

# Codi Ètic



## INTRODUCCIÓ

Per què? Aquest és el primer interrogant que ens hem de fer abans de començar. Per què és necessari un codi ètic? Per què les entitats adherides a aquest document es veuen amb la necessitat d'establir un codi? Unes regles de joc?.

En aquest moment on les entitats que formam part de la Xarxa per a la Inclusió Social. EAPN-Illes Balears gestionam una gran part dels serveis que es presten a les persones en risc d'exclusió social, perquè necessitam establir unes regles? No ens coneixem? No sabem jugar?

La resposta la trobem en els nostres principis com entitats i com xarxa que aglutina diferents maneres de fer però amb l'objectiu clar de millorar la qualitat de vida de les persones ateses a cadascun dels projectes, programes i serveis que desenvolupem.

Així hem d'analitzar els nostres principis, els nostres perques per tal de poder saber perquè és necessari un codi ètic.

Els nostres principis comuns; la transparència, la cooperació, el treball en equip, la qualitat, el respecte a les persones ateses, la professionalitat, la comunicació són els eixos que ens uneixen.

La transparència entesa com a manera de fer les coses, de forma clara, sense dobles intencions, amb harmonia amb la resta de principis.

La cooperació concebuda com a l'ajuda mútua que les entitats ens prestam per tal d'assolir el nostre objectiu comú.

El treball en equip com a forma de realitzar la nostra tasca, de no posar entrebancs i compartir experiències.

El respecte a les persones ateses com a part del nostre tarannà i la manera de fer les coses. Sense oblidar que son persones i no nombres d'expedient.

La qualitat com a millora continua de la nostra feina, revisant i avaluant totes les nostres accions.

La professionalitat entesa com a capacitat de fer, de respondre, d'atendre amb criteris objectius. Sense deixar de banda la formació continua i sense oblidar als professionals, els treballadors, voluntaris, persones usuàries, etc.



D'aquesta forma ens trobam que per tal de donar compliment al principi de transparència hem d'establir una manera de fer. Aquesta manera de fer ha de ser clara, pública, coneguda per a tothom així podrem seguir cap al compliment de la resta de principis.

L'objectiu d'aquest codi és ser una eina que ens ajudi a tots a millorar, a saber cap a on anam, com anam i qui ens acompanya dins el nostre viatge.

En aquest sentit a continuació establím el codi ètic que les entitats membres de la Xarxa per a la Inclusió Social acordem dur a terme en els marcs de les:

- Relacions amb els treballadors i les treballadores professionals.
- Relacions amb els usuaris i les usuàries.
- Relacions amb les altres entitats membres de la Xarxa.
- Relacions amb els voluntaris i voluntàries.

Per últim, remarquem la necessitat de la creació d'una Comissió de Seguiment, a la qual designem uns objectius, funcions i actuacions a dur a terme.

## RELACIONS AMB ELS TREBALLADORS I TREBALLADORES PROFESSIONALS.

Totes les entitats que configurem la Xarxa per a la Inclusió Social optam per:

- El compliment de la legalitat vigent en quant a relacions contractuals i drets laborals.
- La igualtat d'oportunitats, evitant la discriminació negativa per motiu de gènere, origen racial, religió, discapacitat o orientació sexual.
- Facilitar la conciliació de la vida personal i laboral.
- En el marc dels principis i valors de la pròpia entitat, no limitar el dret dels treballadors a formar, expressar i mantenir les seves idees o opinions.
- La recerca de la millora de les condicions laborals del sector de l'acció social.
- Establir canals per facilitar la participació dels treballadors i treballadores en el funcionament de l'organització.
- Promoure un clima de diàleg obert i transparent en la informació, que faciliti la tasca i integració dels treballadors en la organització.
- Contar amb una política de contractació i salarial de caire públic.
- Una coherència entre finalitat i estil de la institució, les diferències salarials entre els diferents nivells de responsabilitat se regularan segons una escala.
- Que els períodes de prova mai no es duren a terme mitjançant la participació voluntària del professional.
- Cada entitat definirà segons la seva filosofia els mecanismes per donar valor, que no te perquè ser econòmic, a les hores extres que excedeixen de la seva jornada laboral.

