

Código de Conducta y Buenas Prácticas.

Revisión	Fecha	Motivo
00	Marzo 2018	Documento Inicial

Redactado por:	Aprobado por:
Elena Terreros García.	Junta Directiva.

1 IDENTIDAD DE PSIMA.

1.1 Introducción.

La Asociación Psima (Profesionales Sociales en Intervención del maltrato) en adelante Asociación, es una entidad sin ánimo de lucro que reúne a psicólogas/os, trabajadoras/es sociales, criminólogos/os, educadoras/res sociales y abogadas/os.

La Asociación actúa en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana y se rige, con carácter enunciativo y no limitativo, por este Código de Conducta y Buenas Prácticas, por sus estatutos y por las disposiciones que, en interpretación y desarrollo de los mismos, establezca la Asamblea de la Asociación, la Junta Directiva y demás leyes y normas jurídicas que le sean de aplicación, así como por el Código Ético del Voluntariado Social (Plataforma del Voluntariado de la Comunidad Valenciana).

La Asociación tiene los siguientes fines:

- Prevención, intervención, investigación y sensibilización contra la violencia en cualquiera de sus formas y contextos.
- Promover y fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- La prevención, intervención, investigación, formación y sensibilización de la violencia en las niñas y niños, jóvenes y adolescentes.
- Contribuir al desarrollo cultural.
- Promover y fomentar nuevos modelos de masculinidad basados en la igualdad de género.
- La prevención, intervención, investigación, formación y sensibilización de la violencia en personas con diversidad funcional (sensorial, física y/o intelectual).
- Fomentar actividades de voluntariado y participación social incidiendo en la promoción de actitudes y valores igualitarios en las personas voluntarias.
- Realizar campañas de sensibilización en materia de violencia de género.

La Asociación, desde sus inicios en 2009, se ha caracterizado por propiciar al máximo la calidad de sus servicios, así como la participación de las personas usuarias y los y las colaboradores/as en sus actividades, disponiendo de cauces establecidos para ese fin, dentro de las normas generales de funcionamiento.

La filosofía en que se inspira la Asociación se basa en la convicción de que para hacer frente a la violencia de género es necesario un trabajo integral de todos los agentes de la sociedad. Desde la Asociación creemos que el fenómeno de la violencia debe enfocarse en toda su magnitud y complejidad y que una respuesta efectiva implica intervenciones tanto con las víctimas como con los agresores.

1.2 Principios y valores.

La prevención, intervención, investigación y sensibilización contra la violencia en cualquiera de sus formas y contextos será su principio fundamental y actividad primordial. A su vez, también se realizará prevención, intervención, investigación y sensibilización contra la violencia en los casos concretos que hagan referencia a las/los menores y a personas con diversidad funcional (sensorial, física y/o intelectual).

- Se trabajará con un claro objetivo de promover y fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Se buscará contribuir al desarrollo cultural.
- Promover y fomentar nuevas masculinidades basadas en la igualdad de género.
- Fomentar actividades de voluntariado y participación social. Incidiendo en la promoción de actitudes y valores igualitarios en personas voluntarias.
- Realizar campañas de sensibilización en materia de violencia de género.
- Habrá ausencia de ánimo de lucro en todas las actividades de la Asociación.
- La excelencia, la calidad, la profesionalidad y las mejores prácticas distinguirán la gestión y organización de la Asociación.

En lo referente a las personas que reciben la intervención (Mujeres, hombres, chicas y chicos):

