

Código Ético Aralia

PRINCIPIOS ÉTICOS DE ARALIA

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
1.2. CUMPLIMIENTO	5
1.3. COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN Y ADHESIÓN	5
2. VALORES CORPORATIVOS Y POLÍTICA DE RSC	5
2.1. VALORES CORPORATIVOS	5
2.2. PRINCIPIOS DE RSC	6
3. NORMAS GENERALES DE CONDUCTA	6
3.1. COMPROMISOS DE ARALIA	6
3.1.1. Respeto a los derechos humanos y a las libertades públicas	6
3.1.2. Seguridad y salud en el trabajo	7
3.1.3. Protección del medio ambiente	7
3.1.4. Compromiso con la formación	7
3.1.5. Conciliación de la vida profesional, familiar y personal	7
3.1.6. Derecho a la intimidad	7
3.1.7. Obsequios y regalos. Lucha contra la corrupción, soborno y blanqueo de capitales.	7
3.2. COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS	8
3.2.1 Desempeño de una conducta profesional íntegra	8
3.2.2 Conflictos de interés	8
3.2.3 Confidencialidad y tratamiento de la información reservada	8
3.2.4 Neutralidad e imparcialidad Política	8
3.2.5 Innovación en los procesos	8
4. ENTORNO DE ARALIA: PRINCIPIOS ESPECÍFICOS DE ACTUACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	8
4.1. RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS y PROPIETARIOS	8
4.1.1. Creación de valor	8
4.1.2. Buen Gobierno	9
4.1.3. Derecho a voto y representación	9
4.2 RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS	9
4.2.1. Compromiso con los Derechos Humanos	9
4.2.2 Objetividad e igualdad de oportunidades en la selección, contratación y promoción	9
4.2.3 Libertad de asociación	10
4.2.4 Desarrollo profesional y relación entre los empleados	10
4.2.6 Seguridad y salud en el trabajo	10

4.2.7 Soborno y corrupción.....	10
4.2.8 Conflicto de intereses.....	11
4.2.9 Uso de los recursos de la empresa.....	11
4.2.10 Imagen de la compañía y utilización redes sociales.....	11
4.2.11. Entornos accesibles.....	11
4.3 RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES.....	11
4.4 RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES.....	13
4.5. RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES.....	14
4.6 RELACIÓN CON LA COMPETENCIA.....	14
4.7 RELACIÓN CON LA SOCIEDAD.....	15
4.7.1 Protección del medio ambiente.....	15
4.7.2 Compromiso con el entorno.....	15
5. ELABORACIÓN, APROBACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y REGISTRO DEL CÓDIGO ÉTICO.....	15
6. ENTRADA EN VIGOR Y DIFUSIÓN.....	15
7. INTERPRETACIÓN Y CANAL DE COMUNICACIÓN.....	16
8. INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO.....	16

1. INTRODUCCIÓN

Aralia Servicios Sociosanitarios S.A. (en adelante, ARALIA) se dedica a ofrecer servicios de alta calidad para responder a las necesidades de sus clientes. La gestión ética es un pilar fundamental para la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa, fortaleciendo su reputación y generando confianza entre sus grupos de interés internos y externos.

Todos los miembros de la plantilla representan a ARALIA y su comportamiento influye en la imagen y reputación de la compañía. Asimismo, se espera que los grupos de interés externos compartan estos principios de conducta.

El presente Código Ético forma parte de la estrategia de responsabilidad social corporativa de ARALIA, estableciendo principios de ética empresarial y transparencia. Nuestra meta es ser percibidos como una empresa seria, creíble y de confianza, cumpliendo con las crecientes exigencias de rendición de cuentas que la sociedad demanda a las empresas.

Este documento refleja el compromiso de ARALIA con una conducta ética y responsable en todas sus actividades, definiendo principios y pautas de conducta para garantizar el respeto a estos valores por parte de todos los grupos de interés de la organización.

1.1. OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El objetivo de este Código es establecer y comunicar los valores y principios que guían las acciones y decisiones de ARALIA en su relación con los grupos de interés.

A través de este documento, ARALIA se compromete a:

-  Mantener y mejorar la eficiencia de los edificios gestionados.
-  Fomentar la inclusión de colectivos socialmente vulnerables.
-  Mejorar la calidad de vida de las personas atendidas.
-  Ser un referente en la calidad de los servicios de Facility Management y en la atención a mayores y dependientes, apostando por la innovación continua y un equipo profesional comprometido con la sociedad.