## RELACIONS AMB ELS USUARIS I LES USUÀRIES.

Des de la Xarxa per a la Inclusió Social estem d'acord en:

- Promoure la millora de la qualitat de vida de la població a través d'accions integrals, amb estratègies i metodologies innovadores que responguin a la realitat sociocultural i que s'ajustin al marc normatiu en el que es desenvolupen.
- El reconeixement dels drets humans i constitucionals dels usuaris de les entitats i la planificació derivada de intervencions d'alta qualitat, basades en marcs teòrics i fonamentats mantenint en tot cas l'ètica en la intervenció.

- El respecte absolut a la dignitat de la persona i treballar amb aquestes persones per a la seva dignificació, a través de la satisfacció de les seves necessitats bàsiques i la consecució dels seus drets humans, socials i econòmics.
- Vetllar per una atenció personalitzada, individualitzada i/o grupal i de qualitat.
- Garantir el dret a la intimitat de la persona tot respectant la normativa vigent exceptuant contextos terapèutics per a persones adultes en el que ells hagin acceptat prèviament aquesta metodologia.
- Garantir la confidencialitat de la informació a l'exercici del nostre treball.

## **RELACIONS AMB LES ALTRES ENTITATS MEMBRES DE LA XARXA.**

Des de la Xarxa creiem que les relacions entre els seus membres s'han de basar en:

- Aplicar mesures per facilitar i fer efectiva la transparència en la rendició de comptes, mitjançant l'avaluació de la tasca que es fa, dels processos que determinen com s'exerceixen les accions, i com les decisions es prenen d'acord amb l'interès general de l'entitat.
- El respecte per l'experiència de les diferents entitats dins dels diferents camps i a l'hora de presentar-se a una convocatòria pública, consultar-ho a l'entitat que ja dur a terme el projecte al qual es vol presentar. En cas de presentar-se diferents entitats a la mateixa convocatòria, es farà en igualtat de condicions de qualitat i serveis, i mai es farà una oferta a la baixa (es tracta de fer una oferta econòmica realista que permeti mantenir la qualitat del servei).
- Pel que fa a la competència des de les entitats es donarà una resposta adequada a les necessitats reals no cobertes de les persones a les que atenen, evitant la duplicitat del serveis oferts als usuaris de les entitats i evitant també la utilització dels usuaris com a instrument per a la captació de mercat.
- En base de responsabilitat, les entitats gestionaran els seus serveis amb competència, aplicant criteris d'eficiència i qualitat com a exigència moral. Oferint serveis de qualitat basats en una experiència prèvia i en uns estàndards de qualitat observables i mesurables, amb l'objectiu d'una millora continuada.
- Adoptar el paradigma de qualitat no només com a referent tècnic per millorar els serveis que dona, sinó com un valor que afavoreix els comportaments ètics amb les persones en situació d'exclusió.
- Establir espais de Comunicació Fluida entesa com coordinació i retrobament que siguin instàncies mediadores de reflexió, interlocució i negociació. Apostem per la participació de totes les entitats que formem part de la xarxa, desenvolupant relacions basades en la solidaritat, en l'horitzontalitat i en la cooperació entre les entitats.
- Fomentar la pluralitat i respecte de les diferències d'opinions i maneres d'actuar de les entitats.

- Coresponsabilitat i per tant, un recolzament mutu entre les entitats, compartim la responsabilitat de les intervencions realitzades dins de les entitats de la xarxa i tenim l'obligació d'informar de males pràctiques que pugui haver-hi.
- Adoptar una actitud de denúncia i sensibilització social davant de l'administració i de la societat i fer difusió del que fem, com ho fem i per què.

## **RELACIONS AMB ELS VOLUNTARIS I VOLUNTÀRIES.**

Des de la Xarxa advoquem el treball voluntari des de:

- Potenciar la participació real i efectiva dels voluntaris i voluntàries en la realització i avaluació dels projectes, fomentant l'assumpció de responsabilitats concretes.
- Establir els mitjans ètics i educatius que permetin un seguiment i avaluació de la qualitat de l'acció.
- Salvaguardar la confidencialitat de totes les dades de les persones amb les quals es treballa.
- Prioritzar mètodes de treball en equip, no sols com a tècnica sinó com a estil democràtic i participatiu per fer front amb major qualitat i calidesa a la realitat que ens demana respostes.
- Vetllar per que el treball dels voluntaris i voluntàries no s'emprin per desenvolupar tasques que han de ser remunerades.