- Existirá siempre un profundo respeto y compromiso de trabajo con cada uno/a de los/as usuarios/as (Mujeres, hombres, chicas y chicos) que asisten a los diversos programas, atendiendo a la posibilidad de su cambio terapéutico y basándonos en la identificación de un plan individual para cada persona, poniendo en relieve sus necesidades y características individuales.
- La seguridad y privacidad del usuario/a (Mujeres, hombres, chicas y chicos) serán de máxima prioridad para cualquier persona que intervenga en la asociación. Los datos de carácter personal serán tratados con el máximo nivel de privacidad y serán codificados por el procedimiento de doble ciego.
- Se cumplirá en todo momento La Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, (LOPD) informándose a los usuarios/as de los derechos derivados de la misma.
- Todos/as los/as colaboradores/as y voluntarios/as deberán firmar un compromiso de confidencialidad respecto a lo tratado en las sesiones de intervención de los distintos programas que la Asociación ofrece y cualquier dato de carácter personal que se pueda derivar de los/as participantes. Todos/as los/las colaboradores/as y voluntarios/as disponen de un seguro de responsabilidad civil que cubre los inconvenientes que se pudieran derivar de la intervención.
- Eficiencia, cualificación e innovación deben marcar todos los servicios que se ofrecen a los usuarios/as (Mujeres, hombres, chicas y chicos) desde la Asociación, para ello se mantendrá siempre unos niveles altos de reciclaje y formación profesional de todos los y las profesionales de la Asociación.
- Además del trabajo en grupo, se realizarán un trabajo individualizado. Programas de trabajo basados en las características individuales del usuario/a (Mujeres, hombres, chicas y chicos), refuerzo de los logros conseguidos, ofreciendo apoyo durante todo el proceso y seguimiento tras la finalización de la intervención.
- La comunicación con los/as usuarios/as (Mujeres, hombres, chicas y chicos) estará adaptada a cada persona, buscando la máxima comprensión de su situación. Todos los materiales ofrecidos a lo largo del recurso se basarán en un lenguaje adaptado y accesible a todos/as los/as usuarios/as (Mujeres, hombres, chicas y chicos), pudiendo ofrecerse apoyos en los casos en los que por necesidades específicas así se crea oportuno (usuarios/as con dificultades de lenguaje, dificultades de lectura... etc.).

- Orientación al cambio. Desde la Asociación creemos que la motivación para el cambio es fundamental para que los/as usuarios/as (Mujeres, hombres, chicas y chicos) puedan implicarse en los distintos programas que llevamos a cabo y, por ende, consigan alcanzar los máximos beneficios en su paso por la intervención.
- Orientación a la persona. El/la participante (Mujeres, hombres, chicas y chicos) se convierte en el centro del proceso y en un agente activo de su propio cambio, el foco se centra en proporcionar a la persona los recursos necesarios para la realización del cambio, ayudándole al inicio del mismo y acompañándole a lo largo de todo el proceso.
- La Asociación se determinará basándose en el respecto a los derechos de la persona y la tolerancia con la diversidad.
- Promoción de la actividad. Tal y como hemos señalado, consideramos a las personas receptoras de los distintos programas (Mujeres, hombres, chicas y chicos) como sujetos activos y no como a receptores/as pasivos de nuestra acción.

Referidos a la formación de profesionales y campañas de sensibilización.

- La excelencia, la calidad, la profesionalidad y las mejores prácticas distinguirán los cursos, ponencias, seminarios, talleres, formaciones y demás, que se lleven a cabo desde la Asociación.
- En lo referente a la participación de los/las profesionales se buscará como máxima la igualdad de condiciones, dejando siempre plazas reservadas de formación para colectivos minoritarios o personas con necesidades especiales.
- La formación de las profesionales y las estudiantes como medio de empoderamiento será un punto clave en el desarrollo de las actividades de la Asociación.
- Los/as formadores/as se comprometen a mantenerse actualizados en todo momento y sólo ofrecerán a los/las profesionales y los/las estudiantes las técnicas y materiales didácticos con mayor respaldo científico y con eficacia probada.
- Todos/as los/las profesionales y los/as estudiantes que participen en las formaciones podrán ponerse en contacto en cualquier momento con la Asociación para solventar dudas, presentar quejas o felicitaciones.
- Se impulsará la formación activa. Los/las estudiantes y los/las profesionales que participen en las formaciones tomarán un papel activo en su formación y se potenciará la curiosidad y el interés científico.
- Para afianzar los conocimientos, se les proporcionará todos los materiales necesarios y dispondrán de un banco de materiales complementarios que podrán consultar en cualquier momento.
- La Asociación se compromete a llevar a cabo al menos una campaña de sensibilización de manera anual en su lucha contra la violencia en cualquiera de sus formas.
- Dichas campañas de sensibilización serán accesibles mediante la página web y redes sociales corporativas. Se priorizará la máxima difusión a todos los colectivos.
- Las campañas de sensibilización serán adaptadas para las personas con algún tipo de necesidad especial (discapacidad auditiva, discapacidad visual... etc.).
- Las campañas de sensibilización se presentarán en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana.

Referidos a la organización.