Este Código se sustenta en los valores corporativos de ARALIA:

-  **Calidad:** Servicios eficientes y con alto estándar de calidad.
-  **Transparencia:** Organización abierta y comunicación clara con clientes, empleados y colaboradores.
-  **Motivación:** Cultura de proactividad y retención de talento, fomentando la innovación.
-  **Sostenibilidad:** Uso eficiente de los recursos y compromiso con el medio ambiente y la sociedad.
-  **Compromiso:** Trabajo diario con eficiencia y calidad humana, asegurando un entorno laboral seguro y motivador.

Si cada uno de nosotros adopta estos valores como principios de comportamiento ético e íntegro, garantizamos el éxito a largo plazo de ARALIA. Los directivos deben liderar con el ejemplo y promover una cultura basada en estos principios.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Código Ético se aplica a todas las personas que forman parte de ARALIA, incluyendo administradores, directivos y empleados, sin importar su puesto o ubicación. Además, se extiende a todos los grupos de interés con los que ARALIA mantiene relaciones, tales como proveedores, colaboradores y administraciones públicas.

Los criterios de conducta aquí establecidos no pretenden cubrir todas las situaciones posibles, sino proporcionar pautas generales que orienten la actuación de los empleados en su actividad diaria.

1.2. CUMPLIMIENTO

Todos los grupos de interés de ARALIA, tanto internos (empleados, directivos, administradores) como externos (proveedores, clientes, colaboradores, etc.), están obligados a respetar y cumplir este Código Ético.

Los empleados y directivos, especialmente aquellos con responsabilidad sobre otros, deben velar por su cumplimiento, liderando con el ejemplo y asegurando su aplicación efectiva.

1.3. COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN Y ADHESIÓN

ARALIA pondrá a disposición de sus empleados y directivos una copia del Código a través de la intranet. Todos ellos deberán asumir por escrito el compromiso de su cumplimiento. Asimismo, el documento estará accesible en la página web de la organización para su consulta por parte de los grupos de interés externos.

El cumplimiento del Código y de la normativa interna es obligatorio para todos. Cualquier persona que se incorpore a ARALIA en el futuro, ya sea empleado, proveedor o colaborador, deberá aceptar expresamente sus principios, valores y normas de actuación. En el caso de los empleados, recibirán todas las normas de conducta aplicables a través del portal del empleado al inicio de su relación laboral.

Es responsabilidad de todos velar por el cumplimiento del presente Código.

2. VALORES CORPORATIVOS Y POLÍTICA DE RSC

2.1. VALORES CORPORATIVOS

En ARALIA Servicios Sociosanitarios S.A. asumimos un compromiso firme con la calidad, el respeto al medioambiente, la seguridad y salud en el trabajo y la responsabilidad social corporativa (RSC), pilares esenciales de nuestra estrategia empresarial.

Valores Corporativos

-  Orientamos nuestras actividades a la satisfacción de clientes y grupos de interés.
-  Cumplimos con los requisitos legales y normativos, garantizando la calidad del servicio.
-  Impulsamos la mejora continua en calidad, medioambiente y seguridad laboral.
-  Promovemos la formación y sensibilización de nuestro personal.
-  Difundimos nuestro compromiso a empleados y colaboradores externos.

2.2. PRINCIPIOS DE RSC

-  **Cumplimiento normativo:** Actuamos conforme a la legislación vigente en todos los territorios donde operamos.
-  **Derechos Humanos y Principios del Pacto Mundial de la ONU:** Fomentamos la igualdad, la no discriminación y la erradicación de prácticas abusivas.
-  **Calidad y transparencia:** Aplicamos un sistema de gestión basado en normas internacionales, asegurando un servicio óptimo.
-  **Confidencialidad:** Protegemos la información de nuestros empleados y clientes.
-  **Lucha contra la corrupción:** Rechazamos cualquier práctica fraudulenta, promoviendo la ética empresarial.
-  **Seguridad y Salud:** Velamos por entornos de trabajo seguros y saludables.
-  **Sostenibilidad:** Desarrollamos acciones para minimizar nuestro impacto ambiental.
-  **Prácticas responsables:** Actuamos con transparencia, imparcialidad y compromiso social.
-  **Mejora continua:** Nos esforzamos por innovar y optimizar nuestra gestión de manera constante.

