



---

# CÓDIGO ÉTICO

---

## CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN- APARTADOS	COMENTARIOS- FECHA
V.0.- documento inicial	En vigor desde 2010
V.1.- actualizaciones varias	En vigor desde 2015
V.2.- actualizaciones varias	En vigor desde 2016
V.3.- actualizaciones varias	En vigor desde 2017
V.4.- Actualización. Adaptación certificación Normas UNE - ISO	En vigor desde 2018
V.5.- revisión y actualización. Incorporación de cambios relativos a defensa de la competencia; determinación del término global del Órgano de Cumplimiento; incorporación de la denuncia anónima y matices relativos a Responsabilidad Social; Incorporación de apartado sobre sostenibilidad	Preparado, supervisado y aprobado por el OC en Acta de 24 de marzo y por el Órgano de Administración 03/2022
V.6.- Mejora técnica del punto 4.5 respeto al medioambiente, flora y fauna, y adaptación del punto 6.2 Sistema interno de información y su Canal Ético a la normativa de protección al informante (Ley 2/2023, de 20 de febrero)	Preparado, supervisado y aprobado por el OC en Acta de 29/11/2023 y Órgano de Administración en 12/2023

## ÍNDICE

1.	MENSAJE DEL ÓRGANO DE GOBIERNO .....	5
2.	OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	7
3.	PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES DE ZAJNTZEN, S.A. ....	8
4.	NORMAS GENERALES DE CONDUCTA.....	9
	4.1. CUMPLIMIENTO CON LA LEGALIDAD Y LOS PRINCIPIOS ÉTICOS.....	9
	4.2. RESPETO A LAS PERSONAS.....	9
	4.2.1. RESPETO Y DIGNIDAD.....	10
	4.2.2. EQUILIBRIO PROFESIONAL Y PERSONAL .....	10
	4.2.3. ACOSO.....	10
	4.3. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....	11
	4.4. DESARROLLO PROFESIONAL .....	11
	4.5. RESPETO AL MEDIO AMBIENTE.....	11
	4.6. LIBERTAD SINDICAL.....	12
5.	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN .....	13
	5.1. INTEGRIDAD Y PROFESIONALIDAD .....	13
	5.2. REPUTACIÓN CORPORATIVA.....	13
	5.3. USO APROPIADO DE LOS ACTIVOS Y RECURSOS .....	14
	5.4. CONFLICTOS DE INTERÉS.....	14
	5.5. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.....	15
	5.6. TRANSPARENCIA Y ADECUACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA.....	15
	5.7. INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	15
	5.7.1. MEDIDAS CONTRA EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN .....	16
	5.7.2. REGALOS Y ATENCIONES.....	16
	5.7.3.CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	17
	5.7.4.DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA .....	17
	5.7.5. RELACIÓN CON CLIENTES, USUARIOS, PROVEEDORES Y SOCIOS DE NEGOCIO .....	18
	5.8. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD.....	18

---

5.8.1. SOSTENIBILIDAD .....	19
6. CUMPLIMIENTO, COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	20
6.1. ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO .....	20
6.2. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y CANAL ÉTICO .....	20
6.3. RÉGIMEN DISCIPLINARIO.....	21
7. ENTRADA EN VIGOR, VIGENCIA, COMUNICACIÓN Y REVISIÓN .....	22

## 1. MENSAJE DEL ÓRGANO DE GOBIERNO

Estimados compañeros,

Desde su creación, ZAINZTEN, S.A. ha mantenido un compromiso empresarial con los diferentes actores que forman parte de su actividad e interactúan con la organización o sus empleados. Este compromiso se ha basado en los principios éticos que guían el funcionamiento de ZAINZTEN, S.A. y que forman parte de su cultura corporativa. Por ello, ZAINZTEN, S.A. está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas que trabaja en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción.

Siempre nos hemos sentido orgullosos de la calidad de nuestro trabajo, de la experiencia y la profesionalidad que aportamos, y de la solidez de nuestros valores y nuestro modo de actuar. Somos firmes defensores de la legalidad y la ética, y promovemos este comportamiento en todos los mercados en los que operamos. Debemos garantizar que, tanto dentro de la organización como fuera de ella, todos comprenden nuestra forma de actuar. Las claves de nuestro éxito se fundamentan en la transparencia y honestidad.