- Cooperación: Con otras entidades que comparten nuestros valores, para coordinar acciones que ayuden a superar los problemas comunes y a la consecución de objetivos.
- Honestidad. Ser coherentes con los principios que promueven el ejercicio de los derechos de las personas y sus familias.
- Entusiasmo. Motivación, ilusión e implicación por la búsqueda de respuestas a los retos que se van planteando poco a poco por los usuarios/as.
- Flexibilidad: Carácter abierto y estructura flexible para adaptarse a los posibles cambios sociales.
- Eficiencia: Búsqueda de optimización de nuestros recursos para cubrir las necesidades de las personas y sus familias.
- Compromiso: Estamos comprometidos con la misión del centro. Nos identificamos con los objetivos del mismo. Y se prima el interés de la organización por el interés individual de los profesionales.
- Trabajo en equipo: Se cuenta con la participación de todos para alcanzar objetivos comunes y generar un conocimiento compartido.
- Calidad: Como elemento fundamental que permite la evaluación y mejora continua.

2. CRITERIOS DE ACTUACIÓN Y ALCANCE.

Criterios de Actuación:

El objetivo del Código de Conducta es orientar el comportamiento diario de todas las personas que colaboran con la asociación, desde miembros de la Junta directiva, asociados/as, empleados/as, voluntarios/as, usuarios/as y colaboradores/as de cualquier tipo, estableciendo las pautas de conducta que deben dirigir su forma de actuar durante el desarrollo de su actividad (profesional o no), independientemente de su posición o del lugar que desempeñen sus actividades.

Dada la diversidad de situaciones, la dificultad de algunas de ellas, el número de agentes implicados y las circunstancias derivadas de la actividad diaria, será la Junta Directiva (cuyo fundamento regulan los estatutos vigentes) el que determinará el modo de aplicación de este Código de Conducta, así como las sanciones que, en su caso, hubieran de aplicarse por incumplimiento del mismo, por tanto, las decisiones tomadas por la Junta Directiva en este sentido, deberán ser consideradas como desarrollo de este Código de Conducta y consecuentemente, deberán ser respetadas y acatadas por las personas que trabajen, colaboren o participen de algún modo en la Asociación.

Este código de conducta no pretende abarcar todas las diversas situaciones que se puedan presentar.

Recoge pautas de comportamiento de obligado cumplimiento en el desempeño del trabajo de los empleados de la Asociación, así como en el desarrollo de las funciones y en la participación en general de todos los miembros de la Junta Directiva, voluntarios/as, usuarios/as y colaboradores/as de la misma, todos/as deberán guiarse por el siguiente cuadro de referencia.

- Actuar legal y honestamente.

- Defender los intereses de la Asociación por encima de los personales.
- Evitar cualquier conducta que ponga en peligro a la Asociación o su reputación.

2.1 Respeto a la Legalidad.

La Asociación respeta la dignidad personal y el derecho a la privacidad de toda persona.

La Asociación se compromete a cumplir fiel y respetuosamente con todas las obligaciones legales a las que esté sujeta, en este sentido, la Junta Directiva, empleados/as, voluntarios/as, usuarios/as y colaboradores/ras deberán cumplir estrictamente con las leyes, evitando cualquier conducta, que aún sin violar la ley, pueda perjudicar la reputación de la Asociación ante la comunidad y cualesquiera organismos públicos o privados y producir consecuencias adversas para sus actividades y/o su imagen.

Ningún miembro de la Junta directiva, empleado/da, voluntario/a, usuario o colaborador/a incurrirá ni colaborará conscientemente con terceros, en la violación de ley alguna, ni participará en actuaciones que comprometan el respeto al principio de legalidad.

La Asociación, empleados/as, voluntarios/as y colaboradores/as respetarán y acatarán las resoluciones judiciales y/o administrativas que se dicten al respecto.

Cualquier duda que pudiera surgir sobre la interpretación y la aplicación de la legislación vigente en relación con cualquier cuestión que pueda afectar directa o indirectamente a la Asociación, se consultará con la Junta Directiva.

A efectos meramente aclarativos, cualquier incumplimiento de la ley o de los estatutos por un miembro de la Junta Directiva, empleados/as, voluntarios/as, usuarios/as o colaboradores/as de cualquier tipo de la Asociación se considerará adicionalmente, un incumplimiento del Código de Conducta.