Esta política se encuentra disponible en nuestra página web bajo el nombre de "Política Integrada de Gestión: Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y Responsabilidad Social Corporativa".

3. NORMAS GENERALES DE CONDUCTA

3.1. COMPROMISOS DE ARALIA

3.1.1. Respeto a los derechos humanos y a las libertades públicas

ARALIA promueve un entorno basado en la igualdad, la dignidad y el respeto, estableciendo relaciones de confianza y garantizando una comunicación inclusiva y efectiva. Se rechaza cualquier tipo de discriminación por razones de origen, identidad de género, edad, orientación sexual, discapacidad, ideología, creencias o cualquier otra condición personal o social. Asimismo, se condena cualquier forma de violencia, acoso o abuso de poder, impulsando políticas y protocolos de prevención y actuación.

Para garantizar estos principios, ARALIA desarrolla políticas de:

-  **Selección y contratación** basada en mérito, competencias y equidad de género.
-  **Inclusión** de personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad, siempre que cumplan las condiciones de aptitud para el puesto.
-  **Formación y desarrollo profesional**, facilitando el crecimiento de su equipo.
-  **Retribución justa**, basada en el desempeño y la experiencia.

 **Evaluación objetiva** del personal, garantizando transparencia y participación.

3.1.2. Seguridad y salud en el trabajo

ARALIA cumple con la normativa de Prevención de Riesgos Laborales y promueve un entorno seguro para todas las personas trabajadoras, clientes, proveedores y demás grupos de interés. Se mantiene una política de **tolerancia cero** ante conductas negligentes en seguridad y salud.

Cualquier grupo de interés que trabaje con o para ARALIA, tanto en sus instalaciones como en otras particulares, debe cumplir con la legislación actual en materia de seguridad laboral.

3.1.3. Protección del medio ambiente

ARALIA opera con responsabilidad ambiental, minimizando su impacto y promoviendo el desarrollo sostenible en colaboración con sus grupos de interés. Se implementan políticas de ahorro de recursos, prevención y formación ambiental.

3.1.4. Compromiso con la formación

Se fomenta la capacitación continua, asegurando el crecimiento personal y profesional de la plantilla. Los programas de formación garantizan igualdad de oportunidades y preparan a las personas trabajadoras para un desempeño eficiente y seguro.

3.1.5. Conciliación de la vida profesional, familiar y personal

ARALIA implementa medidas concretas y equitativas para favorecer el equilibrio entre la vida profesional y personal de su equipo, promoviendo un impacto positivo en sus grupos de interés.

3.1.6. Derecho a la intimidad

Se protege la privacidad y confidencialidad de la información personal, asegurando su uso adecuado conforme a la legislación vigente. Todo el personal firma un acuerdo de confidencialidad y protección de datos. ARALIA garantiza la privacidad de sus clientes, proveedores y demás grupos de interés en todas sus interacciones.

A su vez, se utilizarán canales de comunicación efectivos y accesibles, proporcionando información sobre el uso que se da a estos datos.

3.1.7. Obsequios y regalos. Lucha contra la corrupción, soborno y blanqueo de capitales

El personal de ARALIA debe actuar con ética y transparencia, rechazando cualquier práctica de soborno, favoritismo o blanqueo de capitales. No se permite recibir obsequios que puedan comprometer la imparcialidad. ARALIA se compromete a mantener relaciones comerciales y laborales éticas con todos sus grupos de interés.

Pese a que por la actividad que desarrolla la empresa no se encuentra obligada por Ley a las obligaciones para la prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo de la ley 10/2010, de 28 de abril, ARALIA realiza determinados controles para evitar el blanqueo de capitales y financiación del Terrorismo

3.2. COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS

3. 2. 1 Desempeño de una conducta profesional íntegra

Los empleados de ARALIA dedicarán su talento y mejor esfuerzo, haciendo un uso adecuado de los bienes e instalaciones de la empresa, optimizando los recursos a su alcance en beneficio de la eficiencia de la organización y del desarrollo sostenible.

Los empleados cumplirán estrictamente con la legalidad vigente, ajustando sus actuaciones al principio de tolerancia cero ante prácticas de soborno y corrupción, buena fe, transparencia, principio de protección de datos, seguridad y salud e interdicción de la arbitrariedad y mantendrán, en todo momento, los más elevados criterios éticos y morales en sus actuaciones y comportamientos, procurando con ello el seguimiento y respeto de los principios y valores de ARALIA.

