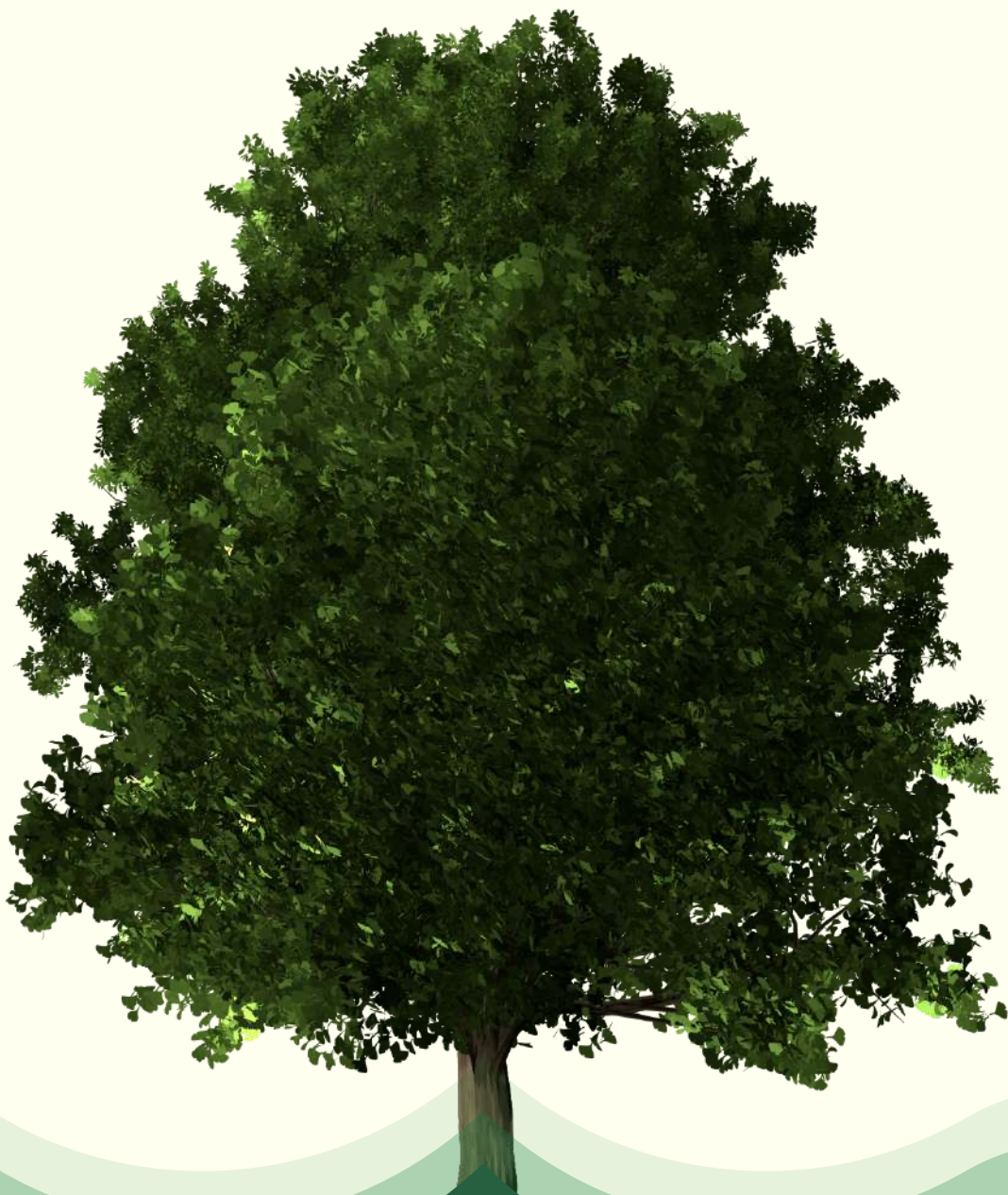


Grupo**EXTER**

EXPERTOS EN TERAPIA Y REHABILITACIÓN. S.A.

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA



WWW.GRUPOEXTER.EU

ÍNDICE

**CARTA DE LA
DIRECTORA GENERAL**

02



03

PRESENTACIÓN
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

**NATURALEZA DEL
CÓDIGO**
ÁMBITO DE ACTUACIÓN

06



07

**PRINCIPIOS DE
ACTUACIÓN**
¿CON QUÉ LO HACEMOS?

COMPROMISOS
¿PARA QUIÉN LO HACEMOS?

08



CARTA DE LA DIRECTORA GENERAL



Desde la constitución de Grupo EXTER en 1987, de acuerdo con nuestra visión y en compromiso con las Administraciones Públicas, hemos buscado ser una referencia empresarial en la gestión de recursos sociosanitarios relacionados con la atención a personas diagnosticadas de trastorno mental grave y con problemas de adicción, persiguiendo el objetivo de ser un modelo para la sociedad, actuando bajo los principios de transparencia, integridad y honestidad.

La calidad y la eficacia de los servicios ofertados, así como el rigor metodológico de nuestros profesionales son las guías de acción en nuestra gestión.

Nuestro punto de mira no puede ser otro que el dar el mejor servicio a las personas que atendemos. Nuestro compromiso con la mejora de su calidad de vida es nuestra seña de identidad.

Nuestro segundo pilar lo constituye el buen gobierno corporativo, garantizando la transparencia, la supervisión y el control de la gestión, así como la responsabilidad corporativa en todos sus aspectos respecto a la dignidad de la persona, derechos humanos, laborales, medioambientales y sociales.

Tal misión y objetivos sólo se alcanzarán en la medida que las personas que formamos parte de la Empresa actuemos dentro de la Ley y en concordancia con los altos estándares éticos, tanto nacionales como internacionales, reflejados en el Código Ético de Grupo EXTER.

Para ello, cada profesional es responsable de asegurar que su conducta es legal y éticamente adecuada. Es competencia de cada profesional perseverar y proteger el prestigio reputacional que Grupo EXTER ha conseguido durante su larga trayectoria.