2.2 Comportamiento Ético y Profesional.

Los miembros de la Junta Directiva, empleados/as, voluntarios/as y colaboradores/as de la Asociación, deberán comportarse de acuerdo a los principios de lealtad de la Asociación y buena fe, tanto en sus relaciones internas dentro de la Asociación, como en sus relaciones con interlocutores externos a la misma, ya sean financiadores, proveedores, beneficiarios o cualquier otro.

Su conducta deberá basarse en todo momento en los principios y valores de la Asociación y deberá estar siempre orientada a la consecución del interés general y el cumplimiento de sus objetivos, velando por los fines de la misma.

2.3 Igualdad y Buena Convivencia.

Los miembros de la Junta Directiva, empleados/as, voluntarios/as y colaboradores/as de la Asociación, deberán tratarse con respeto, propiciando un ambiente de trabajo cómodo, saludable y seguro, absteniéndose de emplear cualquier conducta que sea agravante o que suponga algún tipo de discriminación por motivos de raza, ideas religiosas, políticas o sindicales, orientación sexual, nacionalidad, lengua, sexo, estado civil, edad o discapacidad.

Asimismo, no incurrirán bajo ninguna circunstancia en conductas de acoso sexual, abuso de autoridad, ofensa u otra forma de agresividad u hostilidad, física o verbal, que propicien un clima de intimidación o de malestar y enfrentamiento.

2.4. Transparencia y Claridad de la información y la Comunicación.

La asociación considera la transparencia en la información como un valor básico que debe regir su actuación, es decir, se garantizarán que la información que se comunique a los distintos interlocutores de la Asociación sea veraz y sea comunicada cumpliendo con los plazos y requisitos establecidos en las normas aplicables y principios generales de funcionamiento y buen gobierno.

La transparencia y la veracidad de la información serán también de aplicación en la comunicación interna, todas las personas que integran o participan en las actividades de la Asociación y, en particular, La Junta Directiva y empleados/as, se comprometen a comunicar la información, tanto interna como externa de forma veraz, en ningún caso entregarán información incorrecta, incompleta o inexacta, o que pudiera confundir al que la recibe.

Se deberá mantener puntualmente informados a los/as beneficiarios/as de todas las actividades realizadas en la Asociación, que estarán siempre encaminadas a la consecución de su fin social, en este sentido la asociación publicará anualmente una Memoria de Actividades en formato digital y en papel donde se podrán consultar todas las actividades realizadas el año anterior. Así mismo, se publicarán noticias de interés en la página web y se mantendrán actualizados los contenidos de la misma.

Todos los miembros de la Asociación, incluidos los/as voluntarios/as, deberán conocer el fin social de la Asociación, cumplirlo y darlo a conocer.

2.5 Conflicto de intereses.

Los miembros de la Junta Directiva, empleados/as, usuarios/as, voluntarios/as y colaboradores/as deberán siempre actuar en función a los mejores intereses para la misma y sólo podrán participar en otras actividades (empresariales o no), distintas a las que desarrollan para la asociación siempre que sean legales y no entren en colisión con la misión e intereses de la misma, o su dedicación y sus responsabilidades en la Asociación.

Los miembros de la Junta Directiva y empleados/as de la Asociación deberán evitar en todo momento situaciones que pudieran dar lugar a conflictos entre los intereses personales y los de la Asociación, absteniéndose de representar a la Asociación o tomar decisiones en cualquier situación en la que, directa o indirectamente, ellos mismos, un familiar o cualquier persona física o jurídica vinculada con ellos, tuviera o pudiera tener un interés personal.

2.6. Transparencia y Honradez en la Gestión.

Siguiendo el principio de ausencia de ánimo de lucro, los dirigentes de la Asociación velarán para que nadie, ni de ninguna manera, pueda utilizar con interés de lucro personal, de forma directa o indirectamente, los recursos económicos que se manejen en la misma.

Los miembros de la Junta Directiva, empleados/as y voluntarios/as de la asociación independientemente del cargo que ocupen no podrán aceptar regalos, servicios, pagos en metálico y otra clase de favor de ninguna persona o entidad que puedan afectar a su objetividad o influir en una relación comercial, profesional o administrativa.

Asimismo, no podrán ofrecer, de forma directa o indirecta, regalos, servicios o cualquier otra clase de favor a las personas que intervengan en la asociación o participen en sus actividades, y en particular, a los miembros de la Junta Directiva y empleados/as de la

Asociación o a cualquier otra persona o entidad que mantenga o pueda mantener relaciones con la Asociación, con objeto de influir ilícitamente en dichas relaciones.

