



CODI DE BONES PRÀCTIQUES EN MATÈRIA D'AUTOREGULACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM DEL CENTRE PER A LA GESTIÓ ÈTICA DE L'EMPRESA (ETICENTRE)

Índex

1.- Presentació de l'associació	1
2.- Objectius del codi de bones pràctiques	2
3.- Normativa aplicable	4
4.- Serveis de l'associació	4
5.- Compromisos de l'associació	5

1.- Presentació de l'associació

El Centre per a la Gestió Ètica de l'Empresa (Eticentre) és una associació sense ànim de lucre d'empreses i organitzacions de les Illes Balears sorgida en 2004 amb la missió d'incorporar criteris ètics en el món dels negocis.

L'aspiració de l'Eticentre no és atorgar etiquetes o certificacions de comportament ètic de les empreses, sinó oferir eines de gestió i avaluació, especialment per a petites i mitjanes empreses, per fer possible processos voluntaris de millora contínua.

D'acord amb els seus Estatuts, són objectius d'Eticentre:

- Conèixer i difondre la Responsabilitat Social Empresarial (RSE) i els seus instruments.
- Difondre bones pràctiques empresarials sobre RSE.
- Impulsar iniciatives conjuntes d'RSE.
- Facilitar el treball en xarxa i la coordinació amb altres organitzacions.
- Realitzar accions de difusió i formació.
- Desenvolupar projectes col·lectius d'acció social.
- Afavorir l'impuls de l'economia social i solidària.
- Promoure la implantació de codis ètics de conducta empresarial.

EL CODI ÈTIC D'ETICENTRE¹

L'Eticentre disposa d'un codi ètic de conducta empresarial que situa l'horitzó cap al qual volen avançar les empreses adherides, amb un sistema

¹ Veure www.eticentre.org/documents/indicadors-codi-etic-eticentre.pdf

d'indicadors de gestió i avaluació de la RSE. Les empreses o organitzacions associades es comprometen a avaluar els compromisos del codi ètic, promovent el diàleg i la transparència amb tots els sectors que tenen relació amb l'activitat empresarial.

En relació als clients, els compromisos del codi ètic són:

- Respecte a les condicions pactades.
- Posar a la seva disposició la informació més rellevant sobre l'empresa.
- Adequat etiquetatge dels productes.
- Protecció de les dades personals.
- Existència de mecanismes de diàleg.
- Qualitat i seguretat dels productes i serveis.
- Sistemes de recollida de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Incorporació de mecanismes d'atenció als clients que millorin la seva satisfacció.
- Promoure relacions afables i respectuoses que superin els límits estrictament contractuals.

ELS SOCIS

Segons els Estatuts de l'associació, poden ser socis d'Eticentre les empreses, fundacions, cooperatives, associacions, que desenvolupin activitats econòmiques, tinguin assalariats i/o relacions laborals regulades segons la Llei, assumeixin la funció social que té qualsevol empresa i acceptin els compromisos establerts als Estatuts.

Actualment l'Eticentre disposa de 32 empreses i organitzacions associades².

2.- Objectius del codi de bones pràctiques

El present codi de bones pràctiques en matèria d'autoregulació i arbitratge de consum pretén fer efectius els compromisos del codi ètic d'Eticentre amb els grups d'interès amb els quals té relació:

- Empreses i organitzacions usuàries dels seus serveis.
- Personal contractat (quan disposi de personal contractat).
- Empreses i organitzacions associades.
- Organitzacions aliades.
- Proveïdors.
- Administracions públiques.

Per això, els objectius que es pretenen aconseguir són:

- En relació a les empreses i organitzacions usuàries dels seus serveis: oferir informació sobre l'establiment dels estàndards de servei i els

² Veure relació d'empreses associades a:

www.eticentre.org/documents/composicio-junta-relacio-empreses-associades-ca.pdf

compromisos de qualitat, garantir la protecció de dades personals i garantir l'eficàcia i transparència en la tramitació de reclamacions.

- En relació al personal contractat: garantir el compliment de les normes laborals i dels criteris de prevenció de riscos laborals, així com del principi de transparència.
- En relació a les empreses i organitzacions associades: garantir els principis d'independència, transparència i confidencialitat; així com de cobertura de riscos i responsabilitats i el principi d'autocontrol.
- En relació a les organitzacions aliades: garantir el respecte a la lliure competència i a la transparència.
- En relació als proveïdors: garantir el compliment de les normes mercantils i el principi de sostenibilitat.
- En relació a les administracions públiques: garantir el compliment de les normes laborals i mercantils, així com la cobertura de riscos i responsabilitats, els criteris de prevenció de riscos laborals i seguretat.