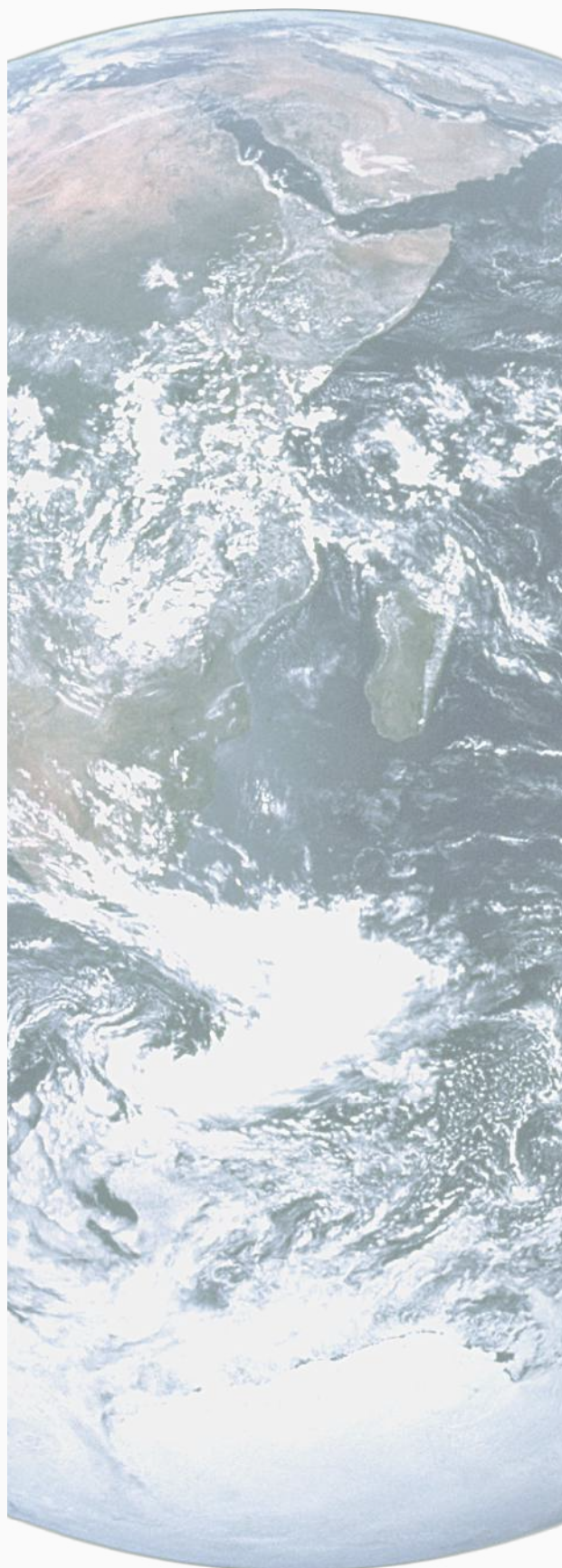
Todas nuestras acciones deben ser coherentes con nuestros valores y principios éticos. Nuestros usuarios y usuarias, administraciones contratantes, colaboradores, proveedores y la sociedad en general esperan que la prestación del servicio sea realizada desde los parámetros de la excelencia y la profesionalidad, siendo competentes, fiables y responsables respecto a las decisiones que adoptamos. Grupo EXTER está orgulloso de que su equipo profesional se comporte de esta manera.

Os invito a trabajar de forma conjunta para aplicar los principios y valores que se recogen en nuestro código ético y así seguir elevando la reputación de Grupo EXTER como referencia empresarial.