A efectos de la aplicación de esta norma, serán considerados regalos o atenciones permitidos, aquellos que cumplan los siguientes requisitos:

- Que no sean contrarios a los valores de ética y transparencia promovidos por la Asociación.
- Que no perjudiquen la imagen de la Asociación.
- Que sean entregados o recibidos en virtud de una práctica comercial o uso social de cortesía generalmente aceptado, o consistan en objetos o atenciones con un valor simbólico o económicamente irrelevante.

Si el valor excediera de estas normas permitidas y el receptor se viera obligado a aceptar dicho regalo para no ofender al dador, o no comprometer la relación de éste con la Asociación se aceptará informando al donante que el regalo se hará llegar a la Junta Directiva para su registro y consecuente uso.

2.7 Recursos Humanos.

La Asociación adoptará en todo momento las medidas necesarias para regularizar los procesos de contratación de personal, preservando la claridad, transparencia e imparcialidad, evitando situaciones de nepotismo, discriminación o exclusión de participantes por cuestión de raza, sexo, nacionalidad o religión y velará para que no se desarrollen conductas que propicien un clima de malestar o enfrentamiento, tal y como se establece en los apartados 1.2 y 2.3 anteriormente mencionados.

Tanto la Junta Directiva, como sus órganos directivos o de áreas, incentivarán el trabajo de sus profesionales reconociendo, tanto la labor bien realizada, como su espíritu de servicio y dedicación a los fines de la entidad. Los profesionales mantendrán una actitud permanente de responsabilidad, de cooperación y de trabajo en equipo con los demás profesionales, procurando mantener una mentalidad abierta hacia la innovación, haciendo propuestas y aceptando las de los demás para mejorar constantemente. La Asociación promoverá activamente la participación del voluntariado en sus actividades, velando por el reconocimiento del trabajo altruista de los mismos. La asociación tendrá siempre claramente definidas las relaciones con el personal voluntario, estableciendo sus condiciones y respetando los derechos del mismo, de acuerdo con el Plan y Reglamento de Voluntariado, la legislación vigente y los fines de la misma.

La Junta Directiva, los mandos directivos o de áreas y el responsable de calidad, velarán por la correcta coordinación de las funciones realizadas por los empleados/as, voluntarios/as y colaboradores/as, a fin de garantizar la máxima calidad, eficiencia y los mejores resultados en todas las actividades desarrolladas por la Asociación. Asimismo, promoverá la formación continua de su personal laboral y voluntario. Serán públicos los datos referidos al número total de personas (remuneradas y no remuneradas) al servicio de la Asociación. Dichos datos podrán consultarse en la Memoria Anual de la Asociación.

2.8 Recursos Económicos.

La Administración y disposición del patrimonio de la Asociación, así como la aplicación de los recursos de la misma se llevará a cabo de conformidad con la regulación establecida en

los Estatutos. Anualmente la Asociación hará público el balance de situación y la cuenta de resultados, reflejando la captación de fondos (tanto públicas como privadas), y la distribución de gastos. Toda actividad de captación de fondos que realice la Asociación se ajustará al marco legal, así como a los principios éticos establecidos en este Código de Conducta. Todas las actividades de captación deberán reflejar de manera fiel los objetivos y la realidad de la Asociación y evitar mensajes engañosos, además de describir correctamente la identidad de la Asociación. La Asociación y todos sus componentes deberán actuar con austeridad absteniéndose de provocar gastos innecesarios en la gestión ordinaria y en la ejecución de las inversiones de la Asociación.

2.9 Recursos técnicos e informáticos.

La Asociación provee a sus empleados y colaboradores de unos determinados medios técnicos e informáticos, instrumentos de trabajo propiedad de la Asociación, que garantizan la rapidez y eficacia en la prestación de sus servicios. Entre otros medios se incluyen los equipos, los archivos electrónicos, programas y sistemas, el acceso a una red interna o intranet y una red externa o extranet, así como la posibilidad de utilizar un buzón de correo electrónico, o Email, para facilitar la realización del trabajo propio de la colaboración y desempeño de las tareas. En consecuencia, estos medios no están autorizados para un uso personal o extra profesional, no obstante, se tolera una utilización ocasional para actividades personales no reservadas de los equipos puestos a disposición, si bien esta utilización debe restringirse al máximo y sin ninguna expectativa de privacidad.