El presente documento plasma nuestra filosofía y compromiso empresarial, vincula la visión y la estrategia de negocio, las prácticas de responsabilidad social empresarial, el sometimiento al régimen de legalidad, la actuación ética y los valores que deben regir nuestro comportamiento. En definitiva, es vital para asegurar y mantener un mutuo respeto a los accionistas, administradores, directivos, clientes, usuarios, proveedores, colaboradores, competidores, autoridades de gobierno, comunidad y medio ambiente.

Su conocimiento y cumplimiento es trascendental para seguir adaptándonos a las exigencias de un mercado global cada vez más competitivo, otorgando la confianza suficiente a nuestros clientes y trabajadores para que puedan confiar en que la organización ha implementado los procesos internos y las prácticas éticas que garantice un comportamiento íntegro y profesional aceptado en el ámbito nacional e internacional.

Por esta razón, todos los empleados tienen la responsabilidad de conocer y cumplir los principios éticos de ZAINZTEN, S.A. así como de informar acerca de cualquier comportamiento indebido que puedan observar a través de los canales puestos a su disposición. Además, se protegerá a todos los empleados que así lo hagan frente a posibles medidas en su contra.

***“Una empresa de personas, para personas”***



Os animo a que cada uno siga siendo responsable, manteniendo los más altos grados de honestidad en nuestro entorno de trabajo y la sociedad para que mantengamos nuestro prestigio de ser una empresa confiable, ética, transparente, con principios, valores y respeto hacia los individuos.

**EL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN:**

**Diciembre 2023**

## 2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código Ético de ZAINTZEN, S.A. tiene como objeto establecer los principios éticos que deben guiar el comportamiento de todas las personas que trabajan y se relacionan con ZAINTZEN, S.A. Asimismo, aporta las pautas de conducta generales para poder cumplir con dichos principios. La finalidad, por tanto, es ayudar a consolidar una conducta y cultura ética empresarial aceptada y respetada por todos sus empleados y directivos.

El presente Código Ético se configura como un punto de partida que afecta al conjunto de nuestra actividad y contiene los principios fundamentales de actuación de ZAINTZEN, S.A. que a su vez inspiran y desarrollan las normas y procedimientos internos de organización y funcionamiento.

Con ello queremos promover una cultura de cumplimiento para orientar las relaciones entre empleados; las actuaciones de éstos con clientes, usuarios, proveedores y colaboradores externos; y las relaciones con las instituciones públicas y privadas, así como con la sociedad en general. Además de las pautas recogidas en el documento, nuestra conducta personal y profesional se basará siempre en los principios de honestidad, buena fe, integridad de conducta y sentido común.

Resulta de aplicación a todas las actividades de la organización y es de obligado cumplimiento por parte de todos los miembros de ZAINTZEN, S.A. con independencia del cargo o puesto que ocupen dentro de la organización, el tipo de relación y su ubicación geográfica.

ZAINTZEN, S.A. se compromete a promover que los clientes, usuarios, socios de negocio, proveedores, subcontratas, sociedades no controladas y en general, cualquier parte interesada con las que trabajemos conozcan su contenido y se rijan por los mismos patrones de conducta y valores análogos a los establecidos en este documento.

A los efectos de este Código se entiende por "ZAINTZEN, S.A." tanto la entidad ZAINTZEN, S.A. como sus sociedades participadas en su caso.

