



KODE ETIKOA

ALDAKETAK KONTROLATZEA

BERTSIOA - ATALAK	IRUZKINAK - DATA
V.0.- hasierako dokumentua	Indarrean 2010etik
V.1.- zenbait eguneratze	Indarrean 2015etik
V.2.- zenbait eguneratze	Indarrean 2016tik
V.3.- zenbait eguneratze	Indarrean 2017tik
V.4.- Eguneratzea. UNE - ISO Arauen ziurtagiria egokitzea.	Indarrean 2018tik
V.5.- berrikustea eta eguneratzea. Lehiaren babeserako aldaketak gehitzea; Organo Betearazlearen termino orokorra zehaztea; salaketa anonimoa eta gizarterantzukizunari buruzko ñabardurak gehitzea; jasagarritasunari buruzko alderdia gehitzea	OB-ak prestatua, gainbegiratu eta onartua martxoak 24ko aktan eta 03/2022 administrazio-organoan
V.6.- Ingurumena, flora eta fauna errespetatzeko 4.5 puntuaren hobekuntza teknikoa, eta 6.2 puntua, Barneko informazio-sistema eta haren kanal etikoa informatzailea babesteko araudira egokitzea (2/2023 Legea, otsailaren 20koa)	Komunikazio Bulegoak prestatu, gainbegiratu eta onartu zuen 2023ko azaroaren 29ko aktan, eta Administrazio Organoak 12/2023an

AURKIBIDEA

1. GOBERNU-ERAKUNDEAREN MEZUA	5
2. HELBURUA ETA APLIKAZIO-EREMUA	7
3. ZAINZTEN, S.A.REN PRINTZIPIO ETIKOAK ETA BALIOAK	8
4. JOKABIDE-ARAU OROKORRAK	9
4.1. LEGERIA ETA PRINTZIPIO ETIKOAK BETETZEA	9
4.2. PERTSONAK ERRESPETATZEA	9
4.2.1. ERRESPETUA ETA DUINTASUNA	10
4.2.2. OREKA PROFESIONALA ETA PERTSONALA.....	10
4.2.3. JAZARPENA.....	10
4.3. SEGURTASUNA ETA OSASUNA LANEAN	11
4.4. GARAPEN PROFESIONALA	11
4.5. INGURUMENA ERRESPETATZEA	11
4.6. ASKATASUN SINDIKALA.....	12
5. JARDUTEKO PRINTZIPIOAK	13
5.1. ZINTZOTASUNA ETA PROFESIONALITASUNA	13
5.2. KORPORAZIOAREN OSPEA	13
5.3. AKTIBOAK ETA BALIABIDEAK EGOKI ERABILTZEA	14
5.4. INTERES-GATAZKAK	14
5.5. JABETZA INTELEKTUALA ETA INDUSTRIALA	14
5.6. INFORMAZIO FINANTZARIOAREN GARDENTASUNA ETA EGOKITZAPENA	15
5.7. ZINTZOTASUNA ETA GARDENTASUNA INTERES TALDEETAN	15
5.7.1. EROSKERIAREN ETA USTELKERIAREN AURKAKO NEURRIAK	15
5.7.2. OPARIAK ETA ARRETAK	16
5.7.3. INFORMAZIOAREN KONFIDENTZIALITASUNA ETA TRATAMENDUA	16
5.7.4. LEHIA ASKEAREN DEFENTSA	17

5.7.5. HARREMANA BEZEROEKIN, ERABILTZAILEEKIN, HORNITZAILEEKIN ETA NEGOZIO-KIDEEKIN	17
5.8. KONPROMISOA GIZARTEAREKIN.....	18
5.8.1. JASANGARRITASUNA	18
6. BETETZEA, KOMUNIKATZEA ETA JARRAITZEA.....	20
6.1. ORGANO BETEARAZLEA	20
6.2. BARNEKO INFORMAZIO-SISTEMA ETA KANAL ETIKOA	20
6.3. DIZIPLINA-ARAU BIDEA.....	21
7. INDARREAN SARTZEA, INDARRALDIA, KOMUNIKAZIOA ETA BERRIKUSPENA	22

1. GOBERNU-ERAKUNDEAREN MEZUA

Lagun agurgarriak,

Sortu zenetik, ZAINZTEN, S.A. enpresa-konpromisoa izan du bere jardunaren parte diren eta erakundearekin edo haren langileekin interakzioa duten eragileekin. Konpromiso horrek ZAINZTEN, S.A. funtzionamendua zuzentzen duten printzipio etikoak izan ditu oinarri, bere kultura korporatiboaren parte direnak. Horregatik, Nazio Batuen Munduko Itunarekin bat egin zuen ZAINZTEN, S.A. Haren bitartez, honako esparru hauetan lan egiten da: giza- eskubideak, laneko arauak, ingurumena eta ustelkeriaren aurkako borroka.

