participación ciudadana.

Nuestros Valores

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Participando como empresa en el desarrollo y transformación social de nuestra comunidad.
- **IGUALDAD:** Incorporando la equidad en la gestión de nuestra empresa y favoreciendo la igualdad en la comunidad a través de nuestras actuaciones.
- **CALIDAD:** Compromiso con la mejora continua en la gestión y desarrollo de nuestros servicios.
- **PROFESIONALIDAD:** Apostando por la eficacia, eficiencia, efectividad y honestidad.
- **ADAPTABILIDAD:** A la realidad social, a las necesidades del cliente y de los destinatarios de nuestras acciones.

ACTUACIÓN DE LA DIRECCIÓN Y EQUIPO DIRECTIVO DE LA EMPRESA:

1. La Dirección y Equipo Directivo de 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L. garantizan el cumplimiento del presente Código a todos los niveles de la Organización y lo promueven entre todos los grupos de interés, asumiendo un compromiso de liderazgo a través del ejemplo y coherencia de acciones y hechos.

CON NUESTROS CLIENTES:

Actuación

1. Prestar servicios integrales y personalizados para cada cliente, con calidad, profesionalidad, creatividad, innovación y bajo condiciones de contrato.

2. No intimar en asuntos personales del cliente, aún por insinuación de éste. No participar a instancias del cliente en críticas, injurias ni posicionarse con el personal de la organización asesorada. No desvirtuar la relación de servicio más allá del aspecto profesional, ya sea por medio de comportamientos, acciones o lenguaje inapropiados. Mantener una actitud respetuosa y proactiva en caso de conflictos y nunca de enfrentamiento.

3. No aceptar ninguna remuneración o regalos que pudiera incitar a terceros a realizar declaraciones o juicios falsos sobre el cliente, relacionados con los servicios que presta 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L..

4. Evitar que el cliente dependa innecesariamente de los servicios de 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L. o alargar innecesariamente un proyecto en perjuicio del cliente.

Aspectos comerciales

5. No hacer cobros adicionales a lo acordado originalmente con el cliente, salvo que sea por modificaciones de las condiciones acordadas y por acuerdo de ambas partes. Documentar y/o soportar debidamente cobros cuya naturaleza no puede ser verificada por el cliente.

6. Ofrecer siempre a los clientes estimaciones reales de costes basados en el alcance, naturaleza y extensión de los servicios que se ofrecen.

7. Establecer las estrategias de Marketing y Comunicación desde la Responsabilidad Social, con campañas éticas de los productos y servicios, evitando a toda costa el spam, dirigiéndolas a los públicos objetivo apropiados, sin usar ningún engaño o enmascaramiento. Establecer políticas de transparencia, trato personal y atención más profesional para diferenciarnos de la competencia.

Ejemplos:

- No dirigir la publicidad a menores de edad.
- Utilizar bases de datos de clientes y alumnos/as para enviar información relevante.
- Gestionar las bases de datos de forma diligente para que las bajas y altas se produzcan en función de los deseos del consumidor, cliente o destinatario.
- No hacer spam.
- Primar la información sobre la publicidad. Nuestra intención no es conseguir clientes a toda costa, sino ofrecer productos y servicios necesarios, siempre al mejor precio.
- Minimizar el impacto medioambiental de las campañas debido a que la mayoría se realizan on-line, posicionando la web y ciertos productos/servicios en Google AdWords o enviando boletines electrónicos en los que se insta a no imprimir nada si no fuera necesario.
- Las campañas que se realizan en soporte papel se imprimen en papel reciclado o con etiqueta ecológica, informando de que no deben arrojarse al suelo, de que el papel es reciclable y de que se debe cuidar el medioambiente. Evitar a toda costa el buzoneo y el parabriseado, optándose por ofrecer documentación en mano o entregarla por correo electrónico en vez de por correo ordinario.

Áreas de competencia

8. Participar en proyectos cuyo alcance o naturaleza no representa violaciones potenciales al presente Código ni representan conflictos de intereses potenciales.

9. Participar en ofertas de prestación de servicios, en las cuales se cuenta con la competencia requerida para cumplir con las especificaciones del contrato, y en caso contrario, informar oportunamente al cliente.

10. Mostrar las competencias y circunstancias reales en el marketing y venta de los servicios, sin engañar ni confundir a clientes potenciales.

Confidencialidad de la información

11. Actuar con lealtad y mantener la confidencialidad sobre cualquier información que sea proporcionada por un cliente, así como con la documentación elaborada en cada proyecto.