Por lo que respecta a la navegación en red y el uso de correo electrónico puesto a disposición del empleado/a, es política de la Asociación que las conexiones y el uso del mail obedezcan a fines profesionales, todo ello con el propósito de obtener el mayor aprovechamiento de los recursos informáticos. Si bien la organización permite realizar un uso ocasional del acceso a internet o del mail para actividades personales, este uso debe restringirse al máximo y no tiene garantía de ninguna expectativa de privacidad o secreto en las comunicaciones.

Cualquier uso de datos de carácter personal para actividades diferentes de las que justificaron su obtención, puede dar lugar a un costoso expediente sancionador por parte de la Agencia Española de Protección de Datos de conformidad en lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. En relación con las bases de datos registradas por la Asociación, derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos de carácter personal podrán ejercerse mediante comunicación a la Asociación.

3 CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN.

Todos los órganos de la Asociación deberán actuar en todo momento conforme a la Ley, los Estatutos y el presente Código de Conducta. Su gestión deberá ser responsable y leal, buscando en todo momento el logro de los objetivos de la Asociación.

4. ACTUACIONES ANTE INCUMPLIMIENTOS.

Los comportamientos recogidos en este Código de conducta son la base sobre la que se sustentan los compromisos adquiridos por los Miembros de la Junta Directiva, empleados/as, voluntarios/as y colaboradores/as, proveedores y patrocinadores en general. La Asociación promoverá el cumplimiento de esta norma mediante su difusión, la formación específica de sus empleados/as y voluntarios/as y su sistema de vigilancia y cumplimiento. Todos los involucrados en el presente Código de Conducta, podrán informar al responsable de su área/departamento o directamente a la Junta Directiva, de cualquier incumplimiento o vulneración de éste Código de Conducta, en el caso de responsables de área/departamento tienen la obligación de informar a la Junta Directiva en el plazo máximo de 5 días naturales desde que se recibe la información

Cuando se informe de algún incumplimiento a la Junta Directiva, esta estudiará el caso en cuestión en un plazo de 30 días, analizando si se ha producido tal incumplimiento y, en tal caso, la sanción a aplicar al incumplidor. La junta Directiva no admitirá ningún tipo de represalia sobre aquellos empleados/as, usuarios/as, voluntarios/as o colaboradores/as que comuniquen de buena fe, presuntos incumplimientos y se sancionará con arreglo a las normas laborales, mercantiles, o de otra índole, según corresponda, vigentes, aquellos incumplimientos o vulneraciones que constituyan faltas laborales, sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran concurrir y de las sanciones que defina a tal efecto la Junta Directiva.

5. OTRAS CONSIDERACIONES.

El Código de Conducta se revisará y actualizará periódicamente, atendiendo a las necesidades de la Asociación y a las sugerencias y propuestas que realicen las personas que intervengan en la misma. Cualquier modificación de este Código de Conducta deberá ser previamente aprobada por la Junta Directiva mediante asamblea. Todos los miembros de la Junta Directiva, empleados/as, colaboradores/as y voluntarios/as que se incorporen o pasen a formar parte de las actividades de la Asociación, deberán aceptar expresamente los principios, valores y normas de actuación establecidas en el presente Código de Conducta. No obstante, todos los empleados/as, colaboradores/as, voluntarios/as y usuarios/as podrán comunicar directamente sus sugerencias y/o quejas a los órganos de dirección, calidad o Junta Directiva por escrito a través del buzón establecido para ello, que se ubicará en la sede social de la Asociación o a través del correo corporativo destinado para ello. Será de libre acceso y se especificará a quién va dirigida su sugerencia o queja. Para asegurar la adecuada divulgación y conocimiento del presente Código de Conducta, periódicamente se llevará a cabo una campaña de comunicación integral. El objetivo central de dicha comunicación es recalcar que este Código de Conducta es de obligatorio cumplimiento para todas las personas que participan en la Asociación, incluyendo a sus directivos/as, empleados/as, voluntarios/as, usuarios/as, colaboradores/as y socios/as.

Las dudas respecto al Código de Conducta que tenga cualquier persona involucrada en el mismo, deberán dirigirse a su superior jerárquico en el supuesto de empleados/as. Todas las dudas planteadas por cualquier persona involucrada en la Asociación serán analizadas por la Junta Directiva cuidadosamente y de forma confidencial. Deberán ser resueltas por un miembro de la Junta Directiva en un plazo de 7 días.