

CODIGO ETICO

**FEDERACION ARAGONESA
CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Febrero 2022

1.- INTRODUCCIÓN.

Con la denominación **FEDERACIÓN ARAGONESA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS -F.A.C.U.-** se constituyó en una Federación sin ánimo de lucro, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, al amparo de la Ley 191/1964, de 24 de diciembre, de Asociaciones, y adaptada a la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 22 y 23 de la Constitución Española, así como en el artículo 22 y concordantes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y artículo 48 y concordantes de la Ley 16/2006, de 28 de

diciembre, de protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón; como órgano de coordinación, representación, gestión, fomento y defensa de los intereses de las Asociaciones de Consumidores que figuran relacionadas en la Disposición Final, las cuales tendrán la consideración de Entidades Fundadoras, y de aquellas otras que voluntariamente se integren en ella; siempre que entre sus fines se incluya la defensa y orientación de los intereses de los consumidores y usuarios.

La Federación, cuyo ámbito territorial se extiende a todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, tiene su domicilio en la calle Leopoldo Romeo, 30, bajo, en la ciudad de Zaragoza, sin perjuicio de futuros cambios del mismo, y con la observancia y cumplimiento de su comunicación a las autoridades administrativas correspondientes y entidades miembros.

Esta Federación se constituye por tiempo indefinido.

La existencia de esta Federación tiene los siguientes fines:

1º.- Potenciar y coordinar el movimiento de consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de Aragón, fortaleciendo su actividad y acción reivindicativa.

2º.- Promover y proteger; el derecho de los consumidores y usuarios a la información y

educación en materia de consumo y en otras políticas concurrentes, el derecho a su salud y seguridad, sus legítimos intereses económicos y sociales, así como el derecho de representación y participación de acuerdo con la legislación vigente.

3º.- Ser interlocutor válido de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón ante sus diferentes Administraciones.

4º.- Representar a sus asociados ante las Instituciones Públicas y entidades privadas de la Comunidad Autónoma de Aragón, y promover la presencia de la Federación en estos Organismos en los que se traten cuestiones que afecten a los consumidores y usuarios.

5º.- Asumir la representación de sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en toda clase de procedimientos administrativos, judiciales y extrajudiciales, en defensa de los mismos, de la propia Federación y de los intereses generales de los consumidores y usuarios, con cuantas facultades les correspondan según las normas legales de aplicación.

6º.- Ejercer su actividad desde criterios democráticos, actuando con total independencia ante los poderes públicos, económicos y sociales, con el natural respeto a las legítimas opciones personales de todos los asociados a la misma.

7º.- Promover, participar y organizar Congresos, Conferencias, Seminarios y otras acciones sobre temas de la defensa del consumidor y usuario y de la economía familiar.

8º.- Realizar directamente, coordinar y apoyar trabajos de investigación en el ámbito de la educación para el consumo y la economía familiar.

9º.- Intercambiar conocimiento a nivel regional, nacional e internacional en lo que se refiere a defensa y educación del consumidor y la economía familiar.

10º.- Divulgar sus fines, estudios y resultados a través de publicaciones, conferencias y cuantas acciones están a su alcance en relación con la defensa del consumidor y usuario, economía familiar, medio ambiente y entorno social.

11º.- Mantenerse en contacto con los Organismos Oficiales con competencias en estas materias, colaborando con los mismos, cuando dicha colaboración redunde en beneficio de los intereses de los consumidores y usuarios.

12º.- Recomendar líneas de actuación y promover objetivos concretos, a favor de la economía familiar y la promoción y orientación de los consumidores y usuarios.

13º.- Promover y editar una revista y otros medios de información para defensa y orientación del

consumidor y usuario, dentro de las disponibilidades económicas de la Federación.

14°.- Divulgar el conocimiento de las disposiciones legales que afecten a los consumidores y usuarios, principalmente en lo que se refiera a derechos y deberes de los mismos.

15°.- Cooperar con la función informativa que la publicidad debe cumplir, y por el contrario, combatir la publicidad engañosa o antisocial.

16°.- Atender las necesidades y defender los intereses de ciertos colectivos de consumidores y usuarios que puedan verse discriminados, marginados o especialmente desinformados, tales como la mujer, infancia y juventud, la tercera edad, inmigrantes y poblaciones marginales, disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, en su lucha por una progresiva mejora en la calidad de vida. Y respecto de las necesidades y defensa de todo el conjunto de consumidores y usuarios en todas las áreas que les afecten de forma general, y de forma particular, en el ámbito de la salud, del medio ambiente, de la cooperación y de la seguridad alimentaria.