Paula Márquez Mirón
Directora General

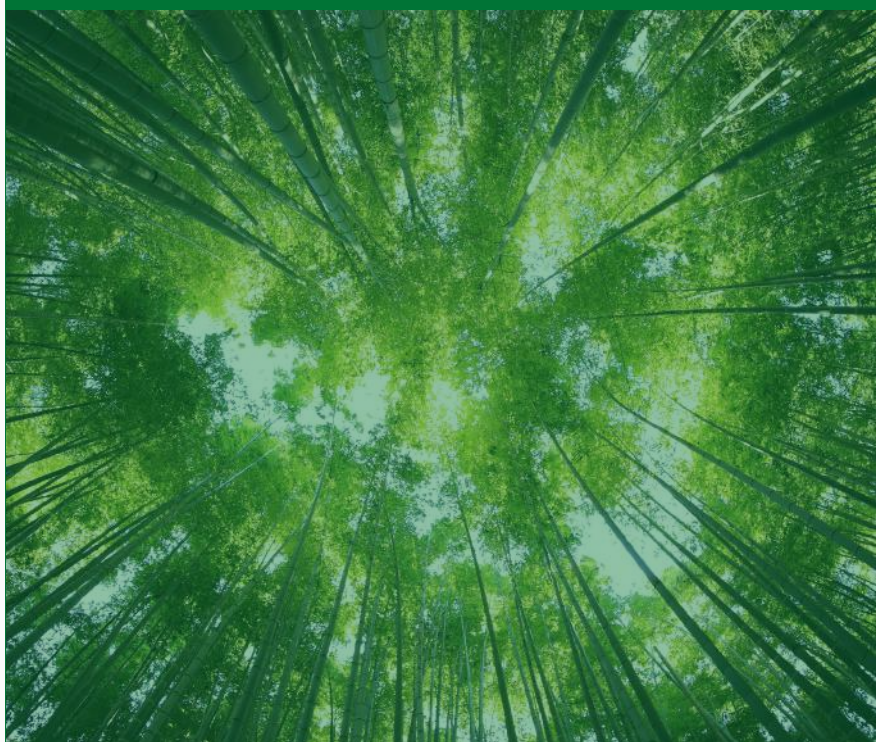


GRUPO EXTER: NUESTRA MISIÓN

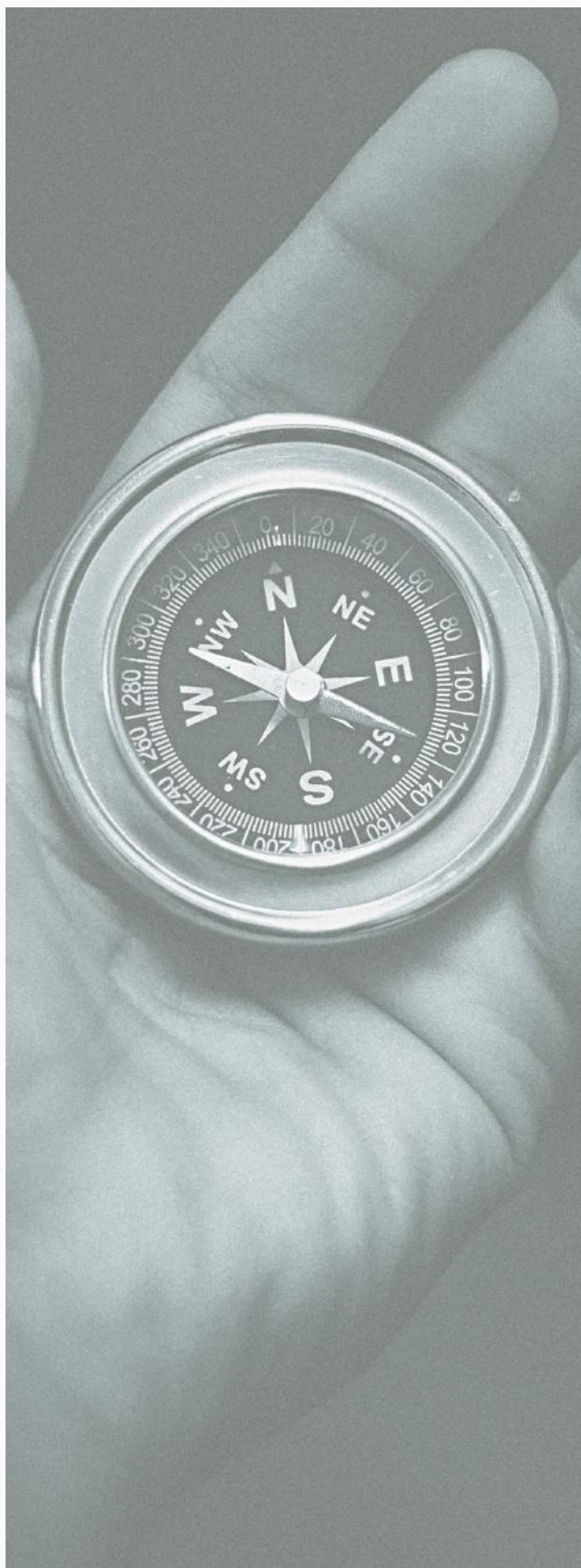


Grupo de Expertos en Terapia y Rehabilitación (Grupo EXTER) es una empresa pionera en el sector, dedicada, desde 1987, a **la gestión de servicios públicos, sanitarios y sociales**, orientados a la integración, en nuestra comunidad, de personas con problemas de salud mental y/o de adicciones, para que puedan tener una vida lo más normalizada e inclusiva posible.

Grupo EXTER mantiene un **compromiso permanente** con la prestación de servicios de calidad, la excelencia técnica de sus profesionales y la continua evaluación y cobertura de las necesidades planteadas por las Administraciones Públicas, ofertando soluciones innovadoras y eficaces.



GRUPO EXTER: NUESTRA VISIÓN



Grupo EXTER quiere ser reconocido por:

- El liderazgo en la calidad y eficacia de los servicios ofertados y el impacto social de los resultados obtenidos por conseguir altas cotas de inclusión social en las poblaciones más desfavorecidas.
- La centralidad en la persona atendida y su familia con una metodología personalizada, con un fuerte compromiso hacia la investigación y el desarrollo de intervenciones avaladas por la evidencia científica.
- Ser un referente en la excelencia técnica de sus profesionales, transfiriendo sus conocimientos a la sociedad para la mejora de la calidad de vida de los colectivos más vulnerables con los que interviene y sus familias.

A través de las siguientes estrategias:

- Adaptación a las directrices de las Administraciones Públicas, ofreciendo soluciones ágiles y eficaces a las nuevas necesidades de las poblaciones atendidas.
- Atención experta centrada en las necesidades de los usuarios, las usuarias y sus familias.
- Esmerado proceso de selección y formación del personal, que junto con unas adecuadas condiciones laborales, persigue una alta cualificación y motivación de las y los profesionales para conseguir la maestría de su profesión y posterior mentoría.
- Infraestructuras y medios materiales de alta calidad, con imagen propia, puestos al servicio de las administraciones y de las personas atendidas.

GRUPO EXTER: NUESTROS VALORES



Uno de los principales valores de **Grupo EXTER** es el **compromiso con las poblaciones más vulnerables y necesitadas** a partir de un **estilo de atención asertivo e integral**, guiado por **intervenciones basadas en la evidencia científica**.

El compromiso de las y los profesionales de **Grupo EXTER** se concibe desde actuaciones basadas en el **rigor metodológico, la integridad, el trabajo en equipo, la responsabilidad e implicación y una clara vocación de servicio**.

El compromiso de **Grupo EXTER** con las trabajadoras y trabajadores se fundamenta en la **igualdad, la no discriminación, el respeto a su intimidad** y, sobre todo, en el fomento del **sentimiento de pertenencia**.

El compromiso de **Grupo EXTER** con la gestión de recursos humanos se articula a través de la **maestría y la mentoría** de su equipo, la **fidelización** de las y los profesionales, la **ética** en las relaciones institucionales y la **responsabilidad** en la gestión de recursos públicos.

El compromiso de **Grupo EXTER** con las Administraciones Públicas se basa en el **respeto institucional, el cumplimiento normativo y la lealtad**.

El compromiso de **Grupo EXTER** con la sociedad se vertebra a través de la **participación social, la difusión del conocimiento y el trabajo conjunto con y en la comunidad**.

El compromiso de **Grupo EXTER** con el medio ambiente y con la protección del entorno se impulsa desde la **responsabilidad y el respeto ambiental**.



Naturaleza del Código Ético y de Conducta y ámbito de actuación

El presente Código Ético tiene por objeto definir los principios de actuación, el modo de proceder de todas las personas que forman parte de **Grupo EXTER**, en todas las actividades que se realicen, cuyos comportamientos deben ser coherentes con los valores que promulga la Empresa.

Este Código de Ético asume el marco legal normativo aplicable y complementa lo que es exigible a **Grupo EXTER** en relación con todas aquellas personas, entidades e instituciones con las que colabora.

Se establece con este documento un modo de proceder que guíe las decisiones y acciones que desarrollamos, con mecanismos de aplicación, evaluación, corrección e información. Se promueve la consecución de los objetivos de **Grupo EXTER** y se dan garantías de ello a nuestros grupos de interés.

El presente Código Ético es aplicable en todos los Centros y actividades de **Grupo EXTER** y está dirigido a todas las personas que forman parte de la Empresa y se relacionan con ella.