### 3. PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES DE ZAINTZEN, S.A.

---

ZAINTZEN, S.A. tiene como objetivo que todas las personas y entidades a las que les resulte de aplicación el presente Código Ético cumplan con los principios éticos que se indican a continuación:

- ❖ El respeto a la legalidad vigente: cumplir y acatar las leyes que sean de aplicación.
- ❖ El respeto a los derechos humanos y libertades públicas, la contribución a la preservación del entorno natural y la colaboración con el desarrollo y bienestar de las comunidades.
- ❖ Las personas son lo primero: brindar buenas condiciones de trabajo, respetando los derechos laborales.
- ❖ La atención y respuesta a las nuevas demandas de servicios que la sociedad reclame.
- ❖ La innovación para desarrollar nuevas tecnologías que contribuyan a mejoras sociales y medioambientales.
- ❖ La satisfacción de nuestros clientes, promoviendo la sinceridad, equidad, veracidad, el cumplimiento de compromisos, la libre competencia y la transparencia. El mantenimiento de la solvencia económica y correcta gestión de nuestros recursos de forma sostenible.
- ❖ La formación y desarrollo de nuestros trabajadores; las políticas activas para la conciliación de la vida laboral con la familiar y el respeto al principio de igualdad.
- ❖ El respeto al medio ambiente y la aplicación de medidas preventivas que garanticen la seguridad y la salud de nuestros trabajadores, en el desarrollo de todas nuestras actividades.



## 4. NORMAS GENERALES DE CONDUCTA

### 4.1. Cumplimiento con la legalidad y los principios éticos

Todos los empleados y directivos de ZAINTZEN, S.A. deben cumplir las leyes vigentes allí donde desarrollen su actividad empresarial y profesional, atendiendo al espíritu y la finalidad de las mismas, y observando en todas sus actuaciones un comportamiento ético.

Todos los empleados deben conocer las leyes que afecten a su área de trabajo, solicitando en su caso, la información necesaria a su superior jerárquico o a las instancias correspondientes.

Todos los empleados que participen en el registro, elaboración, revisión y reporte de la información financiera deberán conocer y cumplir tanto la normativa legal como las normas y procedimientos de control interno que afecten al desarrollo de su trabajo con objeto de asegurar la fiabilidad de la información financiera que se emita. Además, deberán ser conocedores de los principales elementos y garantías que conforman el Sistema de Gestión Integral de Compliance de la ZAINTZEN, S.A. particularmente en lo que les pueda afectar y respecto de su área o parcela de actuación.

Todo empleado debe abstenerse, por tanto, de colaborar o participar en la violación o infracción de ninguna ley, así como en la realización de alguna actuación que comprometa el respeto al principio de legalidad.

### 4.2. Respeto a las personas

Todas las políticas y planes estratégicos de ZAINTZEN, S.A. son reflejo de nuestros valores corporativos. Nuestro Capital Humano es uno de los principales valores en los que se fundamenta el éxito de ZAINTZEN, S.A. generando un valor añadido en nuestros servicios mediante una política activa en la gestión de las personas

Por todo ello, en ZAINTZEN, S.A. creemos en un crecimiento equilibrado, asumiendo los retos y responsabilidades que se nos han ido planteando; de este modo, hemos abierto nuevos caminos para el desarrollo empresarial y profesional a través de un compromiso activo con la sociedad, todo ello gracias a las personas que forman el grupo humano de ZAINTZEN, S.A. un equipo identificado con un proyecto y un compromiso común.

### 4.2.1. Respeto y dignidad

---

ZAINTZEN, S.A. trata a todas las personas con respeto y dignidad, valorando la diversidad y particularidades de cada individuo y reconociendo sus derechos como empleados, proporcionando las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional.

Tanto los directivos como los empleados han de entablar comunicación con frecuencia y respeto, escuchándose mutuamente con independencia de su puesto o condición. Todos los empleados tienen la obligación de tratar de forma justa y respetuosa a sus compañeros, a sus superiores y a sus subordinados, creando un ambiente laboral respetuoso y un clima de trabajo positivo.

Ningún empleado puede ser discriminado por razones de edad, raza, etnia, género, religión o creencias, orientación o identidad sexual o de género, aporofobia o situación de exclusión social o familiar, estado marital o maternidad, enfermedad o personas con diversidad funcional, ideología, opinión política o procedencia.

ZAINTZEN, S.A. no exigirá a su personal que deje bajo su custodia depósitos, o documentos originales de identidad, al comenzar la relación laboral. Todos los empleados deben conocer los términos y condiciones básicas de su empleo y no se admitirá el trabajo de menores de 16 años (atendiendo en todo caso a lo establecido en la normativa legal vigente respecto al trabajo de menores).