La referida Asociación debe actuar de acuerdo con los principios generales de **legalidad, estabilidad presupuestaria, sostenibilidad financiera, transparencia, austeridad, eficacia, eficiencia, economía y servicio al interés general.**

En este contexto, y como eje vertebrador de la misión, visión y planificación estratégica de la organización, asume el compromiso de promover la elaboración de un **CÓDIGO ÉTICO** que establezca los **Valores, Principios y Normas de Conducta** que regirán cada una de las líneas de actuación de la organización.

2.- NATURALEZA Y FINALIDAD.

2.1. Este Código Ético se constituye como elemento sustantivo de un **marco de integridad y de prevención** dirigido al fomento de la mejora de la cultura ética y el buen gobierno de la organización y de todos los estamentos que la integran.

2.2. Mediante este **mecanismo de autorregulación** se pretende que cada uno de los sujetos comprendidos en el ámbito de aplicación del Código Ético de FACU interiorice los principios, valores y comportamientos éticos que deben regir su actuación, tanto internamente, como en sus relaciones con los diferentes grupos de interés.

2.3. Las normas éticas y de conducta establecidas en el presente Código tienen la consideración de **estándares mínimos** y pueden ser completadas en sus niveles de exigencia por las Políticas específicas y Protocolos de actuación que se aprueben por la entidad y/o, en su caso, por los Códigos sectoriales que se aprueben por la Administración competente.

2.4. El Código se configura como un **instrumento vivo y flexible**, cuyo contenido se adecuará de forma inmediata a las previsiones que establezca la legislación aplicable en esta materia, así como a las recomendaciones y propuestas que a tal efecto emita la Comisión Ética de la Asociación.

2.5. El desarrollo de un proceso de mejora continua en los estándares de conducta de las personas y estamentos que integran la organización permitirá contribuir a una **mejor gobernanza** y un **mejor servicio de los intereses generales** y a las **demandas de la sociedad aragonesa**.

3.- OBJETO.

3.1. El presente Código tiene por objeto el establecimiento de un **marco general de actuación** para la promoción, impulso y garantía de la integridad y ética pública de la Asociación, así como la prevención y reprobación, en su caso, de aquellas conductas anómalas que no se ajusten a los valores, principios y normas establecidos en este documento.

3.2. Las normas éticas y de conducta recogidas en este Código van dirigidas a la consecución de los siguientes objetivos estratégicos:

I. Desarrollar el compromiso de la organización con los **principios de buen gobierno, ética empresarial**

y **transparencia**, constituyendo el marco en el que se desarrollarán el resto de Políticas y Códigos de Conducta específicos de la entidad.

II. Establecer los mecanismos de regulación de la conducta de aquellas personas vinculadas a la actividad de organización, consolidando la **ética organizativa** de la Asociación y creando una **cultura de mejora continua y de integridad** en todos sus ámbitos de actuación que contribuya a minimizar los riesgos reputacionales.

III. Sentar las bases para establecer un modelo de **gestión de cumplimiento normativo y prevención de delitos penales**, que tenga como consecuencia la implantación de los correspondientes **procesos de diligencia debida**.

IV. Establecer las **reglas** para enfrentarse a los dilemas o asuntos más delicados que puedan surgir en la gestión de la organización, sirviendo de referente y guía a todos los que forman parte de la organización.

4.- ÁMBITO SUBJETIVO DE APLICACIÓN.

4.1. Este Código Ético es de aplicación a **todos los asociados vinculados a la actividad de la organización**, con independencia de su nivel jerárquico, ubicación geográfica o funcional. Por lo tanto, se encuentran obligados a observar su

cumplimiento tanto los miembros de la Asamblea General, Dirección la Junta directiva, personal con responsabilidades de coordinación, así como el resto de personas de la organización. La Asociación promoverá los mecanismos para el conocimiento y observancia de lo establecido en este Código por sus colaboradores externos.

4.2. La entidad dispondrá los mecanismos de **difusión e información** adecuados para facilitar el conocimiento del contenido y alcance del presente Código para todos aquellos que llevan a cabo actividades en nombre de la organización para que también sean partícipes de los principios y valores que rigen su actuación, y así garantizar un comportamiento ético y responsable acorde con los mismos.

4.3. Las personas que tengan responsabilidad sobre otras deberán ser **ejemplo de conducta** y de aplicación de lo establecido en el presente Código, en especial, el personal responsable que debe garantizar que los asociados bajo su dependencia reciben la adecuada información y formación que les permita entender y cumplir las obligaciones legales y reglamentarias aplicables a su función y a las derivadas de la normativa interna y protocolos de actuación aprobados por la entidad.