3. 2. 2 Conflictos de interés

No se permite que el personal participe en decisiones que puedan generar un beneficio personal o para terceros con quienes tenga una relación cercana, garantizando la transparencia en la gestión de sus grupos de interés.

3. 2. 3 Confidencialidad y tratamiento de la información reservada

La información no pública propiedad de ARALIA tendrá la consideración de información reservada y confidencial y está sujeta a secreto profesional, teniendo los profesionales la obligación de preservar su confidencialidad, sin que pueda ser cedido su contenido a terceros, salvo autorización del órgano autorizado de cada sociedad o requerimiento por parte de autoridad administrativa o judicial.

Toda información interna de ARALIA es confidencial y su uso indebido podrá ser sancionado. El deber de confidencialidad se mantiene incluso tras finalizar la relación laboral. ARALIA protege la información de sus clientes, proveedores y demás grupos de interés.

3. 2. 4 Neutralidad e imparcialidad Política

ARALIA respeta la diversidad de opiniones políticas y no realiza donaciones a partidos.

3. 2. 5 Innovación en los procesos

Se fomenta la innovación y la mejora de procesos para optimizar la calidad de los servicios y la competitividad de la empresa, involucrando activamente a sus grupos de interés en este compromiso.

4. ENTORNO DE ARALIA: PRINCIPIOS ESPECÍFICOS DE ACTUACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

4.1. RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS y PROPIETARIOS

4.1.1. Creación de valor

ARALIA trabaja para generar valor sostenible en su actividad, asegurando la rentabilidad y estabilidad de la compañía, siempre alineada con principios éticos y de responsabilidad social. La gestión eficiente de los recursos y la toma de decisiones estratégicas buscan maximizar el beneficio de manera sostenible y equilibrada, beneficiando tanto a la empresa como a sus grupos de interés.

La alta dirección demuestra su compromiso con estos valores a través de su liderazgo y acciones, alineadas con el Sistema de Gestión Integrado de ARALIA.

4.1.2. Buen Gobierno

El compromiso de ARALIA con el buen gobierno se basa en la transparencia y la ética en la gestión. Para ello:

-  Se garantiza una comunicación clara y accesible con todos los grupos de interés.
-  Se proporciona a las personas accionistas información relevante para la toma de decisiones en igualdad de condiciones.
-  Se implementan mecanismos de control interno y gestión de riesgos para asegurar una administración eficiente.
-  Se toman decisiones bajo los principios de este Código Ético y las políticas internas de ARALIA.
-  Se fomenta el compromiso con el entorno, la seguridad y salud laboral, la prevención de conflictos de interés y la promoción de la diversidad y el trato justo.

4.1.3. Derecho a voto y representación

ARALIA garantiza el derecho a voto y representación de su personal conforme a la legislación vigente, asegurando que estos mecanismos se emplean de manera ética y en beneficio del bien común de la organización y sus grupos de interés.

4.2 RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS

4.2.1. Compromiso con los Derechos Humanos

ARALIA respeta los Derechos Humanos y fomenta relaciones laborales basadas en el respeto, la equidad y la dignidad. Se prohíbe cualquier forma de acoso, discriminación o trato injusto, y se mantiene una política de tolerancia cero ante cualquier vulneración de estos principios. Asimismo, ARALIA rechaza el trabajo infantil y forzado, exigiendo estos mismos estándares a sus proveedores y colaboradoras.

4.2.2 Objetividad e igualdad de oportunidades en la selección, contratación y promoción

Los procesos de selección, contratación y promoción en ARALIA se basan en la cualificación y méritos de las personas candidatas, asegurando la igualdad de oportunidades y evitando cualquier tipo de favoritismo. No se permite que relaciones personales o familiares influyan en las decisiones de contratación, garantizando un proceso transparente y justo.

4.2.3 Libertad de asociación

ARALIA respeta y protege el derecho de las personas trabajadoras a la asociación y negociación colectiva, asegurando un diálogo abierto y constructivo con sindicatos y representantes del personal, sin represalias ni discriminación.