### 4.2.2. Equilibrio profesional y personal

---

ZAINTZEN, S.A. promueve la conciliación entre la vida profesional y la vida personal, y anima a los directivos y empleados a trabajar con los responsables de la supervisión de su rendimiento para encontrar soluciones apropiadas ante las dificultades que puedan surgir en este ámbito.

La empresa garantizará el cumplimiento del horario o jornada laboral respetando en todo caso la legislación vigente.

### 4.2.3. Acoso

---

Está prohibido el acoso, hostigamiento o abuso sexual en cualquiera de sus expresiones o formas: acoso verbal, acoso físico, intimidación, hostilidad, solicitud de favores o conductas sexuales condicionadas a empleo, evaluaciones del desempeño, promociones y/o ascensos.

Cualquier empleado que observe una situación de acoso o considere que está siendo víctima del mismo deberá comunicarlo a través del Protocolo y canal de comunicación establecido a tal efecto con el fin de que se pueda llevar a cabo una investigación bajo estricta confidencialidad.

### **4.3. Seguridad y salud en el trabajo**

---

ZAINZTEN, S.A. asume y contempla la Política de Prevención de Riesgos Laborales como un valor fundamental en todas y cada una de las actividades, decisiones, órdenes e instrucciones que se toman en cada línea jerárquica, como medio eficaz en la gestión de las personas y en la prevención de su salud.

ZAINZTEN, S.A. exige que la seguridad en el lugar de trabajo sea siempre una cuestión prioritaria: proveerá a sus empleados de un entorno seguro y estable y se comprometerá a actualizar de manera permanente las medidas de prevención de riesgos laborales que establezca la ley.

Todos los empleados son responsables de observar un cumplimiento riguroso de las normas de salud y seguridad. Asimismo, deberán hacer un uso responsable del equipamiento que tengan asignado cuando desarrollen actividades de riesgo y divulgarán entre sus compañeros y subordinados los conocimientos promoviendo el cumplimiento de las prácticas de protección de riesgos.

### **4.4. Desarrollo profesional**

---

ZAINZTEN, S.A. respalda y pone a disposición de todo su personal oportunidades de desarrollo profesional. Para ello, apuesta por una política de formación para el aprendizaje y el desarrollo personal y profesional de sus empleados, con el fin de alcanzar el mayor rendimiento en la realización de sus funciones.

Todos los empleados pueden participar de manera activa en los planes de formación que ZAINZTEN, S.A. pone a su disposición, implicándose en su propio desarrollo y comprometiéndose a mantener actualizados los conocimientos y competencias necesarias.

### **4.5. Respeto al medio ambiente**

---

El respeto al medio ambiente, la flora y la fauna es un pilar básico en la actuación de ZAINZTEN, S.A. por lo que estamos comprometidos con la conservación del entorno y la prevención de la contaminación objeto de minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades. En este sentido, ZAINZTEN, S.A. no solo contribuye activamente a la formación de sus empleados para fomentar las mejores prácticas ambientales y métodos responsables en el desempeño de sus

actividades, sino que además traslada este compromiso en la colaboración con otros terceros y empresas.

#### **4.6. Libertad sindical**

---

ZAINZTEN, S.A. respetará el derecho de los trabajadores a formar sindicatos, a ser miembros del sindicato que elijan libremente, a la negociación colectiva, así como el resto de derechos reconocidos en esta materia por la legislación vigente.

## 5. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Gracias a la integración de las distintas Áreas de Negocio, tanto en la gestión como en la prestación de servicios, podemos dar una respuesta global y de calidad a las necesidades del cliente y satisfacer sus expectativas, buscando siempre la mejora continua.

La excelencia en la gestión incluye una conducta leal y ética de cada uno de nosotros. Nuestros principios de actuación contienen pautas respecto a las responsabilidades y obligaciones tanto individuales como colectivas hacia nuestros empleados, clientes, usuarios, proveedores, accionistas y otros grupos de interés.