Per aconseguir aquests objectius, el codi de bones pràctiques es fonamenta en els principis següents:

- Principi d'independència: el sistema d'autoregulació es durà a terme de forma independent, tant del govern de l'associació com d'interessos específics.
- Principi de respecte a la lliure competència: respecte als competidors potencials.
- Principi de sostenibilitat: respecte al medi ambient, selecció de proveïdors amb criteris ambientals.
- Principi d'establiment d'estàndards de serveis: definició dels requisits d'accés i condicions de prestació de cada un dels serveis de l'entitat.
- Principi de compromisos de qualitat: implicació dels destinataris en l'avaluació de la qualitat dels serveis prestats.
- Principi de compliment de les normes laborals i mercantils: estricta compliment d'aquestes condicions: pagaments de salaris i seguretat social en temps i forma, respecte a la normativa sobre contractació i als drets sindicals, i respecte als acords assolits amb els proveïdors.
- Principi de cobertura de riscos i responsabilitats: subscripció de pòlisses d'assegurança de responsabilitat civil quan el servei ho requereixi.
- Principi de compliment dels criteris de prevenció de riscos laborals i seguretat: contractació d'un servei de prevenció extern i compliment del pla de seguretat establert.
- Principi de transparència: l'entitat es compromet a donar publicitat periòdica a les dades derivades del sistema d'autoregulació i arbitratge en matèria de consum; així com a vetllar pel compliment de les obligacions quant a informació als destinataris dels seus serveis i a les característiques d'aquests.
- Principi de confidencialitat: garantir el bon ús de les dades personals d'acord amb la llei de protecció de dades, així com la confidencialitat de

les reunions mantingudes entre els tècnics dels diferents serveis de l'entitat i els seus usuaris.

- Principi d'autocontrol: avaluació anual del compliment del codi de bones pràctiques.

3.- Normativa aplicable

- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, mitjançant el qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, els preceptes bàsics o dictats en exercici de competències exclusives de l'Estat dels quals es poden considerar d'aplicació directa a tot el territori de l'Estat
- Decret 46/2009 de 10 de juliol, sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum.
- Llei 29/2009, de 30 de desembre, per la qual es modifica el règim legal de la competència deslleial i de la publicitat per a la millora de la protecció dels consumidors i usuaris.
- Llei 1/1998 de 10 de març, de l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

4.- Serveis de l'associació

Tipus de serveis:

Per a la consecució dels objectius, l'Eticentre desenvolupa diferents serveis a través de convenis, contractes, patrocinis i subvencions amb entitats públiques i privades. Aquests serveis es poden prestar tant a empreses com a organitzacions.

Les empreses i organitzacions destinatàries dels diferents serveis tenen dret a disposar d'informació sobre l'establiment dels estàndards de servei i els compromisos de qualitat, garantir la protecció de dades personals i garantir l'eficàcia i transparència en la tramitació de reclamacions. A tal efecte, en tota la documentació de l'associació figura el correu electrònic per a la tramitació de reclamacions.

Així mateix, la facturació i justificació de subvencions d'aquests serveis als organismes finançadors es faran d'acord amb la normativa aplicable.

Atenció a les empreses i organitzacions usuàries:

L'horari d'atenció a les persones i organitzacions usuàries s'estableix amb caràcter general de les 8:00 a les 14:30 hores, de dilluns a divendres. Així mateix, existeix flexibilitat horària per a atenció en horari d'horabaixa, mitjançant cita prèvia.

L'atenció a empreses i organitzacions usuàries respectarà la confidencialitat de les comunicacions i la protecció de dades personals.

5.- Compromisos de l'associació:

- Formació del personal: l'associació formarà la formació del seu personal, facilitant informació sobre cursos i altres activitats formatives.
- Prevenció de riscos laborals: en cas de disposar de personal contractat, l'Eticentre disposarà d'un servei de prevenció extern, en les modalitats de seguretat en el treball, higiene industrial i ergonomia, i vigilància de la salut quan disposi de personal propi.
- Responsabilitat social empresarial: els compromisos en matèria de Responsabilitat Social Empresarial de l'Eticentre es fonamenten en el seu codi ètic de conducta empresarial.
- Gestió ambiental: l'associació es compromet amb una gestió ambiental avançada d'acord amb els compromisos del codi ètic en l'àmbit del medi ambient.
- Resolució de conflictes: l'Eticentre opta per les mesures de resolució negociada als conflictes que puguin sorgir, donant publicitat d'aquest fet i facilitant a les organitzacions i empreses usuàries l'accés als mitjans o organismes que realitzen aquesta tasca.
- Adhesió al sistema arbitral de consum: juntament amb l'aprovació del codi de bones pràctiques en matèria d'autoregulació i arbitratge de consum, l'assemblea general de l'Eticentre ha acordat en data 16 de desembre de 2010 adherir-se al Sistema Arbitral de Consum i incorporar-se voluntàriament a la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears; a fi d'adoptar mesures de resolució negociada als conflictes que puguin sorgir.
- Difusió del codi de bones pràctiques: a través de la pàgina web de l'entitat www.eticentre.org es difondrà el codi de bones pràctiques, a fi de donar-lo a conèixer i recollir possibles aportacions dels diferents grups d'interès amb els quals té relació.
- Implantació del codi de bones pràctiques: la implantació definitiva del codi de bones pràctiques tindrà lloc tres mesos després de la seva aprovació i posada a disposició dels grups d'interès, a fi de desenvolupar un procés de negociació i de recollir aportacions que puguin enriquir el document definitiu.

Palma, 16 de desembre de 2010

Bernat Vicens Vich,
President d'Eticentre