CON QUÉ LO HACEMOS: PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

IGUALDAD

LIBERTAD

RESPECTO A LA INTIMIDAD

JUSTICIA

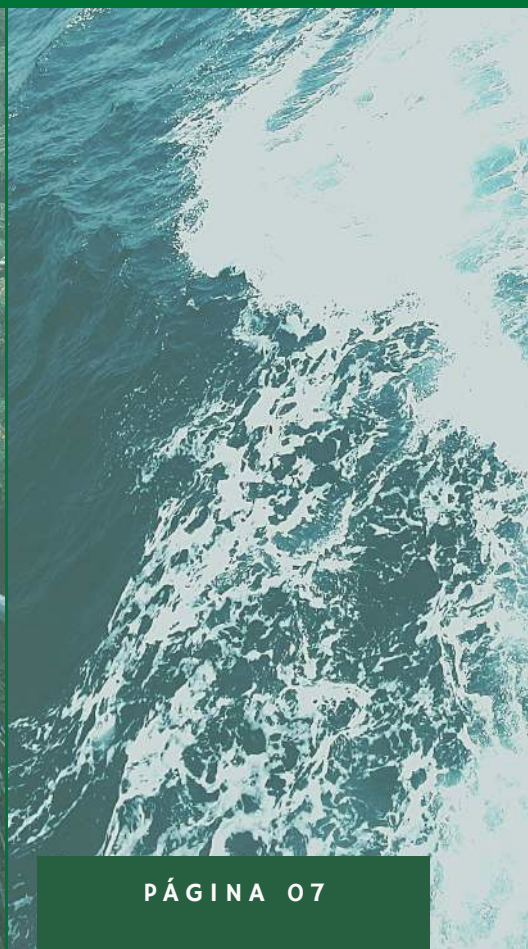
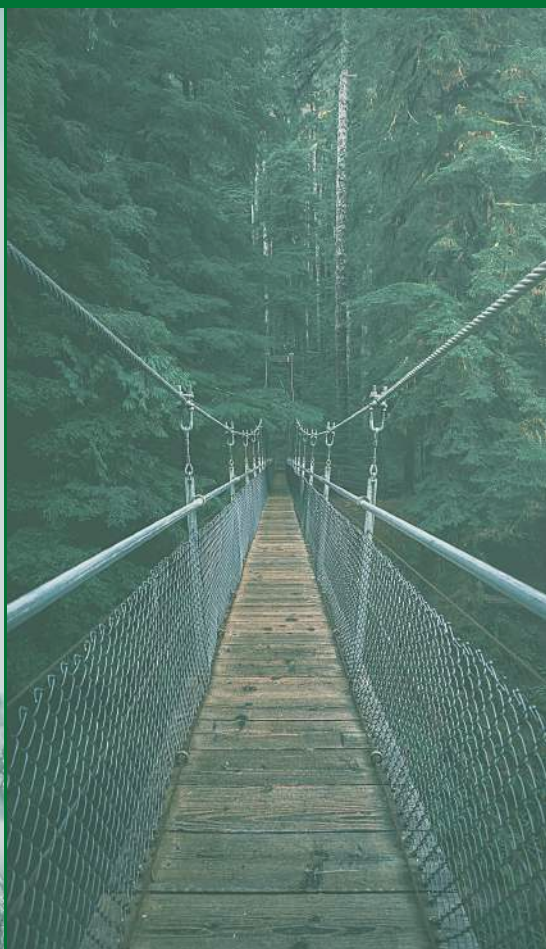
CALIDAD EN LA ATENCIÓN

DIGNIDAD HUMANA

DERECHOS HUMANOS

TOLERANCIA

NO DISCRIMINACIÓN





ESTILO DE ATENCIÓN

En **Grupo EXTER**, se fomenta un **estilo de atención asertivo, respetuoso e individualizado**, inspirado en los principios de la rehabilitación psicosocial.

Para intervenir con personas diagnosticadas de trastornos mentales graves y duraderos y con problemas de adicción, se hace imprescindible no sólo poseer una **sólida preparación técnica**, sino mostrar unas actitudes personales y **habilidades profesionales**, que permitan crear una relación de **confianza y apoyo** con las personas con las que se interviene. El objetivo de esta **óptima alianza profesional** es el de favorecer la intervención para la consecución de todos y cada uno de los objetivos de los planes individualizados de atención de estas personas.

El **foco de atención** siempre se sitúa en las **personas atendidas** y sus **familias**. Las y los profesionales de **Grupo EXTER** somos **modelos eficaces de comportamiento**.

Se interviene desde el **Principio de Individualización**, ya que cada persona es distinta y sus competencias y déficits también lo son.



INTEGRALIDAD

En **Grupo EXTER**, se interviene con las poblaciones que presentan problemas de salud mental y adicciones desde un **enfoque bio-psico-social**, que trata de forma **integral e individualizada** a la persona y su familia.

Los equipos profesionales de **Grupo EXTER**, desarrollan y ponen en marcha **procesos activos, estructurados y sistemáticos** que, de un modo **individualizado e integral**, consiguen que la persona pueda vivir, adaptativa, integrada y autónomamente, en su comunidad.

Se entrena a la persona para capacitarla y/o recapacitarla en el desempeño de los retos de la vida diaria, de tal forma que pueda **recobrar el mayor desempeño social e instrumental autónomo** mediante procesos de aprendizaje de habilidades y capacidades.

Así mismo, se interviene con las **familias** para que, de un modo coordinado y colaborativo, puedan recibir **psicoeducación, asesoramiento y apoyo profesional**.



COMPROMISO CON LAS POBLACIONES MÁS VULNERABLES Y NECESITADAS

El compromiso de **Grupo EXTER** siempre ha sido el de estar en la **vanguardia** de la **identificación de necesidades de las personas más gravemente afectadas**, a la cabeza de la atención de estas poblaciones más vulnerables.

La impronta de **Grupo EXTER** es la de **poner voz a los y las que no la tienen** a causa de sus patologías y el impacto tan negativo que éstas tienen en su funcionamiento y en el de sus familias.