4.2.4 Desarrollo profesional y relación entre los empleados

ARALIA impulsa el desarrollo profesional de su equipo mediante formación continua y oportunidades de crecimiento. Además, se promueve un entorno que favorezca la conciliación de la vida laboral y personal, garantizando condiciones laborales justas y flexibles cuando sea posible.

En Aralia proporcionamos condiciones decentes de trabajo en lo referente a horarios, descansos y vacaciones, siempre en total alineación con la legislación vigente y las negociaciones colectivas. En caso de necesidad, Aralia se compromete a compensar los trabajos extra realizados.

Para favorecer una correcta relación de todos los equipos, los profesionales deberán observar los siguientes principios:

-  Se debe ser cordial y educado en el trato con el resto de profesionales, evitando en todo caso conflictos y discusiones o riñas en público.
-  Se debe mantener una actitud de respeto hacia los superiores y de trabajo en equipo y colaboración con el resto de compañeros.

4.2.6 Seguridad y salud en el trabajo

La seguridad y salud de las personas trabajadoras es una prioridad para ARALIA. Se implementan medidas preventivas, formación en seguridad y controles regulares para garantizar un entorno de trabajo seguro. Se espera que el personal cumpla con las normas de seguridad y comunique cualquier riesgo identificado.

Además, el empleado debe mostrar respeto por el centro de trabajo presentándose correctamente vestidos, cuidando la higiene personal y sin influencia del alcohol o drogas ilegales. Está totalmente prohibida la tenencia, venta, consumo o distribución de drogas en cualquiera de las instalaciones del centro. En el caso de medicamentos que puedan afectar a la seguridad en el desarrollo de la actividad laboral, conviene comunicarlo para no asumir riesgos innecesarios.

Asimismo, esté prohibido fumar en los centros de trabajo, así como comer en los centros fuera de los horarios y lugares establecidos para ello.

4.2.7 Soborno y corrupción

ARALIA mantiene una política de tolerancia cero ante el soborno y la corrupción. No se permite ofrecer, solicitar ni aceptar pagos, regalos u otros beneficios que puedan comprometer la imparcialidad en la toma de decisiones.

4.2.8 Conflicto de intereses

Cualquier situación en la que intereses personales puedan afectar la objetividad en la toma de decisiones debe ser comunicada y gestionada de forma transparente.

Los empleados de Aralia que participen en procesos de selección de proveedores o colaboradores, tienen la obligación de actuar con imparcialidad y objetividad, adoptando los criterios que rijan en la organización en la selección de los mismos.

4.2.9 Uso de los recursos de la empresa

Las herramientas y recursos de ARALIA deben utilizarse exclusivamente para fines profesionales, evitando cualquier uso indebido. La empresa protege la información confidencial y prohíbe su divulgación no autorizada.

En este sentido, todo el material que se tenga a su disposición deberá ser devuelto una vez se rescinda la relación laboral.

Cuando sea necesaria la utilización de fondos económicos de la empresa, se requiere la aprobación conforme a la política de la compañía, de forma que garanticemos que el gasto es razonable, conveniente y necesario para alcanzar los objetivos empresariales de Aralia y se documenta adecuadamente según la normativa interna.

4.2.10 Imagen de la compañía y utilización redes sociales

El uso de la marca, logo y demás elementos de identidad corporativa de ARALIA debe ajustarse a las directrices establecidas por la dirección. En redes sociales, el personal debe actuar con responsabilidad, evitando la publicación de información confidencial o que pueda afectar la reputación de la empresa.

4.2.11. Entornos accesibles

ARALIA se compromete a garantizar la accesibilidad en sus instalaciones y puestos de trabajo, promoviendo un entorno inclusivo para todas las personas. Se aplican los principios de accesibilidad universal, eliminando barreras que puedan impedir la plena participación de cualquier persona trabajadora.

4.3 RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

4.3.1. Organización centrada en el cuidado de las personas y sus necesidades

Las personas usuarias son nuestra razón de ser; por tanto, brindaremos un trato amable y cercano, manteniendo siempre una escucha activa. Actuaremos con respeto a la dignidad y los derechos de cada persona usuaria (intimidad, independencia, capacidad de elección), reconociendo en todo momento su singularidad y manteniendo una postura honesta, evitando prácticas que puedan condicionar su independencia.

En Aralia exigimos una actitud de respeto y educación hacia quienes reciben nuestros servicios:

- Nunca dar respuestas inapropiadas, generar enfrentamientos o discutir con ellas. Cualquier conflicto debe ser comunicado a las personas responsables.