Beti egon gara harro gure lanaren kalitateaz, ematen dugun esperientziaz eta profesionaltasunaz eta gure balioen zein jokabidearen sendotasunaz. Irmoki defendatzen ditugu legeria eta etika, eta jokamolde hori sustatzen dugu aritzen garen merkatu guztietan.

Erakundearen barruan zein hartatik kanpo gure jokabidea denek ulertzen dutela bermatu behar dugu. Gardentasuna eta zintzotasuna dira gure arrakastaren oinarriak.

Dokumentu honek gure filosofia zein enpresa-konpromisoa islatu eta beste hainbat alderdi lotzen ditu, hala nola: negozio-ikuspegia eta -estrategia, enpresaren gizarte-erantzukizuneko jardunbideak, legeriaren araubidearekin bat egitea, jarduketa etikoa eta gure jokabidea zuzentzen duten balioak. Azken batean, ezinbestekoa da bata besteari errespetua adierazteko: akziodunei, administratzaileei, zuzendariei, bezeroei, erabiltzaileei, hornitzaileei, kolaboratzaileei, lehiatzaileei, gobernu-agintariei, komunitateari eta ingurumenari.

Oso garrantzitsua da horiek ezagutzea eta betetzea gero eta globalagoa eta lehiakorragoa den merkatuaren eskakizunetara egokitzen jarraitzeko eta gure bezeroei zein langileei nahikoa konfiantza emateko. Horrela, ziur egongo dira erakundeak barne-prozesuak eta jardunbide etikoak ezarri dituela, esparru nazionalean zein nazioartean onargarria den jokabide zuzena eta profesionala bermatzen dutenak.

Horregatik, enplegatutako denek ZAINZTEN, S.A. printzipio etikoak ezagutu eta bete behar dituzte, eta, beren esku jarri diren kanalen bidez, ikusi duten edozer jokabide desegokiren berri eman behar dute ere bai. Gainera, hori egiten duten enplegatutako guztiei babestuko zaie, beren aurka har litezkeen neurrien aurrean.

«Pertsonen enpresa bat pertsonentzat»



Arduratsuak izaten jarraitzea animatzen zaituztet, baita gure lan-inguruan eta gizartean zintzotasun-maila handiak mantentzera ere, enpresaren izen ona gorde dezagun eta denek jakin dezaten enpresa fidagarria, etikoa eta gardena garela, printzipioak eta balioak ditugula eta gizabanakoak errespetatzen ditugula.

ADMINISTRAZIO-ORGANOA:

2. HELBURUA ETA APLIKAZIO-EREMUA

ZAINTZEN, S.A. Kode Etikoaren xedea da ZAINTZEN, S.A. lan egin eta harekin harremanak dituzten pertsona guztien jokabidea bideratu behar duten printzipio etikoak ezartzea. Azken batean, enplegatu eta zuzendari guztiek onartu eta errespetatzen duten enpresa-jokamolde bat finkatzen lagundu behar du.

Kode Etiko hau abiapuntu gisa osatu da, gure jardunaren multzoari eragiten diona, eta ZAINTZEN, S.A. funtsezko jarduketa-printzipioak jasotzen ditu, antolamenduko eta funtzionamenduko barne-arauak eta -prozedurak inspiratzen eta garatzen dituztenak.

Horien bidez, betetzearen kultura sustatu nahi dugu, honako hauek bideratzeko: enplegatuen arteko harremanak, enplegatuek bezeroekin, erabiltzaileekin, hornitzaileekin eta kanpo-laguntzaileekin egiten dituzten jarduketak eta instituzio publikoekin eta pribatuekin nahiz, oro har, gizartearekin ditugun harremanak. Dokumentu honetan jasotako jarraibideetan ez ezik, gure jokamolde pertsonala eta profesionala honako printzipio hauetan oinarrituko dira beti: zintzotasuna, fede ona, jokamolde-zulentasuna eta zentzu komuna.

Kodea aplikatuko zaie Erakundearen jarduera guztiei eta derrigorrez bete beharko dituzte ZAINTZEN, S.A. kide guztiek, Erakundearen barruan betetzen duten kargua edo lanpostua, harreman mota edo kokapen geografikoa alde batera utzita.