### 5.1. Integridad y profesionalidad

Los empleados y directivos de ZAINTZEN, S.A. deben actuar con integridad, profesionalidad y respetando los intereses de la empresa, mediante una actuación eficiente y enfocada a la excelencia y calidad en todos sus servicios.

Asimismo, todos los empleados deben actuar con espíritu de colaboración, poniendo a disposición de las demás unidades organizativas y personas que integran ZAINTZEN, S.A. los conocimientos o recursos que puedan facilitar la consecución de los objetivos e intereses de la empresa.

### 5.2. Reputación corporativa

ZAINTZEN, S.A. desempeña sus actividades en multitud de áreas con un claro impacto en la sociedad. Su reputación depende de la percepción que se consiga proyectar al exterior, no sólo a través de cada actividad desarrollada, sino de la conducta de todo el personal. Por ello, los directivos y empleados son responsables de preservar la imagen y reputación de ZAINTZEN, S.A. evitando actuaciones que puedan desacreditarla. Cuando nuestras actividades puedan tener una repercusión pública significativa, se debe evitar involucrar o utilizar el nombre o la imagen de ZAINTZEN, S.A. en beneficio de opciones políticas o corrientes de opinión.

En este sentido, la organización y todos sus miembros deben abstenerse de cualquier injerencia ilegítima en el ámbito político.

Asimismo, el personal no podrá realizar publicidad engañosa relacionada con la actividad de ZAINZTEN, S.A. y deberá evitar cualquier tipo de conducta que constituya o pueda constituir un abuso o una restricción ilícita de la competencia.

### **5.3. Uso apropiado de los activos y recursos**

---

ZAINZTEN, S.A. pone a disposición de sus empleados los recursos necesarios para el desempeño de su actividad profesional.

Los activos y recursos de ZAINZTEN, S.A. deben ser cuidados por todos los directivos y empleados, de tal forma que sólo pueden ser usados para fines propios y legítimos dentro de su ámbito de actuación. Son bienes y activos de ZAINZTEN, S.A. sin carácter limitativo, los siguientes:

- ❖ Información sobre el negocio, personas, productos.
- ❖ Sistemas de procesos de información, incluyendo archivos, sistemas electrónicos, ordenadores y correo electrónico.
- ❖ Informes, tecnología, propiedad intelectual e industrial.

### **5.4. Conflictos de interés**

---

ZAINZTEN, S.A., considera que la relación con sus empleados debe basarse en la lealtad y la buena fe que nace de unos intereses comunes. Si bien ZAINZTEN, S.A. respeta la participación de sus empleados en otras actividades financieras o empresariales, es necesario que tales actividades no den lugar a un conflicto de interés con la empresa o pudieran ser interpretados como tal.

Los conflictos de interés se producen cuando la independencia e imparcialidad de la persona que ha de tomar las decisiones quedan comprometidas debido a otros intereses secundarios que influyen el resultado de una decisión, especialmente en beneficio particular. Los conflictos de interés de carácter personal pueden surgir, por ejemplo, debido a las inversiones personales, al trabajo desempeñado por familiares o a anteriores relaciones laborales. Los directivos y empleados deben asegurarse de que evitan los conflictos de interés que mantienen su independencia en todo momento.

Ante situaciones en las que pueda existir alguna duda, el empleado deberá comunicarlo al Órgano de Cumplimiento, así como a su superior jerárquico y evitar tomar una decisión de la que se pueda desprender una actuación en contra de los intereses de la empresa.

## **5.5. Propiedad intelectual e industrial**

---

Los derechos de uso y explotación de cualesquiera innovaciones e invenciones que los empleados de ZAINZTEN, S.A. produzcan en el ejercicio de su actividad laboral y función, y que den lugar a marcas, patentes, modelos de invención, derechos de autor, dibujos y modelos industriales, u otro tipo cualquiera de propiedad intelectual o industrial, pertenecerán a ZAINZTEN, S.A. quien los protegerá en los términos establecidos por la ley.