- Dirigirse a ellas con cordialidad y buenas maneras, tanto en la atención presencial como telefónica, evitando comportamientos, actitudes, formas de hablar o expresiones que puedan resultar incómodas o inapropiadas.

Está terminantemente prohibido aceptar regalos o remuneraciones económicas por parte de las personas usuarias, así como apropiarse de manera ilegítima de objetos personales.

En Aralia contamos con un modelo de gestión común a todos nuestros centros de trabajo, basado en procesos y protocolos de gestión. El equipo de trabajo asume esta manera de operar, contribuyendo a la mejora continua de la organización.

En este sentido, no se deben justificar, mediante valoraciones del tipo “es por el bien de la persona usuaria”, actuaciones y/o comportamientos que contravengan esos procesos y protocolos o que pongan en riesgo las buenas prácticas diseñadas por Aralia.

Ponemos a disposición de las personas usuarias diversos mecanismos para que puedan evaluar su satisfacción con los servicios y la atención recibida, así como expresar sugerencias, quejas o agradecimientos.

4.3.2. Confidencialidad de la información

Uno de los aspectos más sensibles de la gestión responsable es la protección de la información personal de las personas usuarias de Aralia.

En Aralia cumplimos con los requisitos legales de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, garantizando la confidencialidad de la información. Asimismo, informamos a las personas usuarias sobre cómo se utilizan y almacenan sus datos personales y sobre la manera en que pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación respecto a dichos datos.

Por tanto, el equipo de Aralia no difundirá por ningún medio datos privados de las personas usuarias que deban ser considerados como información confidencial.

4.3.3. Comunicación transparente y responsable

Aralia ha establecido un marco de comunicación que permite un diálogo abierto y fluido con las personas usuarias.

Se solicita a todo el equipo que evite trasladar problemas, quejas laborales o cuestiones internas de los centros de trabajo o de la empresa a las personas usuarias.

En Aralia, la publicidad y las acciones de marketing se basan en información veraz, clara, útil y precisa, sin mensajes engañosos o que omitan datos relevantes. Toda publicidad realizada en nombre de Aralia será respetuosa con la dignidad humana, la salud y la seguridad, no incitará a conductas ilegales o peligrosas y se ajustará a los principios de responsabilidad social y sostenibilidad.

4.3.4. Contratos

Aralia elabora y gestiona contratos con las personas usuarias de acuerdo con los principios de veracidad, transparencia, confianza y buena fe. Toda la información proporcionada será clara, veraz y completa, incluyendo detalles sobre el servicio, precios, presupuestos, plazos, condiciones, garantías y cualquier otro aspecto relevante.

Bajo ningún concepto se llevarán a cabo prácticas abusivas derivadas de una posición dominante.

En Aralia nos comprometemos con el cumplimiento de las condiciones acordadas con las personas usuarias, así como con aquellas condiciones no pactadas explícitamente, pero necesarias según la normativa vigente.

4.3.5. Atención a las personas usuarias

Aralia se compromete a brindar un servicio de calidad y seguro, cumpliendo con los requisitos legales y considerando criterios de calidad, seguridad, respeto por el medio ambiente y fiabilidad.

En caso de que alguna persona usuaria no esté conforme con el servicio, tanto durante su prestación como una vez finalizado, Aralia respeta su derecho a presentar cualquier sugerencia, queja o reclamación a través de los canales oficiales o de los canales de atención publicados.

4.4 RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

4.4.1. Objetividad e imparcialidad

La selección y contratación de proveedores y proveedoras se basará en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades de la organización, garantizando la transparencia, la honestidad, la igualdad de trato y oportunidades, así como la utilización de criterios objetivos en su contratación.

4.4.2. Confidencialidad

Toda la información generada en los procesos de selección y/o concursos con proveedores y proveedoras será tratada de manera confidencial por parte de quienes tengan acceso a la misma, absteniéndose expresamente de utilizarla en beneficio de competidores o competidoras de dichas personas proveedoras.

Se respetará en todo momento la privacidad de los datos tratados, conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos.