ZAINTZEN, S.A. konpromisoa hartzen du gurekin lan egiten duten bezeroek, erabiltzaileek, negozio-kideek, hornitzaileek, azpikontratak, atzerriko eskumendeko enpresek, sozietate ez kontrolatuek eta, oro har, gurekin lan egiten duten alde interesdunek dokumentu honen edukia ezagut dezaten eta jokamolde-eredu eta balio berdinak izan ditzaten.

Kode honen ondoreetarako, ZAINTZEN, S.A. gisa hartuko dira ZAINTZEN, S.A., S.A. eta haren partaidetza-sozietateak.

3. ZAINZEN, S.A. REN PRINTZPIO ETIKOAK ETA BALIOAK

ZAINZEN, S.A. helburua da Kode Etiko haue aplikatzen zaien pertsona eta entitate guztiek jarraian adierazten diren printzipio etikoak betetzea:

- ❖ Indarrean dagoen legeria errespetatzea: aplikazioko legeak betetzea eta obeditzea.
- ❖ Giza eskubideak eta askatasun publikoak errespetatzea, ingurune naturala zaintzea eta komunitateen garapari eta ongizateari ekarpena egitea.
- ❖ Pertsonak dira lehentasuna: lan-baldintza onak ematea eta lan-eskubideak errespetatzea.
- ❖ Gizarteak eskatzen dituen zerbitzuei arreta eta erantzuna ematea.
- ❖ Gizartea eta ingurumena hobetzen dituzten teknologia berriak garatzeko berrikuntza.
- ❖ Gure bezeroak pozik sentitzea, horretarako, hauek bultzatuz: zintzotasuna, berdintasuna, egiazkotasuna, konpromisoak betetzea, lehia libre eta gardentasuna. Kaudimen ekonomikoa mantentzea eta gure baliabideak egoki eta modu jasangarrian kudeatzea.
- ❖ Gure langileak prestatzea eta garatzea, lan- eta familia-lana bateratzeko politika aktiboak bultzatzea eta berdintasun-printzipioa errespetatzea.
- ❖ Gure jarduera guztiak egitean, ingurumena errespetatzea eta prebentzioko neurriak aplikatzea, gure langileen segurtasuna eta osasuna bermatzen dutenak.

4. JOKABIDE-ARAU OROKORRAK

4.1. Legeria eta printzipio etikoak betetzea

ZAINTZEN, S.A. enplegatu eta zuzendari guztiek bete behar dituzte indarrean dauden legeak beren enpresa-jarduera edo ekintza pertsonalak egitean, eta horien mamari eta xedeari heldu behar diete. Jokabide etikoa izan behar dute beren jarduketa guztietan.

Enplegatu guztiek ezagutu behar dituzte beren lan-arloari eragiten dioten legeak, eta, beharrezkoa denean, informazio zehatza eskatu behar diote beren nagusiarri edo egoki denari.

Informazio finantzarioa erregistratu, eratu, berrikusi eta jakinarazten duten enplegatu guztiek ezagutu eta bete beharko dituzte legearen araudia zein barne-arau eta -prozedurak, beren lanari eragiten diotenak, ematen den informazio finantzarioaren fidagarritasuna ziurtatze aldera. Gainera, ZAINTZEN, S.A. Compliancea Kudeatzeko Sistema Integrala osatzen duten elementu eta berme nagusiak ezagutu beharko dituzte, bereziki, beren jarduketa-arloan eta -esparruan eragina izan dezaketen horiek.

Enplegatu guztiek, hortaz, ezin dute lege-urraketa edo -haustura batean parte hartu edo lagundu, ez eta legezkotasun-printzipioa kolokan jartzen duen jarduketa bat egin ere.

4.2. Pertsonak errespetatzea

ZAINTZEN, S.A. politika eta plan estrategiko guztiak gure balio korporatiboen isla dira. Gure giza kapitala da, besteak beste, ZAINTZEN, S.A. arrakastaren oinarritzko balioa, eta balio erantsia dakarkie gure zerbitzuei, pertsonen kudeaketako politika aktiboaren bitartez.

Horregatik guztiagatik, hazkuntza orekatuan sinesten dugu ZAINTZEN, S.A., eta geure gain hartu ditugu sortu zaizkigun erronkak eta erantzukizunak. Horrela, bide berriak ireki ditugu enpresa eta lanbidea garatzeko, gizartearekin konpromiso aktiboa izanik. Hori guztia ZAINTZEN, S.A. giza taldea sortzen duten pertsona guztiei esker lortu dugu, hain zuzen ere, proiektuarekin bat egin eta konpromiso erkide bat duten pertsoneri esker.

