



CÓDIGO ÉTICO Y GUÍA DE CONDUCTA DE LOS
TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE LA
FUNDACIÓN VIZCAÍNA DE CARIDAD - RESIDENCIA
CONDE DE ARESTI



Código Ético y Guía de Conducta de los Trabajadores y Trabajadoras* de la Fundación

Vizcaína de Caridad - Residencia Conde de Aresti

*Nota: A lo largo del texto, y con el fin de facilitar una lectura más ágil, utilizamos indistintamente el masculino o el femenino, entendiendo que con ello se incluye a todas las personas sin distinción de género.

MISIÓN Y VISIÓN.

- Somos una Fundación privada no lucrativa, bajo el patrocinio de la Diputación de Vizcaya y del Ayuntamiento de Bilbao, que tenemos como actividad principal la atención a personas mayores y/o dependientes en nuestra Residencia. También cubrimos las necesidades de alimentación de personas que lo requieran. Asumimos como objetivo prioritario la satisfacción de las personas destinatarias de nuestros servicios, promocionando aquellas actuaciones que mejor puedan contribuir a conseguirlo. Consideramos clave el valor añadido que aportan todas las personas que prestan su trabajo en nuestra Fundación, ya actúen movidas por vínculos de carácter laboral, o por su pertenencia a los órganos rectores de la Fundación, de forma que todas busquen la eficacia como principio de gestión y la mejora continua.
- Nuestra institución aspira a ser un referente en la prestación de asistencia a personas mayores y dependientes por su capacidad de adaptación a la evolución en la demanda, manteniendo una alta calidad de servicio y ser percibida por la sociedad como una organización social responsable y útil. Pretendemos desarrollar nuestra misión en colaboración con los poderes públicos, en orden a la prestación de un servicio a la persona que lo demande, con un trato cercano y afable, de forma que la persona usuaria se sienta atendida, comprendida y estimada.
- Nuestro primer gran valor es el buen cuidado de las personas mayores, reconociendo la plena igualdad y dignidad de las personas que se benefician de nuestra actividad, cualesquiera que sean sus condiciones físicas o sociales. Revestimos el trato a las personas mayores con valores humanos y de convivencia, como la amabilidad, la cercanía y la comprensión, y tenemos como estímulos, con un trabajo de calidad, la satisfacción de las personas usuarias y la prestación a la sociedad de un servicio complementario con los servicios de carácter público en la materia. Todo ello tratando de conseguir la optimización de nuestros recursos para tratar de obtener la mejora continua y la búsqueda de la excelencia.
- Para alcanzar nuestra misión entendemos que el comportamiento del personal que trabaja en la FVC-RCA debe orientarse por criterios de ética personal, excelencia profesional y responsabilidad organizativa.

Esto se concreta en 11 valores éticos:

- Comunicación
- Solidaridad
- Confidencialidad
- Equidad
- Confianza
- Honestidad
- Humildad
- Respeto
- Compromiso
- Profesionalidad
- Responsabilidad

Los 11 valores éticos de guía para la actuación de los trabajadores y trabajadoras de Fundación Vizcaína de Caridad – Residencia Conde de Aresti

A continuación, aparecen los 11 valores éticos que deben servir de guía para la actuación de quienes trabajan en la Fundación Vizcaína de Caridad – Residencia Conde de Aresti (FVC-RCA), junto con las orientaciones para la acción a fin de conseguir cada uno de los valores éticos.

1.- Comunicación

- Las personas que trabajamos en la FVC-RCA tenemos derecho a opinar y ser informadas de las decisiones que nos afectan, así como a disponer de una información global sobre la marcha de la Fundación. Dicha comunicación será oportuna, veraz y transparente y, en todo momento, gestionada con prudencia y cautela.

Orientaciones para la acción:

- Transmitir información veraz y completa a las personas afectadas por nuestro trabajo (compañeros/as, superiores/as y colaboradores/as).
- Responder de forma diligente a las peticiones de información por parte de compañeros/as, colaboradores/as y superiores/as.
- Solicitar información de buena fe.
- Guardar la debida cautela y discreción sobre la información que recibamos.
- Favorecer el intercambio fluido, respetuoso y veraz de información y conocimiento.

2.- Solidaridad

- ❑ La FVC-RCA es una entidad construida sobre la solidaridad, la cooperación y el trabajo en equipo de muchas personas. Quienes trabajamos en FVC-RCA compartimos una misma meta y un mismo proyecto y estamos dispuestos a compartir los logros y las dificultades. El altruismo, la generosidad y el compromiso con quienes más lo necesitan deben ser rasgos esenciales de nuestro trabajo diario.

Orientaciones para la acción:

- ❑ Tomar en consideración las situaciones de las personas más desfavorecidas a la hora de tomar decisiones, en la organización y ejecución del trabajo.
- ❑ Actuar pensando siempre en el bien de las personas que necesitan del desarrollo de la actividad de FVC-RCA.
- ❑ Colaborar en la solución de problemas comunes, contribuyendo a crear un buen clima laboral, ejerciendo un sano compañerismo.
- ❑ Ayudar y pedir ayuda cuando sea necesario.
- ❑ Implicarnos en la solución de los problemas que afectan especialmente a personas residentes.