4.4.3. Responsabilidad Social Corporativa y compromiso ético

Las personas y entidades proveedoras, como agentes clave en el desarrollo de nuestra actividad, se comprometen no solo a cumplir la legislación aplicable, sino también a respetar los Derechos Humanos, especialmente en lo relativo a los 10 principios del Pacto Mundial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

La adhesión a este Código Ético por parte de los proveedores y proveedoras será un criterio considerado por Aralia a la hora de su homologación.

4.4.4. Respeto de las condiciones fijadas

Aralia se compromete a respetar los plazos y términos de pago acordados con sus proveedores y proveedoras. Cualquier contrato o acuerdo será respetado y se basará en todo momento en los principios de transparencia, veracidad, confianza y buena fe por parte de quienes lo firmen.

Queda prohibido el uso de cláusulas abusivas que puedan provocar el incumplimiento legal de cualquier normativa.

4.4.5. Responsabilidad en la cadena de suministro

La selección y contratación de proveedores y proveedoras se regirá por los principios de responsabilidad social y sostenibilidad a lo largo de toda la cadena de suministro, haciendo hincapié en aquellas personas o entidades proveedoras directas o con gran capacidad de influencia.

Se garantizará el respeto a los Derechos Humanos y, en la medida de lo posible, se evitará la selección de proveedores y proveedoras en países con alto riesgo de vulneración de estos derechos.

4.5. RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES

En nuestro caso, las Administraciones Públicas, además de ser clientes, tienen un papel regulador de nuestra actividad.

Desde Aralia se implementarán las medidas necesarias para evitar cualquier actividad o conducta que pueda generar la más mínima sospecha de intento de soborno o corrupción con el fin de obtener un trato de favor o un acuerdo ventajoso con la Administración.

Aralia se compromete a:

-  Cumplir con todos los requisitos legales aplicables.
-  Mantener una relación de colaboración y transparencia.
-  Abstenerse de cualquier injerencia ilegítima en el ámbito político.
-  Acatar la totalidad de obligaciones fiscales.
-  Luchar contra la corrupción y el soborno en todas sus formas.
-  Actuar con objetividad e imparcialidad en cualquier relación con la Administración Pública.

4.6 RELACIÓN CON LA COMPETENCIA

En el marco del respeto y cumplimiento de la legalidad vigente, Aralia se compromete a:

- No difundir información falsa sobre la competencia.
- Obtener información sobre la competencia únicamente por vías legales.
- No realizar ningún tipo de acuerdo con entidades competidoras que limite de manera indebida el libre comercio.
- Respetar los derechos de propiedad y evitar prácticas desleales como el espionaje.
- Abstenerse de suscribir acuerdos que restrinjan de manera ilegal o indebida la competencia.

4.7 RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

4.7.1 Protección del medio ambiente

Aralia, en su compromiso con la legalidad vigente en esta materia, el cuidado del entorno y el desarrollo sostenible, trabajará en la reducción de los impactos ambientales generados por su actividad. Asimismo, fomentará la concienciación de las personas usuarias, familias, clientela y otros grupos de interés sobre estas cuestiones.

Se impulsarán medidas para la prevención de la contaminación y la lucha contra el cambio climático y sus efectos. Todas las actividades se llevarán a cabo promoviendo el uso consciente y eficiente de los recursos naturales y garantizando la conservación de la biodiversidad y los distintos ecosistemas.

Nos comprometemos con el respeto a la vida animal y el cumplimiento de cualquier normativa relacionada con su bienestar.

4.7.2 Compromiso con el entorno

En Aralia nos comprometemos con actividades solidarias y de concienciación social, promoviendo la participación tanto de nuestro equipo de trabajo como del resto de grupos de interés, en especial de las personas usuarias, residentes y sus familias.

Se fomentará el desarrollo y el empleo local en la medida de las posibilidades de Aralia.

Nos comprometemos con el desarrollo económico y social de las localidades y regiones en las que operamos. Además, respetamos y promovemos el patrimonio y la cultura local, así como las distintas formas de vida de las comunidades en las que nos encontramos.

5. ELABORACIÓN, APROBACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y REGISTRO DEL CÓDIGO ÉTICO

Es competencia de la Dirección la aprobación del Código Ético.

El Área de Calidad velará por el registro de las sucesivas actualizaciones del Código Ético, así como por la coordinación, junto con los Departamentos de Recursos Humanos y Compras, del registro de las personas trabajadoras y proveedoras que se hayan adherido al código o, en su caso, recibido la formación correspondiente.