4.2.1. Errespetua eta duintasuna

ZAINTZEN, S.A. errespetuz eta duintasunez tratatzen ditu pertsona guztiak. Aniztasuna eta gizabanako bakoitzaren ezaugarri pertsonalak balioesten ditu eta enplegatuak diren heinean dituzten eskubideak aitortzen ditu. Beraz, lana eskuratzeko eta haren barruan igotzeko aukera berdinak ematen ditu.

Zuzendariak zein enplegatuak komunikazioa izan behar dute maiz eta errespetuz, eta, beren lanpostua edo maila alde batera utzita, elkarri entzun behar diote. Enplegatu guztiak errespetuz eta legez tratatu behar dituzte lankideak, nagusiak eta mendekoak, errespetuzko lan-giro positiboa sortzeko.

Ezin da enplegaturik diskriminatu haren adinagatik, arrazagatik, etniagatik, generoagatik, erlijioagatik edo sinesmenengatik, sexu-orientazioagatik edo -nortasunagatik, aporofobiagatik edo gizarte- edo familia-bazterketako egoeragatik, ezkontza-egoeragatik edo amatasunagatik, iritzi politikoengatik edo jatorriarengatik.

Lan-harremana hastean, konpainiak ez die langileei eskatuko haren zaintzapean uzteko gordailurik edo nortasun-agiririk. Enplegatu guztiak ezagutu behar dituzte beren lanaren ezaugarriak eta baldintzak, eta da onartuko 16 urte baino gutxiagoko langilerik (edonola ere, adingabeen lanari buruzko indarrean dagoen legerian ezarritakoari jarraituko zaio).

4.2.2. Oreka profesionala eta pertsonala

Bizitza profesionala eta pertsonala bateratzea suspertzen du ZAINTZEN, S.A., eta zuzendariak zein langileei animatzen die beren errendimendua gainbegiratu behar dutenekin lan egitera, arlo horretan sor litezkeen zailtasunetarako konponbide egokiak aurkitzeko.

Enpresak bermatuko du lan-ordutegia edo lanaldia errespetatzen dela, betiere indarrean dagoen legeria errespetatuz.

4.2.3. Jazarpena

Debekatuta daude jazarpena, zirikatzea edo sexu-abusua, edozer adierazpen edo forman: ahozko jazarpena, larderia, etsaitasuna, sexu-faboreak edo -jokabideak eskatzea enpleguarekin lotuta, jarduera ebaluatzeko eta enpresan igotzeko.

Enplegatu batek jazarpen-egoera bat ikusten badu edo uste badu jazarpenaren biktima dela, haren berri eman beharko du. Horretarako, ezarri den protokoloa eta komunikazio-kanala jarraitu beharko ditu, konfidentzialtasun osoz ikerketa bat egiteko xedez.

4.3. Segurtasuna eta osasuna lanean

ZAINTZEN, S.A. laneko arriskuen prebentzio-politika aintzat hartu eta onartzen du, lerro hierarkiko bakoitzean egin eta hartzen diren jarduera, erabaki, agindu eta jarraibideetan funtsezko balioa delako. Gainera, pertsonak kudeatzeko eta beren osasun ona mantentzeko prebentzio-lanak egiteko baliabide eraginkorra da.

ZAINTZEN, S.A. eskatzen du segurtasuna lehentasunezko gaia izatea beti lanean: inguru segurua eta egonkorra emango die enplegatuei, eta bere gain hartuko du legeak ezartzen dituen laneko arriskuen prebentziorako neurriak etengabe eguneratzeko konpromisoa.

Enplegatu denek ardura hartu behar dute osasun- eta segurtasun-arauak zorrozki betetzeko. Halaber, jarduera arriskutsuak egiten dituztenean eman zaien ekipamendua arduraz erabili beharko dute, eta lankideei zein mendekoei ezagutzen berri emango diete, arriskuetatik babesteko jardunbideak betetzeko.

4.4. Garapen profesionala

Langile guztiak babesten ditu ZAINTZEN, S.A., eta aukerak ematen die profesionalki garatu dezaten beren burua. Horretarako, prestakuntza-politikaren alde jotzen du, enplegatuek ikas dezaten eta garapen pertsonal eta profesionala izan dezaten; laneko funtzioak egitean ahal bezain eraginkorrak izan daitezten.

Enplegatu guztiek modu aktiboan parte har dezakete ZAINTZEN, S.A. eskura jartzen dizkien prestakuntza-planetan. Horien bidez, langileak beren garapen propioan inplikatu ahal dira eta eguneratuta mantentzen dituzakete ezagutza eta gaitasun beharrezkoak.