3.- Confidencialidad

- ❑ Respetar la privacidad de la información es una muestra de consideración y respeto hacia las personas y de lealtad hacia FVC-RCA. En FVC-RCA trataremos con escrupuloso cuidado la información personal y privada de las personas con quienes tengamos relación por nuestro trabajo y guardaremos secreto sobre la información relevante de la organización.

Orientaciones para la acción:

- ❑ No divulgar información que pueda dañar la imagen y reputación de FVC-RCA e informar a nuestros y nuestras superiores en caso de tener noticia de que haya filtraciones.
- ❑ Guardar secreto sobre datos e información a la que se tenga acceso por el desempeño del trabajo, aunque no esté explícitamente indicado el deber de no revelarla, manteniendo un escrupuloso cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- ❑ No utilizar nunca información privada, personal o de la organización, a la que tengamos acceso por nuestro trabajo para un beneficio personal.

- ❑ No divulgar ni contribuir a difundir rumores sobre compañeras y compañeros, directivos y directivas y mandos intermedios, o comentarios infundados sobre la marcha de la organización.
- ❑ Mantenernos formados y formadas acerca de nuestra responsabilidad en el tratamiento de la información sensible y confidencial que afecte a los intereses de la organización.

4.- Equidad

- ❑ Todas las personas que trabajamos en FVC-RCA merecemos el mismo respeto y las mismas oportunidades. No se acepta ningún tipo de discriminación ni favoritismo. Sólo la dedicación, el esfuerzo y los resultados alcanzados son criterios aceptados para la mejora laboral.

Orientaciones para la acción:

- ❑ Valorar el desempeño, dedicación y esfuerzo por parte de colaboradores/as, compañeros/as y superiores/as.
- ❑ No discriminar por motivos de género, raza, creencia, discapacidad, nacionalidad u orientación sexual.
- ❑ Favorecer una distribución equitativa del trabajo y su retribución entre todo el personal de FVC-RCA.
- ❑ Buscar, en todo momento, un trato igual para casos similares, explicando las situaciones excepcionales.
- ❑ Fomentar y aprovechar el acceso a oportunidades de formación, promoción y mejora profesional a todas las personas.

5.- Confianza

- ❑ El futuro de FVC-RCA depende de la confianza que nuestros clientes y la sociedad en general demuestran día a día en nuestro trabajo. Esta confianza tiene su base en la seguridad, fiabilidad y credibilidad de los servicios que prestamos y de la organización en su conjunto. Responder a las expectativas legítimas de nuestros de quienes recurren a nosotros, cumpliendo nuestras promesas y actuando sin dobles intenciones son principios que todas las personas que trabajamos en FVC-RCA debemos respetar.

Orientaciones para la acción:

- ❑ No prometer lo que no estemos seguros de poder cumplir.
- ❑ Explicar y dejar muy claros los motivos de nuestras acciones en relación a nuestro trabajo.
- ❑ No plantear dudas o sospechas infundadas sobre compañeros y compañeras, mandos intermedios y directivos, o sobre la organización.
- ❑ Denunciar por los cauces organizativos adecuados las faltas de cumplimiento de los compromisos o los comportamientos que puedan generar desconfianza.

6.- Honestidad

- ❑ Todas las personas que trabajamos en FVC-RCA actuamos de buena fe y sin dobles intenciones. La integridad, claridad y homogeneidad de nuestro comportamiento se demuestra en nuestra coherencia con los valores de la Fundación, y en nuestra seriedad y rigor profesional, bases fundamentales para la credibilidad de FVC-RCA. La satisfacción por el trabajo bien hecho y la contribución al futuro de FVC-RCA será nuestra mejor recompensa.

Orientaciones para la acción:

- ❑ Decir lo que pensamos, hacer lo que decimos y decir lo que hacemos.
- ❑ Ser muy claros y claras en los principios que orientan nuestras actuaciones, advirtiendo sobre las situaciones en las que se pueda dar conflicto de intereses o situaciones de incoherencia.
- ❑ Anteponer los intereses de la organización y la consecución de los objetivos generales a los intereses particulares en caso de conflicto, no modificando las pautas establecidas para realizar nuestro trabajo por conveniencia personal.
- ❑ Hacer públicas las razones para actuar en situaciones en las que no hay criterios previos establecidos o en situaciones excepcionales en las que se alteran los criterios o normas establecidas.
- ❑ No aprovecharnos de las situaciones dudosas ni de la debilidad de las personas.
- ❑ Desde nuestro puesto de trabajo actuaremos con las mejores prácticas profesionales, puesto que la integridad de nuestros comportamientos e intenciones tiene que estar fuera de toda duda, no poniendo en peligro la eficiencia en la prestación del servicio, la imagen o los intereses de la FVC-RCA.

7.- Humildad

- ❑ Recordar la misión fundacional, y ser conscientes de que es esencial nuestra necesidad de aprender y mejorar cada día, mostrando una permanente disposición al diálogo. Reconocer nuestros errores, nuestras limitaciones y la necesidad de ayuda mutua debe ser un rasgo permanente en nuestra relación con los demás.