5.- VALORES ÉTICOS.

Los valores que informan la actuación de todos los profesionales vinculados a los distintos estamentos de la organización FACU son:

a) Integridad y transparencia.

Se entiende por integridad, a efectos de este Código, la adhesión sistemática y permanente del personal incluido en el ámbito subjetivo de aplicación a los **principios de honestidad, imparcialidad, independencia, objetividad, transparencia, ejemplaridad, ausencia de conflicto de interés, respeto al marco jurídico y a todas las personas** que, independientemente de su condición, intervengan en el ámbito de actuación de la organización o se relacionen con ella, así como la actuación bajo parámetros de responsabilidad en la gestión de los asuntos de su competencia

.

b) Excelencia, eficacia, eficiencia y sostenibilidad.

La excelencia es un valor que supone implicación y esfuerzo permanentemente de mejora continua con la finalidad de satisfacer las exigencias de los destinatarios en las actuaciones encomendadas a la organización, así como en la provisión y prestación de los servicios públicos.

Esta entidad debe desempeñar su cometido bajo una filosofía de **plena disponibilidad de actuación y agilidad en la respuesta a las necesidades** requeridas por el ciudadanos, vecinos, clientes, etc., procurando una **gestión eficaz, eficiente y sostenible de los recursos públicos y privados** basada en el control presupuestario, equilibrio financiero y la asignación adecuada y suficiente de recursos personales, materiales y tecnológicos.

c) Orientación estratégica al ciudadano y a los intereses generales.

La **calidad de los servicios prestados** por la organización exige un correcto alineamiento de estrategias, objetivos y recursos entre el ciudadano y los niveles de máxima responsabilidad en la administración y gestión de la organización, así como los niveles directivos o intermedios y el resto de asociados.

Ese alineamiento exige **implicación, entrega y lealtad** de los asociados vinculados a la organización **trabajando en equipo y actitud proactiva**, compartir proyectos e información, impulsar ideas y acciones para desarrollar con diligencia y neutralidad los objetivos programáticos marcados por el ciudadano, ciñéndose al ámbito de actuación establecido y asegurando una provisión satisfactoria de los bienes y servicios requeridos con respecto a los principios de igualdad y trato y libre competencia.

La actuación de la Asociación se inspira en la **vocación de servicio público**, favoreciendo el **crecimiento sostenible** y contribuyendo al **desarrollo social, económico y medioambiental** en el entorno en el que la organización realiza su actividad.

d) Innovación y optimización de recursos.

La innovación implica impulsar una **estrategia sostenible** en todas las estructuras de la organización para **crear valor a largo plazo**, valorando en todo momento si el modo tradicional de hacer las cosas y los métodos actuales siguen siendo los más idóneos, necesarios y eficientes.

Para ello se **promoverá de forma continua la introducción de cambios en la gestión de las personas, procesos y medios tecnológicos**, con el objetivo de alcanzar una asignación adecuada de recursos para que la organización sea útil, eficiente y moderna, y con una gestión transparente y responsable.

Para la adecuada optimización de los recursos humanos y el **desarrollo profesional** se promoverá la adopción de medidas regidas por los **principios de no discriminación e igualdad de oportunidades, mérito y capacidad**, así como el desarrollo de políticas de **evaluación del desempeño** y de la calidad directiva y técnica,

formación y promoción profesional, conciliación y mejora de las condiciones laborales.

6.- PRINCIPIOS DEL CÓDIGO ÉTICO.

6.1. Los valores antes citados y los **principios** recogidos en este epígrafe establecen los ejes a partir de los cuales se vertebran los comportamientos y los estándares de conducta que se prevén en el presente Código.

6.2. Tienen la consideración de Principios que inciden sobre la determinación de las conductas previstas en este Código los siguientes:

a) Imparcialidad, independencia y objetividad.

En este proceso de toma de decisiones y, especialmente, en los actos que dicten en ejercicio de sus funciones, todos los asociados vinculados a la actividad de la organización actuarán siempre de acuerdo con los principio de imparcialidad, independencia y objetividad. Estos principios se proyectarán en la selección y evaluación del desempeño del personal de la entidad, en la aplicación de normas y en el uso de los recursos financieros o de cualquier otro carácter.

b) Responsabilidad.

Los directivos y máximos responsables de la gestión y administración de la organización deberán responder por la gestión realizada, así como por las decisiones, acciones u omisiones propias de su ámbito de competencia y funciones. Su responsabilidad podrá ser gerencial o vinculada a la administración de la organización, según los casos, requiriendo la correspondiente rendición de cuentas ante las autoridades internas o externas competentes.