4.5. Ingurumena errespetatzea

Ingurumenarekiko, florarekiko eta faunarekiko errespetua oinarrizko ardatza da ZAINTZEN, S.A. jardunean, eta, beraz, konpromisoa hartzen dugu ingurunea kontserbatzeko eta kutsadura prebenitzeko, gure jardueren ingurumen-inpaktua minimizatze aldera. Ildo horretan, ZAINTZEN, S.A. aktiboki laguntzen du bere enplegatuen prestakuntzan, ingurumen-jardunbide eta metodo arduratsu onenak sustatzeko jarduerak egitean. Gainera, konpromiso hori adierazten du beste hirugarren eta enpresa batzuekiko lankidetzan.

4.6. Askatasun sindikala

ZAINTZEN, S.A. langileen eskubidea errespetatuko du, sindikatuak osatzekoa, askatasunez hautatzen duten sindikatuko kideak izatekoa, negoziazio kolektibokoa eta indarrean dagoen legeriak arlo horretarako aitortzen dituen gainerako guztiak.

5. JARDUTEKO PRINTZIOAK

Zerbitzuen kudeaketari zein prestazioari dagokienez, negozioaren-arlo ezberdinak bateratzeari esker, kalitatezko erantzun globala eman diezaiekegu bezeroaren beharrei eta bere itxaropenak ase ahal ditugu, betiere etengabe hobetzen saiatuz.

Kudeaketaren bikaintasunak jokabide leiala eta etikoa eskatzen digu. Gure jarduketa- printzipioek jarraibideak jasotzen dituzte, gure enplegatuekin, bezeroekin, erabiltzaileekin, hornitzaileekin, akziodunekin eta bestelako interes taldeekin ditugun erantzukizunei eta betekizunei dagokienez.

5.1. Zintzotasuna eta profesionaltasuna

ZAINTZEN, S.A. enplegatuek eta zuzendariak zintzotasunez, profesionaltasunez eta enpresaren interesak errespetatuz jokatu behar dute. Horretarako, jarduketa eraginkorrak egin behar dituzte eta bikaintasuna eta kalitatea bilatu behar dituzte zerbitzu guztietan.

Halaber, enplegatu denek lankidetzaz-grinaz jokatu behar dute. ZAINTZEN, S.A. kide guztien esku jarri behar dituzte enpresaren helburuak eta interesak betetzeko lagungarriak diren ezagutzak eta baliabideak.

5.2. Korporazioaren ospea

ZAINTZEN, S.A. bere jarduerak betetzen ditu gizartean inpaktu argia duten hainbat arlotan. Kanpotik enpresa nola ikusten duten erabakitzen du haren ospea, eta pertzepzio hori, eginiko jardunaren arabera ez ezik, langileen jokamoldearen arabera da. Horregatik, ZAINTZEN, S.A. irudia eta izen ona gordetzeko ardurak dute zuzendariak eta enplegatuek. Beraz, ez dituzte egin behar hura zikin dezaketen ekintzarik. Gure jarduerak oihartzun publiko handia izan dezaketenean, ez da ZAINTZEN, S.A. irudia erabili edo nahasi behar iritzi politikoen edo iritzi-joeren alde.

Horren harira, erakundeak eta haren kideek ezingo dute eskua legez kanpo sartu esparru politikoan.

Halaber, langileek ezin dute publizitate engainagarriak egin konpainiaren jardunarekin lotuta, eta lehiaren abusua edo legez kanpoko murrizpena dakarten jokamoldeak saihestu behar dituzte.

5.3. Aktiboak eta baliabideak egoki erabiltzea

ZAINTZEN, S.A. enplegatuen esku jartzen ditu beren jarduera profesionala betetzeko behar dituzten baliabideak.

ZAINTZEN, S.A. aktiboak eta baliabideak zaindu behar dituzte zuzendariek eta enplegatuek, eta, jarduketa-eremuaren barruan, xede propioetarako eta zilegietarako baino ezin dituzte erabili. Hauek dira ZAINTZEN, S.A. ondasunak eta aktiboak, izaera mugaezina ez dutenak:

- ❖ Negozioari, pertsoneri eta produktuei buruzko informazioa.
- ❖ Informazioa prozesatzeko sistemak; fitxategiak, sistema elektronikoak, ordenagailuak eta posta elektronikoa barne.
- ❖ Txostenak, teknologia, jabetza intelektuala eta industrialak.