## **5.6. Transparencia y adecuación de la información financiera**

---

Todos los registros, reportes contables y financieros deben reflejar adecuadamente la situación financiera así como el resultado de nuestras operaciones.

En la elaboración de la información financiera se exige seguir las normas y principios contables con exactitud e integridad y tener procesos y controles internos adecuados para garantizar que la contabilidad y los informes financieros son completos, fiables y cumplen todos los requisitos legales aplicables.

En las transacciones financieras y comerciales, se deberá prestar especial atención a los supuestos en que exista indicio de falta de integridad de las personas o entidades con las que realiza dichas transacciones, a fin de evitar el posible blanqueo de capitales proveniente de actividades ilícitas.

Por todo lo anterior, se colaborará y facilitará el trabajo de la unidad de Auditoría Interna así como de los auditores externos y autoridades competentes.

## **5.7. Integridad y transparencia con los grupos de interés**

---

No se permite bajo ninguna circunstancia, prácticas de carácter fraudulento, entendiéndose como tal cualquier acción intencional realizada por una persona para lograr un beneficio utilizando de un modo inapropiado, cualquier información, activo o recurso de ZAINZTEN, S.A.

En sus relaciones con los grupos de interés, el personal de ZAINZTEN, S.A. se compromete a fomentar la cooperación y el diálogo, y mantener relaciones transparentes y fluidas.

### 5.7.1. Medidas contra el soborno y la corrupción

---

ZAINZTEN, S.A. como miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas y conforme se recoge en su Sistema de Gestión integral de Compliance, se declara contraria a influir sobre la voluntad de personas ajenas a la misma para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas.

En este sentido, ningún empleado tiene permitido hacer y/o recibir pagos fuera de ley o sobornos, obsequios, dádivas o ventajas con entidades, personas, autoridades públicas o empresas privadas para asegurar alguna concesión, contrato, aprobación o ventaja en beneficio propio y/o de la organización.

Tampoco podrán los empleados ofrecer, entregar o recibir, de forma directa o indirecta, ningún pago en metálico, en especie o cualquier otro beneficio, a cualquier persona al servicio de cualquier entidad pública o privada, partido político, candidato a cargo público, con la intención de obtener o mantener, ilícitamente, negocios u otras ventajas.

### 5.7.2. Regalos y atenciones

---

Los empleados y directivos de ZAINZTEN, S.A. así como aquellos terceros con los que mantiene relación, se abstendrán por completo de solicitar, prometer, ofrecer, recibir o entregar regalos, obsequios, atenciones u hospitalidades, ventajas o compensaciones indebidas, con el objetivo de corromper a funcionarios o autoridades públicas, a personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, tanto a nivel nacional como internacional, en beneficio propio, de la organización o de un tercero.

Queda prohibida la entrega o recepción de regalos, obsequios, atenciones u hospitalidades:

- ❖ Cuando superen ciento cincuenta euros al año.
- ❖ Cuando se dirijan o procedan de una autoridad o funcionario público.
- ❖ Cuando estén prohibidos por la legislación de cada país.

Los obsequios meramente promocionales, de mera cortesía, cuyo valor sea insignificante, podrán ser aceptados, especialmente si llevan incorporado el logo corporativo del emisor. En todo caso se estará a lo dispuesto en la Política y/o normativa interna reguladora de la materia.



Cualquier duda que pueda generar el carácter de un regalo, obsequio, atención u hospitalidad, deberá comunicarse al correspondiente responsable y, en su caso, al Órgano de Cumplimiento.

### **5.7.3. Confidencialidad y tratamiento de la información**

---

Las normas profesionales y las condiciones contractuales aplicables a la mayoría de los trabajos exigen que se mantenga la confidencialidad de la información de los clientes, usuarios y empleados que no sea de dominio público y que conozcan en el ejercicio de su trabajo. Esta obligación pervivirá aun después de haberse finalizado la relación laboral con ZAINTZEN, S.A.

ZAINTZEN, S.A. cumple con la obligación legal de guardar absoluta confidencialidad respecto a los datos personales que manejamos durante la prestación del servicio, tanto de nuestro personal como de los usuarios y clientes, proporcionando a todos la confianza necesaria en la gestión de estos datos.