Somos pioneros en el desarrollo de intervenciones que permitan a estas personas tener una vida lo más plena y de calidad posible:

- Con la apertura del primer Centro de Rehabilitación Psicosocial para personas diagnosticadas de trastornos mentales graves y duraderos y el primer Centro Integral de Atención a las Drogodependencias en la Comunidad de Madrid en 1988.
- Desarrollando los primeros planes y programas de intervención para la evaluación y el tratamiento de personas con problemas de adicción.
- Creando el primer y único servicio de atención a personas diagnosticadas de trastorno mental grave y duradero en situación de calle en la Comunidad de Madrid, en 1990.
- Vinculando con personas que viven en sus domicilios, presas de trastornos mentales graves, que no acuden a sus centros de salud mental, que no reciben tratamiento por su escasa o nula conciencia de enfermedad, etc.



COMPROMISO CON LA CIENCIA

Sin ciencia no hay futuro y, en **Grupo EXTER**, ésta es una máxima.

Desde **Grupo EXTER**, se incentiva el **desarrollo del conocimiento** a través de la **investigación y la formación continuada** para **comprender y optimizar los procesos de intervención** con los colectivos vulnerables con los que se interviene.

De esta forma, se pone al **servicio** de las personas atendidas el conocimiento científico que se adquiere y desarrolla en **Grupo EXTER** para que redunde en una **mejora de su calidad de vida**.



ACCESO A EMPLEOS DE CALIDAD

Grupo EXTER promueve la **integración laboral** de aquellas personas en las que se operativice dicho objetivo, favoreciendo la **creación de oportunidades** para que puedan tener y cumplir proyectos de vida en la comunidad como cualquier otro ciudadano o ciudadana.

A través de procesos de orientación vocacional, entrenamiento en habilidades de ajuste laboral, búsqueda de empleo, apoyo a la formación profesional y **lucha contra el estigma**, las personas atendidas tienen más oportunidades de acceso a **empleos de calidad**.

Se potencia **la formación y la cualificación profesional**, la prospección empresarial y la intermediación como medios para **aumentar la empleabilidad** de las personas más vulnerables.

COMPROMISOS CON LAS Y LOS PROFESIONALES

RIGOR METODOLÓGICO

Para **Grupo EXTER**, la **calidad del servicio** está **basada en la investigación** y en la **transmisión del conocimiento**, que redunda en el **desarrollo científico** y en la **mejora de la atención** a las personas con trastorno mental grave y/o con problemas de adicciones.

Grupo EXTER promueve y refuerza un **equipo profesional cualificado** que garantice que nuestras **intervenciones** estén **basadas en la evidencia científica** a través de procedimientos organizados y sistemáticos en los diferentes servicios gestionados.

INTEGRIDAD

Para **Grupo EXTER** es nuclear contar con un equipo íntegro **y responsable** que destaque por el respeto hacia los demás, **leal y consecuente** con sus acciones, que contemple la opción correcta, la mejor en cada situación, guiado por el interés común de ofrecer el mejor servicio.

Grupo EXTER se caracteriza por llevar a cabo esmerados y cuidadosos procesos en los que se seleccionan a personas que sobresalen por ser y actuar de manera íntegra y responsable, **libres de conflicto de interés** y sin perjudicar los de nadie.

TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo es una **seña de identidad** para **Grupo EXTER**.

De modo proactivo, **Grupo EXTER** lleva a cabo **acciones de cohesión** en torno a los valores y visión corporativa con su equipo profesional.

Grupo EXTER persigue una **estrategia común compartida** con su equipo de profesionales que permite desarrollar un **trabajo coherente y de calidad** con las personas atendidas, sus familias, las instituciones, colaboradores y colaboradoras.

COMPROMISO CON LA POBLACIÓN ATENDIDA

Grupo EXTER se rodea de un equipo profesional y humano que tiene por bandera el compromiso con las personas que atiende sustentado en el objetivo de ofrecerles el mejor servicio.

Grupo EXTER se rodea de profesionales orientados y orientadas vocacionalmente hacia las personas que atienden y sus familias.

VALORES DE COMPROMISO:

RESPONSABILIDAD E IMPLICACIÓN

Grupo EXTER selecciona y contrata a **profesionales responsables** que realizan evaluaciones continuas a las personas con las que trabajan y sus familias, ajustando las intervenciones de modo congruente y coherente con los objetivos de los planes individualizados de rehabilitación.

Grupo EXTER es reconocida por reclutar a profesionales implicados e implicadas con las personas atendidas, en aras de ofrecerles una **óptima prestación del servicio**, que contribuya a la mejora de su calidad de vida.

EQUIDAD

Desde **Grupo EXTER**, se trata de manera ecuánime a todas las personas con las que se interviene, **seleccionando la mejor respuesta de intervención** adaptada a su situación.

Grupo EXTER elige a profesionales que técnica y personalmente destacan por mostrarse de **manera exquisita en el trato**, en el estilo de atención y en la prestación del servicio.

COMPROMISO CON LA POBLACIÓN ATENDIDA

VALORES DE COMPROMISO:

HONESTIDAD

Para **Grupo EXTER**, que su equipo sea reconocido por su honestidad en el **desempeño de su trabajo** es primordial, que exista una correspondencia entre su forma de ser y actuar, congruente con los principios rectores de la prestación del servicio.

TENACIDAD

Grupo EXTER confía plenamente en las posibilidades de cambio de las personas atendidas. Los equipos profesionales destacan por ser **perseverantes** en el desempeño de sus tareas y **tolerantes a la frustración**, ya que los cambios en el funcionamiento de personas altamente afectadas por el trastorno mental y/o los problemas de adicción pueden ser lentos.

VOCACIÓN DE SERVICIO

La vocación de servicio de los equipos profesionales de **Grupo EXTER** es involucrarse cada día para hacer más y mejor su trabajo, pues comparten que lo más importante es el compromiso con las poblaciones vulnerables.

Grupo EXTER cuenta con profesionales que reúnen, entre otras, cualidades como la **rectitud** en su manera de proceder, de tal forma que escogen, entre todas las opciones, aquellas que dignifican a la persona atendida.

Grupo EXTER se rodea de profesionales que intervienen con **constancia** para contribuir a que las personas atendidas alcancen las mayores cotas de autonomía y de inclusión social.

En **Grupo EXTER**, lo primero son las personas vulnerables y sus familias, de tal modo que siempre se actuará con la máxima profesionalidad y con la mayor flexibilidad para ofrecer una atención de calidad, anteponiendo las necesidades de las usuarias y los usuarios.

