

CODI ÈTIC DE CONDUCTA DE PARC DE L'AUBA



parc de l'auba
serveis funeraris

OBJECTE

L'objecte del present Codi Ètic es oferir una visió general de les polítiques i directrius fonamentals de Pompas Fúnebres de Manacor S.A., per utilitzar com a guia per a les relacions dins l'empresa, així com amb els grups d'interès, els clients, els subcontractistes, els proveïdors, els treballadors, la administració pública i la societat en general.

ABAST

Aquest protocol serà d'aplicació a tots els serveis i instal·lacions de Pompas Fúnebres de Manacor S.A., a la Direcció, al personal i als subcontractistes, els quals hauran d'ajustar la seva actuació en tot moment a l'indicat en aquest Codi Ètic.

PRINCIPIS BÀSICS

1. Respecte a la legalitat i als valors ètics.
2. Desenvolupament professional i igualtat d'oportunitats.
3. Seguretat i salut laboral.
4. Conciliació laboral – familiar.
5. Conducta professional íntegra.
6. Confidencialitat de la informació.
7. Resolució de conflictes.
8. Respecte al medi ambient.
9. Criteris ètics de compra.
10. Transparència econòmica.
11. Obra social.
12. Difusió.
13. Canals de denúncia, consulta i mesures sancionadores

1. RESPECTE A LA LEGALITAT I ALS VALORS ÈTICS

- Assumim el compromís de desenvolupar les nostres activitats d'acord amb la legislació vigent i comptant sempre amb les autoritzacions pertinents.
- Observem un elevat exercici ètic, d'acord amb les directrius de la Declaració Universal de Drets Humans i del Pacte Mundial de Nacions Unides.
- Evitem qualsevol conducta, encara que no incompleixi la llei, que pugui perjudicar la reputació de l'empresa i afectar de manera negativa els seus interessos.
- Observam el principi de transparència donant en tot moment informació verídica dels nostres serveis.
- En comprometem amb la millora contínua dels processos de treball i amb la utilització de les tècniques més eficients, posant a disposició dels usuaris les darreres novetats del sector.

2. DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL I IGUALTAT D'OPORTUNITATS

- Donam formació contínua al nostre personal, posant al seu abast els mitjans necessaris per al seu desenvolupament professional i personal.
- Afavorim la promoció interna dins l'empresa, el foment de l'estabilitat laboral i el foment de la polivalència.
- Ens comprometem a escoltar i valorar les aportacions, idees i suggeriments del personal. A més, hem definit una sistemàtica d'atenció al client que ens permet també rebre els seus comentaris.
- Cream un ambient de treball respectuós, còmode, saludable i segur.
- No discriminam ningú per motius de raça, nacionalitat, sexe, estat civil, orientació sexual, ideologia, religió o discapacitat. Tractam amb màxim respecte els ritus i tradicions de cada client i intentam oferir en cada moment un servei adequat a la diversitat d'ideologies i religions existents.

- Rebutjam qualsevol manifestació de violència, assetjament, abús d'autoritat o qualsevol conducta que generi un entorn intimidador o ofensiu. Tant la Direcció com els treballadors i treballadores estan atents a possibles casos d'assetjament sexual dins l'empresa, que seran perseguits i sancionats sense excepcions.
- Respectam la llibertat d'opinions i el dret a la llibertat sindical dels treballadors i treballadores. Ens comportam sempre segons el principi de conducta respectuosa.

3. SEGURETAT I SALUT LABORAL

- Adoptem polítiques de seguretat i salut en el treball i tenim el compromís de millora contínua de la gestió de riscos.
- Complim totes les normes de protecció de riscos laborals i comptam amb formació continuada per a l'aplicació de futures normatives.
- Aplicam programes de coordinació amb altres centres de treball i analitzam suggeriments en la matèria.
- Milloram els mitjans de treball i protecció.
- Estimulem la participació per a la millora dels processos de gestió de seguretat i salut laboral.

4. CONCILIACIÓ LABORAL – FAMILIAR

- Apostam per aconseguir l'harmonització de la vida laboral i familiar, amb el foment de la llibertat de torns i la flexibilitat horària.
- Asseguram el dret a la intimitat i a la comunicació privada.
- Treballam per a la conciliació laboral dels conflictes personals i familiars.
- Oferim llibertat d'expressió dels treballadors davant la direcció de l'empresa.
- Potenciam l'esperit d'equip de treball i les polítiques de repartiment de càrregues laborals.

5. CONDUCTA PROFESSIONAL ÍNTEGRA

- Tant la Direcció com la resta de personal actuem amb integritat, professionalitat i respecte.
- Aplicam criteris de lleialtat, honradesa, bona fe, objectivitat i defensa dels interessos de l'empresa i dels usuaris. Incompatibilitats dels treballadors.
- Ens comprometem a complir en tot moment les lleis de lliure competència i de publicitat lleial.
- Cercam la responsabilitat, l'eficiència i la diligència en el treball.
- Implantam la política de millora de la qualitat dels serveis, del tracte amb els usuaris i el valor afegit a l'empresa de les actuacions del personal.
- Demanam la corresponsabilitat personal amb els objectius empresarials, especialment amb els objectius marcats a la certificació ISO 9001:2008.
- No permetem la utilització personal dels mitjans materials de l'empresa ni de la seva vinculació laboral.

6. CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ

- Complim estrictament amb la normativa de protecció de dades de caire personal.
- Protegim la informació rebuda de forma involuntària.
- Seguim el criteri de no divulgar cap tipus de informació de tipus personal.
- Creim en la veracitat de la informació com a principi bàsic de comunicació.
- Raonam amb els usuaris la impossibilitat d'accés a informació sensible en resposta a algunes de les seves consultes.

7. RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

- Analitzam els conflictes generats per l'activitat, iniciam un diàleg i cerquem la seva resolució.
- Oferim recolzament damunt els dubtes generats.
- Adoptam mesures beneficioses per a les dues parts.
- Tractam les reclamacions amb criteri de bon servei i proposta de resolució, oferint alternatives de resposta amb negociació de les parts.
- Modificam els protocols d'actuació per evitar la repetició de conflictes.

8. RESPECTE AL MEDI AMBIENT

- Mantenim el principi de sostenibilitat com a part de la nostra política empresarial.
- Analitzam i anam minvant, de forma constant, las nostres emissions de gasos d'efecte hivernacle, tant directes com indirectes.
- Demanam la corresponsabilitat personal amb els objectius empresarials especialment amb els objectius marcats a la certificació ISO 14001:2004.
- Reutilitzam i feim triatge dels residus que generam.
- Tenim implantats criteris d'estalvi energètic, així com criteris d'utilització de matèries primeres mediambientalment certificades i biodegradables.
- En el marc de la certificació EMAS, elaboram anualment una Declaració Ambiental mitjançant la qual feim públiques i posam a l'abast de la societat en general les dades relatives a la nostra gestió ambiental.

9. CRITERIS ÈTICS DE COMPRA

- Seleccionam els nostres proveïdors segons el compliment d'aquest codi.
- Tenim en compte també els principis de localització, defensa de l'indústria, distribució propera, sostenibilitat, volum i efectivitat del subministrament i recolzament al comerç just.
- No utilitzam productes fabricats sense criteris de sostenibilitat, treball forçós o infantil o manca de seguretat dels treballadors.
- Recolzam els tallers ocupacionals.
- Complim amb els compromisos adquirits i les dates de pagament.

10. TRANSPARÈNCIA ECONÒMICA

- Rebutjam qualsevol tipus d'economia submergida i complim escrupolosament les nostres obligacions tributàries.
- Aplicam criteris anticorrupció davant l'administració i els partits polítics.
- No realitzam contribucions econòmiques a cap partit polític.
- En els regals i gratificacions aplicam criteris basats en la contribució al comerç just.
- Defensem la Banca Ètica.
- Recolzam l'economia productiva i rebutjam l'especulació financera.
- No establim relacions mercantils amb qualsevol empresa, proveïdors, fabricants que no tinguin com principi la transparència econòmica en les seves activitats.

11. OBRA SOCIAL

- Recolzam econòmica i políticament a les organitzacions locals de caire social, especialment a la Fundació Trobada.
- Realitzam donacions econòmiques amb criteris d'efectivitat.
- Ens comprometem a fer públics anualment el nostre comportament social i les donacions realitzades mitjançant la Memòria de Responsabilitat Social Empresarial.
- Defensem els usuaris dels nostres serveis sense possibilitats econòmiques.
- Aplicam criteris de recolzament a iniciatives de caire social, mediambiental, cultural o esportiu com a valor afegit a l'empresa.
- Valoram el personal, fabricants, clients i proveïdors que donen suport a les nostres iniciatives o realitzen obra social.

12. DIFUSIÓ

- Divulgam públicament les nostres polítiques empresarials, els nostres objectius i èxits.
- Afavorim la pertinència a grups d'interès que promoguin polítiques de RSE.
- Demanam la corresponsabilitat personal de difusió de les polítiques de l'empresa, especialment els aspectes relacionats amb aquest Codi.
- Potenciam la creació d'un butlletí anual de comunicació i la seva difusió.

13. CANALS DE DENÚNCIA, CONSULTA I MESURES SANCIONADORES

- Posam a disposició del personal l'organització, així com de qualsevol altre grup d'interès, una bústia ubicada a la recepció per a què es puguin dipositar els dubtes sobre l'aplicació d'aquest Codi Ètic o qualsevol suggeriment per a la seva millora.
- Demanam la denúncia de l'incompliment de qualsevol punt del present Codi Ètic de Conducta, que es podrà fer per part de qualsevol persona mitjançant la bústia de suggeriments o bé dirigint-se directament a la Direcció o al Comitè de Gestió Ètica i Responsabilitat Social.
- Ens comprometem a respondre qualsevol dubte, suggeriment o denúncia que es formulin respecte del present Codi Ètic.
- Comunicam que la Direcció aplicarà les sancions pertinents una vegada estudiades les denúncies formulades, i prendrà les mesures oportunes per a assegurar què no es torni a donar la situació denunciada.

APROVACIÓ

Aquesta segona revisió del Codi Ètic de Conducta (aprovat inicialment el novembre de 2012) ha estat aprovada per la Direcció de l'empresa l'abril de 2013, i es revisarà i actualitzarà periòdicament. A més, haurà de ser ratificada pel Comitè Ètic, que es reunirà almenys 2 cops a l'any i estarà integrat, com a mínim, per la Direcció i un representant de cada una de les àrees de gestió de l'empresa.