5.4. Interes-gatazkak

ZAINTZEN, S.A. uste duenez, enplegatuekin duen harremana leialtasunean eta fede onean oinarritu behar da, eta hori interes komunitatik eratortzen da. Konpainiak errespetatzen du enplegatuek beste jarduera finantzario edo enpresa-jarduera batzuetan parte hartzea, baina horrek ezin du interes-gatazkarik (edo hala interpretatzen diren egoerarik) sortu enpresarekin.

Interes-gatazkak sortzen dira erabakiak hartu behar dituen pertsonaren independentzia eta inpartzialtasuna arriskuan jartzen direnean erabakiaren emaitzari eragiten dioten bigarren mailako interesak direla medio, bereziki, haren onura partikularreko interesak direla medio. Interes-gatazka pertsonalak sor daitezke, adibidez, inbertsio pertsonalak, senideek egindako lanak edo aurreko lan-harremanak direla medio. Zuzendariek eta enplegatuek ziurtatu behar dute interes-gatazkak saihesten dituztela eta beren independentzia mantentzen dutela beti. Zalantzazko egoeren aurrean, enplegatuek egoeraren berri eman beharko dio haren nagusi hierarkikoari, eta ez du hartu behar enpresaren interesen aurkako erabakirik.

Zalantzazko egoeren aurrean, enplegatuek egoeraren berri eman beharko dio Organo Betearazleari eta haren nagusi hierarkikoari, eta ez du hartu behar enpresaren interesen aurkako erabakirik.

5.5. Jabetza intelektuala eta industrialak

Lan-jarduerak eta -funtzioak betetzean, ZAINTZEN, S.A. enplegatuek sortzen dituzten berrikuntzen eta sormenen erabilera- eta ustiapen-eskubideak –markak, patenteak, sortze-ereduak, egile-eskubideak, marrazki eta eredu industrialak edo bestelako

jabetza intelektualak eta industrialak sortzen dituztenak– ZAINZTEN, S.A. jabetzakoak dira, eta horiek babestuko ditu legeak ezarritako terminoen arabera.

5.6. Informazio finantzarioaren gardentasuna eta egokitzapena

Erregistro guztiek, kontabilitateko txostenek eta txosten finantzarioek egoki islatu behar dute egoera finantzarioa eta gure eragiketen emaitza.

Informazio finantzarioa eratzean, kontabilitateko arauak eta printzipioak zehaztasunez eta zintzotasunez bete behar dira, eta barne-prozesuak eta -kontrolak izan behar dira kontabilitatea eta txosten finantzarioak osoak zein fidagarriak direla eta aplikazioko lege-baldintza denak betetzen dituztela bermatzeko.

Transakzio finantzario eta komertzialetan, arreta berezia eman beharko zaie transakzio horiek egin dituzten pertsonak edo entitateek zintzotasunik gabe jokatu badute uste den egoerei, legez kanpoko jardueretan kapitalak zurtzea saiheste aldera.

Aurreko guztiagatik, barne-auditoriaren unitateak egindako lanari lagunduko zaio, bai eta kanpo-auditoreek eta eskumena duten agintariek egindakoari ere.

5.7. Zintzotasuna eta gardentasuna interes taldeetan

Ez dira inola ere ez baimentzen iruzurrezko praktikak. Horrela ulertzen dira praktika horiek: pertsona batek etekin hartzeko nahita eginiko edozer ekintza, horretarako, ZAINZTEN, S.A. informaziorik, aktiborik edo baliabiderik bidegabe erabili badu.

ZAINZTEN, S.A. langileek konpromisoa hartzen dute lankidetzaren eta elkarrizketa sustatzeko eta harreman gardenak eta biziak mantentzeko interes taldeekin dituzten harremanetan.

5.7.1. Eroskeriaren eta ustelkeriaren aurkako neurriak

ZAINZTEN, S.A., Nazio Batuen Munduko Itunaren kide denez gero, eta Compliancea Kudeatzeko Sistema Integralean jasotzen denarekin bat eginez, aditzera ematen du ez duela bat egiten konpainiakoak ez diren pertsonen borondateari eragitearekin etikoak ez diren praktikak erabiliz etekina ateratzeko.

Horren harira, enplegatuek ez dute baimenik beste entitate, pertsona edo agintari publikoei legez kanpoko ordainketak edo eroskeria, opariak, dohainak edo

abantailak emateko edo beren aldetik jasotzeko; esleipen, kontratu, onarpen edo beren onurarako edo enpresaren onurarako abantailarik lortze aldera.