Por su parte, todos los asociados y vecinos vinculados a la actividad de la organización deberán velar por el estricto cumplimiento de la normativa interna, protocolos de actuación, procedimientos generales de gestión e instrucciones de trabajo aprobados por la Asociación.

c) Transparencia y Gobierno Abierto.

En el marco de la estrategia de impulso del modelo de gobierno abierto, la entidad publicará de forma periódica la información institucional y organizativa, financiera y presupuestaria, de contratos, convenios y subvenciones de la organización, con objeto de dar cumplimiento de las obligaciones de transparencia y participación ciudadana a las que se encuentran sometidas las empresas públicas.

Asimismo, garantizará el ejercicio del derecho de acceso a la información pública que obre en su poder

y que, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa aplicable, deba estar o ponerse a disposición de los ciudadanos.

d) Honestidad y ausencia de conflicto de interés.

Los máximos responsables de la administración y gestión de la organización deben declarar todo interés público o privado que pueda obstruir o entorpecer el correcto ejercicio de sus funciones y darán los pasos necesarios para resolver cualquier conflicto de intereses, poniendo en conocimiento de los órganos competentes cualquier incidencia, por mínima que sea, de ese carácter.

Ello implica que deberán abstenerse de intervenir cuando su decisión pudiera quedar influida por intereses particulares de cualquier tipo, o beneficiar a la persona que la adopta, sus familiares, o sus amistades. La toma de decisiones se efectuará siempre en exclusivo beneficio del interés público, velando particularmente porque no puedan existir apariencias que provoquen sospechas o dudas al respecto.

e) Respeto.

Todos los asociados vinculados a la actividad de la organización deben tratar con el debido respeto y dignidad a los socios de la propia organización u otras instituciones, así como a los terceros y grupos de interés con los que entablen relaciones.

En sus actuaciones tratarán a las personas con cortesía, con atención y reconocerán, en su caso, el papel o función que cada una de ellas tenga en sus respectivas instituciones u organizaciones, considerando las circunstancias específicas que puedan concurrir en cada caso, y evitando utilizar términos despectivos o incurrir en prácticas que impliquen cualquier discriminación por razón de género, raza, religión o creencias, ideológica, orientación sexual, por razón de discapacidad o por cualquier otra circunstancia.

f) Ejemplaridad.

Todos los asociados vinculados a la actividad de la organización, especialmente en los casos en los que ocupen una posición prevalente en la estructura organizativa, son el espejo de la institución en la que se mira tanto la ciudadanía como el resto de personas que trabajan en la misma, por lo que deben evitar cualquier acción o omisión que perjudique, siquiera sea mínimamente, el prestigio, la dignidad, la reputación e imagen institucional de la organización en particular y del sistema institucional en general.

g) Desarrollo profesional.

Los máximos responsables de la administración y gestión de la organización deben crear un entorno donde los ciudadanos y otras personas puedan desarrollarse de manera correcta y prestar servicios

eficaces, promoviendo una cultura positiva que acepte ideas y sugerencias, responda a las opiniones de los usuarios o vecinos y explique las decisiones adoptadas.

La organización impulsará, a tal efecto, el establecimiento de un marco de relaciones generales presidido por la negociación, el diálogo social, así como la implantación de planes de formación, igualdad y conciliación de la vida familiar,

Todos los órganos y personas vinculadas que realicen tareas del Asociación aplicarán con base en los principios de mérito y capacidad: asimismo, deben contar con descripciones realistas de sus tareas a fin de garantizar que sus responsabilidades centrales se cumplen de manera eficaz y recibir orientación personalizada por los órganos directivos para su función encomendada con el fin de lograr los resultados que la organización requiere.

h) Innovación y mejora continua.

La organización fomentará la implantación de un sistema de gestión de la innovación en los procesos internos que incluya el establecimiento de metas y objetivos dentro de un proceso de mejora continua, gestionando el capital humano e intelectual de la entidad como verdadero soporte de todo el proceso.

La organización contribuirá al desarrollo de actividades que tengan como eje la eficiencia orientada a la optimización continua de la operativa de la organización, la gestión de la vida de las instalaciones y equipos, la reducción de los costes de operación y mantenimiento y disminución del impacto ambiental.

7.- PRINCIPIOS DEL CÓDIGO ÉTICO.