## **COMISSIÓ DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ.**

### **Funcions de la comissió :**

- Vetllar pel compliment del codi ètic entre les organitzacions de la Xarxa per a la Inclusió Social.
- Interpretar el codi i assessorar a les organitzacions de la seva aplicació.
- Recollir les denúncies o queixes que vulneren allò establert en el codi.
- Admetre o no a tràmit les demandes o queixes que arribin.
- Instruir les demandes o queixes que s'admetin i informar a la Junta Directiva.
- Informar a la persona o entitat que planteja la queixa del procés que es du a terme.
- Proposar o recomanar actuacions a la Junta Directiva.

### **Composició i renovació de la comissió:**

- Formada per 4-5 persones, designades cada un d'ells per diferents entitats de la xarxa.
- Hi haurà un responsable de comissió que convoqui i moderi i un secretari que reculli les actes.
- En el cas que arribes una demanda o queixa dirigida a una entitat vinculada a una de les persones designades a la comissió, dita persona no estarà present a les reunions de la comissió a on es treballi la qüestió.
- Els components de la comissió s'elegiran per votació coincidint amb les eleccions de la junta directiva , podran ser reelegits sense limitació.

#### **Procediments:**

- Les queixes o demandes es faran arribar per escrit a la secretaria d'EAPN- Illes Balears mitjançant: l'adreça de correu electrònic [balears@xarxainclusio.org](mailto:balears@xarxainclusio.org); correu postal a C/Arquitecte Bennassar, 73 07004 Palma de Mallorca; o via la pàg. Web de la Xarxa <http://www.xarxainclusio.org>
  - No s'admetran queixes o demandes presentades de forma anònima.
  - S'atendran sols les queixes o demandes que estiguin directament relacionades amb els continguts del codi ètic de la EAPN-IB.
  - Les queixes o demandes poden realitzar-les qualsevol persona física o jurídica. En el cas de les demandes o queixes per part dels usuaris s'admetran a tràmit aquelles que hagin esgotat les vies de reclamació o queixa amb l'entitat corresponent, i si es dona el cas es remetran a l'entitat concreta a la qual es demanarà una resposta i des de la comissió es farà un seguiment de la mateixa.
  - S'admetran les queixes que compleixin els requisits anteriors i que estiguin dirigides a les entitats que pertanyen a la Xarxa per a la Inclusió Social. EAPN- Illes Balears.
  - En el cas que no s'admetin per no complir requisits, se respondrà a qui l'hagi realitzada perquè pugui solventar , si es el cas, les deficiències i es derivarà al recurs adequat.
  - A totes les reunions de Junta Directiva s'informarà de les demandes o queixes rebudes i de l'estat de cada qüestió.
  - Un cop admesa la queixa la comissió designarà a un instructor que durà a terme les gestions i entrevistes necessàries (ho pot fer amb ajuda d'altres membres) a fi d'elaborar un informe escrit, que primer se revisarà a la comissió , que serà qui realitzarà les propostes al respecte.
- Un cop tancat, se presentarà a Junta directiva que serà l'àmbit a l'hora de prendre decisions respecte a les propostes.
- Hi haurà una resposta de la junta abans de 6-8 mesos des de la recepció de la queixa.



- Tota la documentació rebuda i emesa es guardarà durant 5 anys.

**Mesures i nivells:**

Des de la comissió és valorarà en cada cas quina proposta de recomanació o sanció s'eleva a la Junta Directiva qui té la potestat d'acceptar o no la tramitació de la mateixa. Les mesures que es podran prendre estaran emmarcades dins els següents nivells:

- Recomanació privada i per escrit a l'entitat en qüestió.
- Denúncia als òrgans pertinents de Consum.
- Denúncia pública de la queixa, informe i accions dutes a terme amb l'entitat en qüestió.
- Expulsió de l'entitat com a membre de la Xarxa per a la Inclusió Social. EAPN-Illes Balears.