Orientaciones para la acción:

- ❑ Ser personas austeras y eficientes en el uso de los recursos.
- ❑ Estar dispuesto o dispuesta a reconocer los errores y a aprender de ellos.
- ❑ Tratar con respeto y comprensión a todas las personas.
- ❑ No actuar de forma arrogante ni hacer alarde exagerado de los logros personales y organizativos.
- ❑ Estar dispuesto o dispuesta a escuchar y dar explicaciones a todo el mundo.

8.- Respeto

- ❑ El reconocimiento de la igual dignidad de todas las personas se tiene que manifestar en el trato cotidiano con cada uno de nuestros/as superiores/as, compañeros/as, proveedores/as, y clientes/as. Trataremos siempre a las demás personas con humanidad y tolerancia, tal como nos gustaría que nos trataran a nosotros y nosotras y escucharemos y nos esforzaremos por comprender sus puntos de vista. También reconocemos nuestro deber de respeto a la organización en la que trabajamos, manteniendo una actitud discreta y de lealtad crítica.

Orientaciones para la acción:

- ❑ Escuchar las opiniones de las demás personas y explicar nuestro punto de vista con educación.
- ❑ Reconocer el trabajo de cada persona y no apropiarnos de méritos ajenos.
- ❑ No divulgar rumores sobre compañeros/as, colaboradores/as y superiores/as ni acusar sin pruebas.
- ❑ Atender y tratar dignamente a todas las personas de nuestro entorno laboral.
- ❑ Advertir, por los cauces establecidos para ello, de las faltas de respeto cometidas por colaboradores/as, compañeros/as o superiores/as.
- ❑ Aportar nuestro compromiso por la igualdad, contra la violencia de género y contra cualquier tipo de maltrato.

9.- Compromiso

- ❑ Las personas que trabajamos en la FVC-RCA compartimos los fines y valores de la Fundación. Nuestro compromiso y nuestra lealtad institucional se manifiestan en la disposición para colaborar con la organización en alcanzar los objetivos institucionales más allá de lo mínimamente exigible, y en nuestro esfuerzo permanente para mejorar en todo lo que hacemos.

Orientaciones para la acción:

- ❑ Comprometernos a colaborar con la buena marcha de la organización y el cumplimiento de la misión institucional.
- ❑ Plantear las críticas razonables y constructivas en los cauces adecuados para ello.
- ❑ Conocer y contribuir a difundir la finalidad y los valores de la FVC-RCA.
- ❑ Advertir de las situaciones de comportamientos desleales y de aprovechamiento ilegítimo de las ventajas de pertenecer a la FVC-RCA.
- ❑ Implicarnos activa y responsablemente en nuestro trabajo.

10.- Profesionalidad

- ❑ El compromiso con los valores de la FVC-RCA y el esfuerzo permanente por incrementar nuestros conocimientos, habilidades y capacidades son las bases de un trabajo excelente. Todas las personas que trabajamos en la FVC-RCA debemos estar dispuestas a mejorar nuestra cualificación profesional y a colaborar con el resto de las personas para incrementar la eficiencia y la eficacia de ésta.

Orientaciones para la acción:

- ❑ Actualizar nuestros conocimientos y competencias a través de la formación para el adecuado desempeño de nuestro puesto, así como participar en la mejora continua de los procesos de trabajo que nos afectan y en la extensión de buenas prácticas.
- ❑ Asumir las consecuencias de nuestras acciones y decisiones, así como reconocer nuestros errores y estar en disposición de aprender de ellos.
- ❑ Compartir el conocimiento y la experiencia con otros compañeros y compañeras y trabajar en equipo.
- ❑ Innovar en la búsqueda de soluciones y promover la calidad y el rigor en el trabajo propio y el de compañeros/as.
- ❑ Mantener una actitud proactiva en el desempeño de nuestro trabajo.

- Aportar nuestro talento y nuestro espíritu creativo, autocrítico y abierto al cambio.

11.- Responsabilidad

- Responsabilidad supone anticipar y hacerse cargo de las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. Responder a las expectativas legítimas de los compañeros y compañeras de trabajo, así como de nuestros y nuestras proveedores y clientes, y dar cuenta de los compromisos adquiridos por la FVC-RCA más allá de lo estipulado en el marco jurídico vigente, es parte de nuestra responsabilidad.

Orientaciones para la acción:

- Poner cuidado y atención en el desarrollo de nuestro trabajo.
- Ser conscientes de las consecuencias que nuestras actuaciones tienen en nuestros compañeros/as, superiores/as, colaboradores/as, proveedores/as y clientes/as y en la organización en su conjunto.
- Actuar con prevención y diligencia en la comunicación y resolución de problemas relacionados con la gestión del día a día de nuestro trabajo.
- Esforzarnos por responder a las expectativas legítimas de las personas con las que nos relacionamos por motivo de nuestro trabajo.
- Implicarnos activamente en las prácticas que la organización desarrolle en materia de Responsabilidad Social en general.