La información de naturaleza privada o confidencial no se comunicará a terceros y deberá prestarse especial atención para evitar divulgar dicha información de manera accidental.

En cualquier caso, se actuará con respeto a la legalidad y la normativa y procedimientos internos en materia de Seguridad de la información y protección de Datos.

### **5.7.4. Defensa de la libre competencia**

---

ZAINTZEN, S.A. respeta y fomenta la competencia libre, leal y honesta, mostrando su compromiso absoluto y al más alto nivel con el cumplimiento de la normativa de defensa de la competencia.

ZAINTZEN, S.A. y sus empleados ajustarán su actuación a la normativa vigente y se abstendrán de realizar o fomentar cualquier práctica que pueda tener implicaciones negativas para ZAINTZEN, S.A. en el ámbito del derecho de la competencia.

En particular, los empleados de ZAINTZEN, S.A. se comprometen a no divulgar información que pueda considerarse comercialmente sensible o estratégica desde el punto de vista del derecho de la competencia.

### 5.7.5. Relación con clientes, usuarios, proveedores y socios de negocio

---

ZAINTZEN, S.A. considera a sus clientes, usuarios, proveedores, empresas colaboradoras y socios de negocio, partes indispensables para la consecución de sus objetivos de crecimiento, rentabilidad y de mejora de la calidad de los servicios, buscando establecer relaciones asentadas en la confianza, el respeto mutuo, la transparencia, la confidencialidad y la libre competencia.

En su relación con los clientes y usuarios, todos los empleados deben tener como objetivo la consecución de los más altos niveles de calidad y la excelencia en la prestación de los servicios.

En la elección de proveedores, contratistas, colaboradores y socios de negocio, se promueve la competencia entre los mismos, actuando con imparcialidad e independencia. Todos los empleados que participan en dichos procesos de selección y homologación actúan con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios de calidad y coste, evitando la colisión de intereses personales con los de ZAINTZEN, S.A.

Asimismo, se requiere por parte de dichos terceros el conocimiento, respeto y cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código Ético, así como en los valores y compromisos asumidos bajo el Pacto Mundial.

### 5.8. Compromiso con la sociedad

---

ZAINTZEN, S.A. se compromete a que sus acciones sean socialmente responsables, con especial atención al respeto por la diversidad cultural y los principios y costumbres de las comunidades donde desarrolla sus actividades.

ZAINTZEN, S.A. canaliza su compromiso con la sociedad a través del proyecto "ZAINTZEN SOCIAL". Es la expresión de su compromiso con las personas, entendido no como un deber de ZAINTZEN, S.A. o una estrategia diseñada de responsabilidad social, sino como algo inherente a su origen y desarrollo.

"ZAINTZEN SOCIAL" vertebrada su actividad a partir de dos ejes de actuación: Integración y Sensibilización. Las distintas actuaciones que lleva a cabo la ZAINTZEN, S.A. se enmarcan en estos ejes y buscan aportar beneficios directos e indirectos a diferentes colectivos.

- ❖ *Integración:* Fomentar la igualdad de oportunidades a través de la integración de personas de colectivos desfavorecidos y vulnerables,

principalmente de personas con diversidad funcional, riesgo de exclusión social o familiar, mujeres que sufren violencia de género, víctimas del terrorismo y jóvenes desempleados.

- ❖ *Sensibilización:* Concienciar a la población de la realidad y situación que viven los colectivos más vulnerables de la sociedad.

### 5.8.1. Sostenibilidad

---

ZAINZTEN, S.A. mantiene un compromiso constante con el desarrollo sostenible, sirviendo a la sociedad de forma eficiente y éticamente responsable. Una adecuada estrategia de sostenibilidad empresarial debe descansar en otros pilares, como el económico, el social, el legal o el reputacional. Solo desde esta perspectiva global es posible gestionar de manera óptima riesgos y oportunidades con el objetivo de constituir un negocio sostenible que aporte valor a largo plazo, en el más amplio sentido del término,

Desde ZAINZTEN, S.A. trabajamos día a día para alinearnos con las exigencias regulatorias en materia de sostenibilidad e integrar en nuestro negocio tanto los denominados factores ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno) como los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) definidos por Naciones Unidas. Todo ello contribuye al respeto del entorno social, económico y medioambiental.