COMPROMISOS CON LOS/AS TRABAJADORES/AS

PROMOVER EL SENTIMIENTO DE PERTENENCIA

Las señas de identidad de **Grupo Exter** deben ser asumidas profesionalmente y representadas públicamente por todos y todas sus trabajadores y trabajadoras, al desempeñar un papel fundamental en la puesta en práctica y visibilización del rigor metodológico, la integridad, el compromiso con la población atendida y el trabajo en equipo del que hace gala la Empresa.

El proceder de **Grupo EXTER** está sustentando, entre otras prioridades, en cuidar de su equipo de profesionales.

Todas y todos los trabajadores se esmeran por estar en constante proceso de cualificación profesional, en un continuo compromiso con las señas de identidad de Grupo EXTER.

Tú importas,
porque tú aportas

IGUALDAD. NO DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y LA FORMACIÓN

Para **Grupo EXTER**, la igualdad de género es uno de los valores nucleares de la Empresa.

Desde sus inicios, y antes de que los planes de igualdad estuvieran regulados, **Grupo EXTER** se ha venido rigiendo por principios de igualdad en su política de gestión.



COMPROMISOS CON LOS/AS TRABAJADORES/AS

RESPECTO A LA INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Grupo EXTER se asienta en su funcionamiento, a todos los niveles, sobre el respeto y cumplimiento de la intimidad y la confidencialidad de los datos de las personas atendidas.

Grupo EXTER, desde su origen como Empresa, ha asumido como propia la regulación legal, elevando al nivel de principio rector el derecho a la protección de los datos personales.

REPUTACIÓN

Grupo EXTER es conocida y reconocida por su exquisitez técnica y humana en la atención a las personas receptoras de nuestro servicio.

Para **Grupo EXTER** es determinante **mantener su buena reputación**. En este sentido, es un deber del/la trabajador/a no ensombrear la reputación de la empresa, y un compromiso en la medida en que ésta representa sus valores: rigor metodológico, integridad, compromiso con la población atendida y trabajo en equipo.

LEALTAD

Grupo EXTER se caracteriza por ser leal con todos sus clientes, las Administraciones contratantes, su equipo profesional y con las personas atendidas.

Para **Grupo EXTER**, es determinante la lealtad de su equipo profesional, asentada en el respeto mutuo y la fidelidad a los principios que rigen la Empresa y que se ponen al servicio de las Administraciones y de las personas que atendemos.

Grupo EXTER busca, recluta, valora y atesora a equipos comprometidos con su propio desarrollo profesional, para impulsar y sostener el avance en un conocimiento científico que contribuya a dar soluciones a las poblaciones de las que somos responsables.

MAESTRÍA Y MENTORÍA

Grupo EXTER se destaca por su **Maestría y Mentoría en la gestión**.

Pioneros y pioneras en las Redes de Atención a las poblaciones que atendemos, aportamos el valor de **calidad técnica, innovación y experiencia en la transmisión de conocimiento**. Somos **Maestros y Maestras** en lo que hacemos.

Pero no sólo eso, impulsamos a nuestros y nuestras profesionales más exitosos y exitosas a ser **Mentores y Mentoras**. Queremos que los trabajadores y trabajadoras de Grupo EXTER se conviertan en los y las **mejores profesionales**. El papel del mentor y de la mentora es fomentar el desarrollo personal y profesional de las nuevas incorporaciones y contribuir en el reciclaje de los y las que ya están en la Empresa, a través del intercambio de conocimientos y experiencia para que lleguen, en su día, a ser **Maestros y Maestras en la intervención**.

Así, contribuimos a la implementación de planes de mejora e innovación en las distintas áreas donde somos expertos y expertas, relacionadas con las temáticas donde nuestras poblaciones tienen la mayor dificultad en cada momento.

APORTACIÓN DE NUESTRO PRESTIGIO REPUTACIONAL

Grupo EXTER aporta en la gestión de servicios nuestro **prestigio reputacional en el sector**, demostrado y sostenido en el desempeño de sus cometidos dentro de su ámbito de actuación.

Nuestra **credibilidad corporativa** añade confianza a la gestión, garantizando la transparencia, la supervisión y el control de las actuaciones de la Empresa.

Nuestro **Capital Relacional** se ha conseguido a través de más de tres décadas de trabajo.

Nuestra reputación corporativa es uno de los mayores recursos intangibles de los que **Grupo EXTER** puede hacer gala.

COMPROMISOS CON LA GESTIÓN DE RECURSOS

FIDELIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Grupo EXTER, desde su constitución, fomenta el desarrollo profesional y personal de su equipo, asegurando **la igualdad de oportunidades** a través de sus políticas de actuación.

Las políticas de gestión de Recursos Humanos de **Grupo EXTER** impulsan el **desarrollo profesional**, aumentando la **competencia y capacidad de logro**, construyendo equipos que son tenaces y perseverantes en la mejora de la calidad de vida de las personas que atendemos.

Dichas directrices permiten la **no rotación en los servicios**, la **permanencia del personal**, aportando el valor fundamental de **estabilidad en el tratamiento a las personas atendidas**.

En Grupo EXTER, hay un fuerte desarrollo en áreas como:

- La intervención temprana en psicosis.
- Las personas con alto deterioro psicosocial.
- El fenómeno de la multiculturalidad.
- El trabajo con personas sin hogar.
- Las personas mayores diagnosticadas de trastorno mental grave.
- El tratamiento de las nuevas adicciones sin sustancia, como el juego y las nuevas tecnologías.
- El trabajo desde la perspectiva de género.

INNOVACIÓN

Para **Grupo EXTER**, innovar en la atención a personas vulnerables es un valor fundamental para **contribuir a la disminución de su sufrimiento**.

Se buscan constantemente modos de intervención más eficaces a demandas ya existentes y a los nuevos perfiles, contribuyendo a su recuperación, a través de herramientas derivadas de la **investigación**.

COMPROMISOS CON LA GESTIÓN DE RECURSOS

OBSERVANCIA Y LEGALIDAD

Grupo EXTER mantiene en el desarrollo de sus actividades un **estricto y riguroso respeto a la normativa legal** vigente, en nuestro ámbito de actuación.

Cualquier profesional de la Empresa, entidad o persona que colabore o se relacione con Grupo EXTER deberá respetar diligentemente el ordenamiento jurídico vigente, los procedimientos, procesos y/o políticas de actuación internos de la Empresa y cuidar no poner en peligro su prestigio reputacional.