La plasmación de los principios éticos enunciados exige su reflejo en la actuación por parte de los miembros de la organización, ajustando el desempeño de sus responsabilidades al siguiente decálogo de normas de conducta:

I. Integridad y lealtad institucional, colaborando en la consecución de los objetivos estratégicos establecidos.

II. Gestión pública enfocada al interés general, con un compromiso de innovación y mejora continua que contribuya a la transformación de la organización y a la calidad de los servicios prestados, así como al cumplimiento de los compromisos derivados de la adhesión al informe de Responsabilidad Social de aprobado.

III. Transparencia y diligencia en la gestión en las relaciones con el ciudadano, vecino, cliente, los proveedores y los destinatarios finales de los servicios prestados, atendiendo las solicitudes de información formuladas por terceros interesados en relación con el desempeño de sus funciones y observando las obligaciones de confidencialidad de la información y protección de la privacidad legal o convencionalmente establecidas.

IV. Responsabilidad, independencia y ausencia de conflicto de interés en la toma de decisiones y actuaciones propias, siguiendo los mecanismos de autorregulación del presente Código, así como la normativa interna, protocolos de actuación, procedimientos generales de gestión e instrucciones de trabajo aprobados por la Asamblea General.

V. Fomento de los valores cívicos en el trato con los grupos de interés, fundamentando la toma de decisiones en consideraciones objetivas orientadas hacia el interés común, el trato igual y no discriminatorio, y conforme con los objetivos definidos en el Plan de Igualdad de la entidad, específicamente en lo relacionado con la igualdad de género.

VI. Iniciativa en la capacitación y desarrollo profesional, adoptando una actitud proactiva hacia el cumplimiento de los requerimientos exigidos, tanto a nivel individual como por la propia

organización, así como hacia el trabajo en equipo y la cooperación mutua.

VII. Eficiencia, austeridad y responsabilidad en el uso de los medios y recursos proporcionados por la organización para el desarrollo de su actividad profesional.

VIII. Colaboración con las actuaciones de control y supervisión adoptadas por las autoridades internas o externas competentes.

IX. Promoción de la imagen y reputación de la organización, favoreciendo la comunicación con los diferentes grupos de interés y absteniéndose de realizar acciones que las lesionen.

X. Respeto y fomento de la protección del medio ambiente, cumpliendo los estándares de gestión establecidos, minimizando el impacto ambiental de las actividades desarrolladas y contribuyendo a la difusión de las mejores prácticas.

8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CUMPLIMIENTO.

8.1. La Comisión Ética de la Asociación velará por el adecuado cumplimiento de los Valores, Principios y Normas de conducta contenidas en el presente Código, así como en los Protocolos y Políticas Específicas que lo desarrollen.

8.2. La Junta Directiva definirá programas de fomento, prevención y formación de la cultura ética con el fin de que todos/as personas vinculadas a la organización hagan propios los valores y principios que quedan expresados en el presente Código.

8.3. El sistema de cumplimiento normativo implica el desarrollo de un cuadro de mando para el seguimiento del grado de implantación del Código Ético.

8.4. Las conductas anómalas que no se ajusten a los valores, principios y normas establecidos en este Código deben ser comunicadas a través del Canal Ético de la entidad, provisto de las medidas de confidencialidad y seguridad adecuadas para su tramitación. Las incidencias detectadas conllevarán, si procede, la aplicación del régimen disciplinario aprobado por la Asamblea General en los términos que recoge la normativa vigente.

9.- ENTRADA EN VIGOR, DESARROLLO Y REVISIÓN.

9.1. La Asamblea General de la Asociación, en su sesión de fecha 31 de enero de 2017, previa deliberación de la propuesta elevada por la Junta Directiva, acordó aprobar el **Código Ético** de la entidad, cuya entrada en vigor surtirá efectos desde

el 1 de febrero de 2017. Asimismo, irá renovándose con carácter anual por acuerdo de la Junta Directiva y ratificada por Asamblea General, órganos de la asociación.

9.2. Las normas éticas y de conducta establecidas en el Código Ético se desarrollarán a través de las Políticas específicas y Protocolos de actuación que se aprueben por la Asamblea General para su implementación en la organización.

9.3. El contenido del presente Código se revisará periódicamente en el marco del sistema de gestión de cumplimiento normativo para garantizar su adecuación a los valores y principios transmitidos por la organización. Asimismo, será objeto de revisión, siempre que sea necesario, por la incorporación de las previsiones que establezca la legislación aplicable en la materia, cuando se detecten incumplimientos y/o la Comisión Ética de la Asociación emita recomendaciones y propuestas a tal efecto.

Zaragoza, Febrero 2022.