## 6. CUMPLIMIENTO, COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO

El Código Ético es de obligado cumplimiento para todas las personas incluidas en su ámbito de aplicación.

ZAINZTEN, S.A. comunicará y difundirá entre todos sus empleados, así como a proveedores, contratistas, colaboradores, sociedades participadas y no controladas y diferentes socios de negocio, el contenido del presente Código. Todos los empleados que se incorporen o pasen a formar parte de ZAINZTEN, S.A. deberán aceptar los principios éticos y las normas de conducta establecidas en el mismo.

ZAINZTEN, S.A. espera de todos sus directivos y empleados un alto nivel de compromiso con el cumplimiento de este Código y en especial, toda persona que ejerza funciones de dirección, jefatura o supervisión tiene la obligación de ser ejemplo del cumplimiento del mismo y de no permitir la vulneración de los estándares, prácticas y comportamientos éticos establecidos en el mismo.

### 6.1. Órgano de Cumplimiento

Para velar por el cumplimiento del presente Código y sus principios, resolver incidencias o dudas sobre su interpretación y adaptar las medidas adecuadas para su mejor cumplimiento, existe un Órgano de Cumplimiento.

### 6.2. Sistema Interno de Información y Canal Ético

ZAINZTEN, S.A. dispone de un Sistema Interno de Información de Infracciones, donde el Canal Ético, se configura como su elemento principal.

Toda persona empleada tiene el derecho y el deber de informar de buena fe, a través del Canal Ético, de forma anónima y/o confidencial, sobre cualquier conducta en la empresa que pudiera ser constitutiva de una infracción de las leyes, la normativa interna o los principios y valores recogidos en el presente Código.

El Canal Ético permite que cualquier parte interesada o colaboradora, así como cualquier otra persona que se relacione o se haya relacionado con la compañía, pueda hacer uso de esta vía conforme a la finalidad indicada. Dicho Canal Ético se encuentra accesible a través de la web corporativa junto con la Política de Funcionamiento que lo regula.

ZAINZTEN, S.A. no admitirá discriminación alguna ni represalia de ninguna clase contra las personas empleadas, partes interesadas o colaboradoras por el hecho de haber informado, de buena fe, sobre las eventuales infracciones o conductas indebidas. No obstante, la comunicación malintencionada de información falsa u obtenida de manera irregular o carente de toda verosimilitud podrá constituir un quebrantamiento del presente documento y tener como consecuencia la interposición de medidas disciplinarias.

El Sistema Interno de Información, dispone de una persona Responsable del Sistema (RSII), que es el encargado de su gestión y de que se tramiten diligentemente las comunicaciones recibidas, según lo dispuesto en su Procedimiento de desarrollo y demás normativa interna.

### **6.3. Régimen Disciplinario**

---

El incumplimiento de lo establecido en el presente Código Ético o en cualquiera las normas que lo desarrollan, así como de la legalidad vigente, supondrá la reacción inmediata de la organización conforme a lo dispuesto en el Régimen Disciplinario pudiendo adoptar las sanciones, acciones legales y/o medidas correctoras que estime pertinentes acordes a la gravedad y proporcionalidad de los hechos.

## 7. ENTRADA EN VIGOR, VIGENCIA, COMUNICACIÓN Y REVISIÓN

La entrada en vigor del presente Código Ético tendrá lugar en el mismo momento de la fecha de aprobación, modificación o actualización del presente documento. Será objeto de publicación y difusión para su adecuado conocimiento, encontrándose a disposición y consulta a través de la web corporativa. Con carácter ordinario, ZAINTZEN, S.A. revisará su contenido con la periodicidad establecida en su sistema de información documentada y de forma extraordinaria cuando concurren circunstancias significativas de carácter legal, organizativo o de cualquier otra naturaleza que justifique su adaptación y/o actualización inmediata.