En Grupo EXTER, no se tolerarán las conductas no deseadas o molestas, por parte de cualquier miembro de la organización, que supongan un acoso para otra persona o que creen un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo, abusivo u hostil. Esto incluye la intimidación, el abuso de autoridad, el uso excesivo de palabras malsonantes o cualquier otra forma de agresión u hostilidad que pueda crear un clima de intimidación.

CALIDAD EN LAS INFRAESTRUCTURAS

Grupo EXTER aporta a las Administraciones contratantes **infraestructuras de calidad**, mantenidas con esmero. La gestión de nuestras instalaciones tiene como valor fundamental **contribuir a la mejora de la dignidad de las personas atendidas**.

Las personas a las que damos servicio tienen derecho a participar de espacios dignos, atractivos, cómodos y atractivos para **fomentar su permanencia y adhesión**. Este derecho es extensible a todas las personas que se encuentran en situaciones vulnerables o en riesgo de exclusión.



COMPROMISOS CON LA GESTIÓN DE RECURSOS

La **Ética de Grupo EXTER** tiene que ver con su manera de relacionarse y de ver el mundo, teniendo su correlato en el **respeto compartido** a las relaciones institucionales que mantiene con otras empresas y agentes del sector.

ÉTICA EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Grupo EXTER ha declarado, desde su constitución como Empresa, su decidida voluntad de promover las relaciones de **cordialidad, apoyo y ayuda** a toda entidad que trabaje en pro de las poblaciones que atendemos, colaborando juntas por un bien mayor: la Integración.

RESPONSABILIDAD EN LA GESTIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS

Grupo EXTER garantiza las condiciones necesarias a su alcance, para el cumplimiento del **principio de responsabilidad en la gestión de los recursos públicos**.

Grupo EXTER pretende alcanzar cotas de elevada **efectividad**, uniendo la eficiencia y la eficacia, para lograr el efecto deseado en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos, pretendiendo con ello **maximizar los fondos públicos que financian estos proyectos sociales**. Esto lo conseguimos con **procesos de evaluación y autoevaluación continua**.

Las personas que integran **Grupo EXTER**, en cualquier nivel de la jerarquía en que se encuentren, son responsables, en su área de influencia, de aportar las mejores actuaciones que permitan alcanzar la mayor efectividad posible.

COMPROMISOS CON LAS ADMINISTRACIONES A LAS QUE LES DAMOS SERVICIOS

RESPECTO INSTITUCIONAL EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Grupo EXTER desarrolla su trabajo con las Administraciones Públicas con **moralidad, integridad y honradez**, con respeto en las relaciones institucionales que mantiene con ellas.

CONFLICTOS DE INTERÉS

Grupo EXTER se caracteriza por el **respeto** a las Administraciones contratantes, aportando una **clara vocación de servicio** a la sociedad, así como la **implicación y colaboración en el desarrollo de proyectos estratégicos** que han demostrado ser eficaces y beneficiar al conjunto de las personas a las que hemos dado servicio sostenido durante más de treinta años.

ENFOQUE AL CLIENTE

Este principio de actuación, se manifiesta claramente en el **cumplimiento normativo** que **Grupo EXTER** hace de los acuerdos y mandatos reflejados en los contratos de los centros y recursos gestionados.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

CARÁCTER APOLÍTICO Y ACONFESIONAL

LEALTAD



COMPROMISOS CON LAS ADMINISTRACIONES A LAS QUE LES DAMOS SERVICIOS

RESPECTO INSTITUCIONAL
RELACIÓN CON LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CONFLICTOS DE INTERÉS

Se manifiesta, con claridad, que todo profesional que pertenezca a **Grupo EXTER**, y cualquier entidad que se relacione con la Empresa, **tiene obligación de declarar cualquier interés personal** que pudiera comprometer el cumplimiento de sus compromisos con la Empresa y responsabilidades que ésta asume con sus distintos grupos de interés y con la Administración contratante.

ENFOQUE AL CLIENTE

Deberán de abstenerse de actuaciones que persigan el beneficio individual que entre en conflicto con los intereses propios de **Grupo EXTER**.

La lealtad a la Empresa y a la Administración contratante, por extensión, deben estar presentes en los compromisos de todo el equipo de profesionales.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

CARÁCTER APOLÍTICO Y
ACONFESIONAL

LEALTAD

COMPROMISOS CON LAS ADMINISTRACIONES A LAS QUE LES DAMOS SERVICIOS

RESPECTO INSTITUCIONAL
RELACIÓN CON LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CONFLICTOS DE INTERÉS

ENFOQUE AL CLIENTE

Grupo EXTER, desarrollando sus mejores prácticas en el ámbito científico y del conocimiento, se enfoca en cumplir las **directrices emanadas por sus clientes**, las Administraciones a las que da servicio, con un **compromiso riguroso y profesional**, contribuyendo con su prestigio y reputación corporativa, aportando **autenticidad, legitimidad y confianza**.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Grupo EXTER, dentro de sus principios rectores, **se implica en la mejora de las redes** donde el cliente desarrolla su actividad, aportándole un **valor añadido** en la implementación de objetivos globales de **crecimiento comunitario** que son propios de la Administración en sus planes de actuación.

CARÁCTER APOLÍTICO Y
ACONFESIONAL

LEALTAD

COMPROMISOS CON LAS ADMINISTRACIONES A LAS QUE LES DAMOS SERVICIOS

RESPECTO INSTITUCIONAL
RELACIÓN CON LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CONFLICTOS DE INTERÉS

ENFOQUE AL CLIENTE

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Siguiendo la línea del “**buen gobierno**”, **Grupo EXTER** se adecúa a la normativa de Prevención de Riesgos Penales y revisa su política legal y de responsabilidad corporativa, implementando un Plan de Prevención de Delitos Penales, que viene a ampliar nuestra asentada política de cumplimiento normativo, **aportando a las Administración mayor seguridad y transparencia en la gestión.**

CARÁCTER APOLÍTICO Y
ACONFESIONAL

El Compliance se complementa con un Canal de Comunicación y Denuncias en **Grupo EXTER** para advertir de cualquier incumplimiento del que se tenga conocimiento.

El equipo profesional que forma parte de **Grupo EXTER** no podrá aceptar ni hacer directa o indirectamente, pagos, obsequios, préstamos, compensaciones o tratamiento especial de ningún tipo que no se considere propio del desarrollo de sus funciones.