Enplegatuek, halaber, ezingo dute inolako ordainketarik –eskudirukoak, gauzen bidezkoak edo bestelako onurak–, eskaini, entregatu eta jaso, zuzenean edo zeharka, edozer entitate publikori edo pribaturi, alderdi politikori edo kargu publiko baterako hautagairi, legez kanpo negoziarik edo bestelako abantailarik eskuratzeko edo mantentzeko..

5.7.2. Opariak eta arretak

ZAINTZEN, S.A. enplegatuek eta zuzendariak eta ZAINTZEN, S.A. harremana duten hirugarrenek ez dute eskatuko, promes egingo, eskainiko, jasoko edo entregatuko oparirik, dohainik, arreta edo hospitalitaterik, abantailarik edo konpentsazio desegokirik, funtzionario edo agintari publikoak, pertsona fisiko edo juridikoak, publiko edo pribatuak usteltzeko xedez, nazioan edo nazioartean, norberaren, enpresaren edo hirugarren baten onurarako.

Debekatuta dago oparirik, dohainik, arretarik edo hospitalitaterik entregatzea edo jasotzea:

- ❖ Urtean ehun eta berrogeita hamar euro baino gehiago badira.
- ❖ Agintari edo funtzionario batentzako bada edo hark ematen badu.
- ❖ Herrialde bakoitzeko legeriak debekatzen badu.

Onargarriak dira sustapenekoak baino ez diren dohainak, alegia, kortesiazkoak, ia baliogabeak direnak, bereziki, emailearen logo korporatiboa badute. Edonola ere, arlo hura arautzen duen barne-politikan edo -araudian xedatutakoari helduko zaio.

Opari, dohain, arreta edo hospitalitateen izaerak eragin lezakeen edozer zalantza jakinarazi beharko zaio arduradunari, edo, hala badagokio, Organo Betearazleari.

5.7.3. Informazioaren konfidentzialtasuna eta tratamendua

Arau profesionalek eta lan gehienei aplikatzen dieten kontratu-baldintzek eskatzen dute bezeroen, erabiltzaileen eta enplegatuen informazioaren konfidentzialtasuna gordetzeko, lana betetzean ezagutzen dena eta jabari publikokoa ez dena. Betekizun horrek indarrean jarraituko du ZAINTZEN, S.A. lan-harremana amaitueta gero.

Zerbitzuaren prestazioan zehar erabiltzen ditugun datu pertsonalen konfidentzialtasuna gordetzeko legearen betekizuna erabat betetzen du ZAINTZEN,

S.A., gure erabiltzaileenak eta bezeroenak, eta guztiei konfiantza ematen die datu horiek kudeatzeari dagokionez.

Informazio pribatua edo konfidentziala ez zaie hirugarren pertsoneri jakinaraziko eta kontu handiz ibili beharko da informazio hori ustekabean hedatzera ez emateko.

Edonola ere, informazio-segurtasuneko eta datuen babeserako legea eta araudia eta barne-prozedurak errespetatuko dira jarduterakoan.

5.7.4. Lehia askearen defentsa

ZAINTZEN, S.A. lehia askea, leiala eta zintzoa errespetatu eta suspertzen du, eta lehia babesteko araudia erabat betetzearekin konpromisoa duela adierazten du.

ZAINTZEN, S.A. eta bere enplegatuek indarrean dagoen araudiaren arabera jardungo dute eta ez dute egintzarik egingo lehiarako eskubidearen esparruan ZAINTZEN, S.A. ondorio negatiboak ekar diezaioketenik.

Zehazki, ZAINTZEN, S.A.ren enplegatuek beren gain hartzen dute informaziorik hedatzera ez emateko konpromisoa, lehiarako eskubidearen ikuspegitik eta merkataritzaren esparrutik nabaria edo estrategikoa denik.

5.7.5. Harremana bezeroekin, erabiltzaileekin, hornitzaileekin eta negozio-kideekin

ZAINTZEN, S.A. ezinbestekotzat jotzen ditu bere bezeroak, erabiltzaileak, hornitzaileak, enpresa laguntzaileak eta negozio-kideak, hazkuntzako, errentagarritasuneko eta zerbitzuen kalitatea hobetzeko helburuak betetzeko. Hortaz, konfiantzan, bata besteari errespetatzean, gardentasunean, konfidentziasunean eta lehia askean oinarritutako harremanak ezarri nahi ditu.

Bezeroekin eta erabiltzaileekin duten harremanean, kalitate-maila handienak eta zerbitzuen prestazio bikaina emateko helburua izan behar dute enplegatuek.