Cada tres años, o cuando existan circunstancias que lo requieran, se procederá a la revisión del Código, animando a las personas trabajadoras a aportar sugerencias.

6. ENTRADA EN VIGOR Y DIFUSIÓN

El Código Ético una vez aprobado, se comunicará a toda la organización a través de los medios que se consideren adecuados para su difusión, facilitando una copia para que todas las personas puedan acusar recibo de su compromiso de cumplimiento, tras su lectura y comprensión.

Tras la firma del documento, se espera que todas las personas en la organización lo pongan en práctica de manera inmediata.

Por otro lado, Aralia establecerá los programas formativos que considere necesarios para facilitar la integración de los valores y principios del Código Ético en todas las personas trabajadoras, con el fin de fortalecer la cultura de gestión responsable dentro de la compañía

7. INTERPRETACIÓN Y CANAL DE COMUNICACIÓN

El presente código ético no es, ni pretende ser, una relación exhaustiva de normas de conducta que cubran todas las situaciones posibles. Su aplicación efectiva a cada circunstancia concreta dependerá del personal de la organización, que actuará conforme a los valores y directrices de Aralia plasmados en este texto.

El Área de Calidad será la encargada de asegurar la correcta interpretación e implantación del Código Ético, habilitando un canal de comunicaciones donde el personal podrá hacer llegar sus comunicaciones, dudas, prácticas irregulares de las que pudieran tener conocimiento o ser testigos, garantizando la confidencialidad y sin temor a represalias.

- Los canales disponibles son:
<https://canal-etico.lant-abogados.com/Specific/MVistaPublica?codiClient=MDAxNTA0&secure=140510.0>
- C/Francisco Hernández Pacheco, 14, 47014, Valladolid

Este canal respetará en todo momento los principios de anonimato y confidencialidad.

El Área de Calidad será la encargada de recibir las comunicaciones, dar acuse de recibo de la denuncia, documentarlas, analizarlas y trasladarlas a los departamentos implicados, respondiendo a la mayor brevedad posible. Todas las comunicaciones recibidas serán analizadas e investigadas de manera obligatoria por el Área de Calidad. Una vez investigadas, las conclusiones serán remitidas a las partes implicadas de manera formal, incluyendo, si procede, las sanciones impuestas para cada caso.

Modos de presentación de las comunicaciones o denuncias:

1. Describir la acción con todos los detalles posibles: nombres y apellidos, departamento, personas, fecha, lugar, etc.
2. Tratar de clasificar la acción dentro del Código, haciendo referencia a qué punto vulnera: cumplimiento de la legalidad, conducta poco ética, conflicto de intereses, etc.
3. Firmar la comunicación, identificándose debidamente: nombre, dos apellidos, puesto en la compañía. No serán tenidas en cuenta las comunicaciones anónimas.
4. Aportar, si se considera necesario, cualquier tipo de documentación, archivo o evidencia que se estime relevante para la evaluación y resolución del incumplimiento.

8. INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

Una vez confirmados y probados los hechos detectados por la compañía, dependiendo de su magnitud y naturaleza, el incumplimiento o violación de las disposiciones del Código de Conducta, las políticas internas o la legislación vigente, podrá conllevar la aplicación de medidas disciplinarias, que pueden ir desde amonestaciones y advertencias hasta el descenso de categoría, e incluso la extinción de la relación contractual o de colaboración, según corresponda a empleados, proveedores u otros grupos de interés.

Todas las comunicaciones realizadas, así como los incumplimientos que deriven en denuncia, serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección de Aralia.

Con el fin de garantizar el cumplimiento del Código de Conducta, el departamento de Calidad llevará a cabo revisiones periódicas dentro del sistema de gestión, asegurando que en un ciclo de tres años se haya evaluado y comprobado el cumplimiento por parte de todos los grupos de interés.

- **Revisión documental interna:** El análisis de los registros y documentos generados por la empresa para verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.
- **Encuestas de satisfacción y percepción:** A través de encuestas anónimas o entrevistas con empleados, proveedores y otros grupos de interés, se puede evaluar la percepción sobre el cumplimiento del Código de Conducta y las políticas.
- **Revisión de incidentes y quejas:** Evaluar las denuncias y quejas recibidas a lo largo del ciclo, analizando cómo han sido tratadas y si se han cumplido los procedimientos establecidos.