LEALTAD

COMPROMISOS CON LAS ADMINISTRACIONES A LAS QUE LES DAMOS SERVICIOS

RESPECTO INSTITUCIONAL
RELACIÓN CON LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CONFLICTOS DE INTERÉS

ENFOQUE AL CLIENTE

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

CARÁCTER APOLÍTICO
Y ACONFESIONAL

LEALTAD

Las decisiones de **Grupo EXTER** se basan en el **sistema del mérito**, por tanto, en el ideario de la Empresa está la **aportación del mayor valor científico y profesional** a las poblaciones atendidas y las Administraciones contratantes, con independencia de cualquier credo u orientación política. Nuestro compromiso es con **la comunidad científica** y con las poblaciones que atendemos.

Grupo EXTER no realiza contribuciones, directas ni indirectas, a partidos, ni comités ni organizaciones políticas o sindicales, ni a sus representantes y candidatos, fundaciones de los partidos políticos, ni a profesionales de los medios de comunicación.

COMPROMISOS CON LAS ADMINISTRACIONES A LAS QUE LES DAMOS SERVICIOS

RESPECTO INSTITUCIONAL
RELACIÓN CON LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CONFLICTOS DE INTERÉS

ENFOQUE AL CLIENTE

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

CARÁCTER APOLÍTICO Y
ACONFESIONAL

Grupo EXTER se compromete con sus clientes institucionales, con **respeto y fidelidad**, a cumplir los acuerdos establecidos, cuidando que los intereses de la Administración contratante sean defendidos, anteponiéndolos al crecimiento propio empresarial.

Grupo EXTER desempeña sus funciones con **unidad de propósito e independencia de criterio**, pero se guía por el interés social, maximizando la relación de confianza de la Administración con la Empresa.

LEALTAD

Grupo EXTER mantiene un **comportamiento ético con las Administraciones** a las que da servicio, defendiendo, por encima de los intereses propios de la Empresa, aquellos otros que benefician a su cliente.

PARTICIPACIÓN SOCIAL

Grupo EXTER promueve y facilita la participación de todo el equipo de profesionales en las redes municipales de carácter social, con el objetivo último de **dar a conocer la problemática** de las poblaciones más vulnerables (personas con problemas de drogadicción y/o con trastorno mental grave -TGM-). Por otro lado, también se fomenta la **participación** de las usuarias y los usuarios que se atiendan en los centros, para que puedan integrarse en todas las acciones que desde las diferentes entidades del municipio puedan ser de su interés.

Grupo EXTER participa del **compromiso social colectivo**, y es por eso que formamos parte de todas las mesas, redes, reuniones, etc., que consideramos relevantes para la inclusión de las personas a las que atendemos y, de esta forma, facilitar su **contribución a la sociedad** como un ciudadano o ciudadana más, **libre de estigmas**.

Como parte de nuestro trabajo diario, está la **participación** en las **mesas técnicas comunitarias**. Muchas veces, somos la voz en esas mesas.

Nuestra intervención se dirige a **eliminar el estigma**, favorecer la inclusión y participar de las herramientas municipales, para **disminuir el sufrimiento y mejorar la calidad de vida** de los usuarios y de las usuarias que atendemos.

A través de las mesas locales contra la violencia de género, de las redes de participación social en juventud, de las mesas de empleo, etc., favorecemos que las personas con TMG y problemas de drogadicción puedan abrirse a más **oportunidades para desarrollar roles activos** en la sociedad.

TRABAJO CON Y EN LA COMUNIDAD

Para **Grupo EXTER**, es fundamental participar del entramado social donde sus servicios están implantados.

Trabajar en el contexto próximo de las personas favorece su inclusión, les da visibilidad y reduce los estigmas que conllevan los trastornos que padecen.

Por otro lado, favorece el retorno de la inversión, colaborando en el desarrollo de estas redes tan importantes para nuestros colectivos.

La incorporación a las redes comunitarias, y el trabajo con las concejalías, consejerías y entidades de carácter nacional (mesas locales, planes de acción, foros, etc.), abre las puertas para la inclusión de las personas y de las familias con las que se interviene.

DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO

Grupo EXTER promueve la difusión del conocimiento adquirido por sus profesionales, **dándole visibilidad** no sólo dentro de la Empresa, sino también en otros ámbitos externos de interés.

Desde el inicio de **Grupo EXTER**, sus profesionales **lideran y coordinan** el desarrollo de **las guías y documentos base** a propuesta de la Administración, para el trabajo en nuestro ámbito.

El objetivo es el de contribuir a la difusión del conocimiento en la **comunidad científica**.

Grupo EXTER difunde el conocimiento a través de **formación técnica** a profesionales, publicación en revistas científicas de alto impacto, colaboración en medios de comunicación, participación activa en las juntas directivas de asociaciones profesionales, grupos de trabajo con otras entidades, grupos de investigación, publicación de artículos científicos y libros, **acciones de sensibilización contra el estigma**, presentación y organización de congresos y jornadas nacionales e internacionales, o la formación de temas en los que somos expertos y expertas.

COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE

COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DEL ENTORNO SOCIAL Y EL MEDIO AMBIENTE

Grupo EXTER se compromete a **respetar el medio ambiente**, tanto desde el cumplimiento de la legislación vigente como en el desarrollo de sus actividades, minimizando los impactos medioambientales negativos y estableciendo una gestión ambiental sostenible.

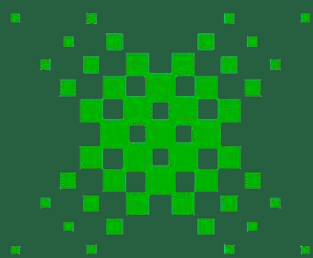
Grupo EXTER se compromete a **transmitir e incorporar** estos valores de respeto al medio ambiente a su equipo profesional; y de modo transversal, incorporarlos en las relaciones institucionales y con las personas atendidas y sus familias.

IMPULSO DE LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL, EVITANDO EL DAÑO SOBRE EL MEDIO AMBIENTE.

Grupo EXTER **contribuye** a prevenir los impactos ambientales negativos de las actividades que desarrolla.

Para ello, se asegura del **conocimiento y cumplimiento** por parte del equipo profesional de las normas internas y externas en relación al medio ambiente que le sean de aplicación.





Grupo **EXTER**

EXPERTOS EN TERAPIA Y REHABILITACIÓN, S.A.