Posibles conflictos de interés

12. Informar inmediatamente al cliente de cualquier conflicto de intereses en potencia que pudiera afectar la realización posterior de los servicios a prestar por 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L.

13. Cuando el tipo de proyecto lo justifique, procurar la independencia con terceras partes que intervengan en una evaluación de la conformidad del proyecto.

14. Ser imparcial en las recomendaciones de proveedores o servicios a los clientes y no influenciar su opinión por estímulos financieros.

CÓDIGO DE CONDUCTA



CON COLABORADORES/AS:

1 Acatar los principios del presente Código y políticas aplicables, en cada colaboración realizada con 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L.

2 Respetar a los clientes que me hayan sido asignados y no establecer relaciones comerciales ni divulgar aspectos confidenciales sobre la empresa, sus estrategias y sus trabajadores/as aunque sea por insinuación del cliente, y de informar inmediatamente de estas situaciones a 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L.

3 Respetar el tiempo que me es asignado por 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L. en los proyectos y evitar su utilización en perjuicio 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L. o en actividades no relacionadas con el contrato objeto de la colaboración.

CON NUESTRA COMPETENCIA:

1. No realizar comentarios negativos hacia otros profesionales, empresas, sus clientes o proveedores y promover una competencia justa y sana basada en la confidencialidad, discreción y honestidad en procesos de selección, salvo en el caso de que se trate de empresas cuya falta de honestidad haya sido comprobada, en cuyo caso se deberá advertir al cliente.

CON PROVEEDORES Y PARTNERS:

1. Desarrollar alianzas que proporcionen beneficios mutuos y justos para ambas partes.

2. Los Partners de 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L. deben compartir nuestros valores y compromiso ético en su relación con nuestra empresa y con los clientes y oportunidades de negocio en las que participamos.

3. Fomentar la legalidad en el uso de licencias informáticas, la protección de datos y los derechos de propiedad intelectual.

4. Fomentar la asociación con empresas y/o personas que estén al corriente de sus obligaciones legales, incluidas las de carácter medioambiental y de seguridad y salud en el trabajo.

CON EL CAPITAL HUMANO 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L.:

1. Promover la igualdad de género, la estabilidad laboral, el respeto al individuo, a sus ideas, derechos y rechazar cualquier tipo de discriminación o trabajo forzado.

2. Participación e implicación en las acciones llevadas a cabo por 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L. para mejorar su compromiso medioambiental y de seguridad y salud en el trabajo.

3. Promover un ambiente de respeto entre el Equipo Directivo y empleados/as, evitar los abusos de autoridad y reprobar cualquier forma de maltrato verbal, psicológico o acoso sexual entre el personal.

4. Todo el personal que tenga responsabilidad o intervenga en aspectos administrativos, financieros y estratégicos, garantizará la confidencialidad en el manejo de la información, y en caso de infracción, la empresa le sancionará y aplicará las acciones legales que resulten de aplicación.

CON LOS SOCIOS:

1. Configurar 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L. como un instrumento al servicio de la creación de riqueza, haciendo compatible su ineludible finalidad de obtención de beneficios con un desarrollo social sostenible y respetuoso con el medio ambiente, procurando que toda su actividad se desarrolle de manera ética y responsable.

2. Configurar 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L. como una institución a medio y largo plazo sin que el afán de enriquecimiento a corto plazo comprometa su continuidad.

3. Ejercitar, de modo informado y responsable, sus derechos de voto en las Reuniones de Socios y, al hacerlo, exigir siempre la actuación ética 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L.,

incluyendo la ratificación del presente Código de Conducta y procurando su efectiva aplicación.

4. Buscar un justo equilibrio entre el capital y el trabajo de modo que los trabajadores reciban a través de sus salarios la justa contraprestación por su trabajo.

5. Nombrar a personas como administradores y directivos que reúnan las condiciones de preparación y experiencia adecuadas y que realicen un ejercicio profesional, ético y responsable de su gestión.

6. Definir y defender la misión y los valores 7 ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO S.L. en línea con el Código de Conducta.

CON LA SOCIEDAD:

1. Participar activamente en asociaciones y federaciones de empresarios tanto sectoriales como intersectoriales para promover la calidad y ética empresarial.

2. Establecer contactos periódicos con las Administraciones Públicas.

3. Colaborar activamente con las autoridades, ONG's y asociaciones culturales y de desarrollo.

4. Promover la implicación de la plantilla en actividades de voluntariado.