Hornitzaileei, kontratistei, laguntzaileei eta negozio-kideei dagokienez, beren arteko lehia sustatzen da, eta inpartzialtasunez eta independentziaz jokatu behar da. Hautatze- eta homologazio-prozesu horietan parte hartzen duten enplegatu guztiek inpartzialtasunez eta obehktibotasunez jokatu behar dute, kalitatezko irizpideak aplikatu behar dituzte eta beren interesek ZAINTZEN, S.A. interesei kontra egitea saihestu behar dute.

Halaber, hirugarren horiek Kode Etiko honetan jasotako xedapenak ezagutu, errespetatu eta bete behar dituzte, bai eta Mundu Itunean hartutako balioak eta konpromisoak ere.

5.8. Konpromisoa gizartearekin

ZAINTZEN, S.A. konpromisoa hartzen du bere ekintzak sozialki onargarriak izateko, bereziki, kultura-aniztasunari eta bere jarduna egiten duen komunitateetako printzipioei eta ohiturei helduta.

Gizartearekin duen konpromisoa «Zaintzen Sozial» proiektuaren bidez bideratzen du ZAINTZEN, S.A. Pertsonekin hartu dugun konpromisoaren isla da proiektu hori, eta ez dugu enpresaren betekizun edo gizarte-erantzukizuneko estrategia gisa ulertzen, baizik eta bere jatorriari, antolakuntzari eta garapenari datxekien zerbaiten gisara.

«Zaintzen Sozial» proiektuak bi jarduketara ardatzetatik abiatuta egituratzen du bere jarduna: integrazioa eta sentsibilizazioa. Konpainiak egiten dituen jarduketak ardatz horien barruan daude eta hainbat kolektibori zuzeneko eta zeharkako onurak ekarri nahi dizkiete.

- ❖ *Integrazioa:* Aukera-berdintasuna bultzatzea kolektibo kalteberetako pertsonak integratuz, nagusiki, dibertsitate funtzionala duten pertsonak, gizarte- edo familia-bazterketako arriskuan dauden pertsonak, genero-indarkeria jasaten duten emakumeak, terrorismoaren biktimak eta langabe gazteak.
- ❖ *Sentsibilizazioa:* Populazioa kontzientziatzea gizartearen kolektibo kalteberenek bizi dituzten errealitateez eta egoerez.

5.8.1. Jasangarritasuna

ZAINTZEN, S.A. konpromiso etengabea du garapen jasangarriarekin, gizarteari eraginkortasunez eta ardura etikoarekin lagunduz. Enpresa-jasangarritasuneko estrategia egokiak hainbat euskarri izan behar ditu, hala nola, ekonomikoa, soziala, legezkoa edo ospe onekoa. Ikuspegi orokor horren bidez baino ezin dira arrisku eta aukera horiek ondo kudeatu, epe luzera balioa –hitzaren zentzu handienez– sortzen duen negozio jasangarri bat sortzeko helburuz.

ZAINTZEN, S.A. egunero lan egiten dugu jasangarritasunaren arloko araudiaren eskakizunekin lerrokatzeko eta gure negozioan Nazio Batuek zehaztutako IGG faktoreak (Ingurumen, Gizarte eta Gobernamentuko faktoreak) eta GJH (Garapen

Jasangarriko Helburuak) helburuak batzen ditugu. Horrek guztiak ingurune soziala, ekonomikoa eta ingurumenekoa errespetatzen laguntzen du.

6. BETETZEA, KOMUNIKATZEA ETA JARRAITZEA

Kode Etikoa derrigorrez bete behar dute haren aplikazio-eremuaren barruan dauden pertsona guztiek.

ZAINTZEN, S.A. Kode Etiko honen edukia jakinarazi eta zabalduko die bere enplegatuei, hornitzaileei, kontratistei, laguntzaileei, partaidetza-sozietateei eta ez kontrolatuei eta bestelako negozio-kideei.

ZAINTZEN, S.A. gehitzen diren enplegatuek Kodean jasotako printzipio etikoak eta jokabide-arauak onartu beharko dituzte.

ZAINTZEN, S.A. espero du bere zuzendari eta enplegatu guztiek konpromiso handia izatea Kodea betetzearekin. Bereziki, zuzendaritza-, agintaritza- edo gainbegiratze-lanak betetzen dituztenek jokabide eredugarria izan behar dute hura betetzeari dagokionez eta ez dute onartu behar bertan ezarritako estandarrek, praktikak eta jokabide etikoak urratzea.

6.1. Organo betearazlea

Kode hau eta bere balioak gordetzeko, haren interpretazioari buruzko gorabeherak edo zalantzak argitzeko eta hobeto betetzeko neurri egokiak hartzeko, organo betearazle bat dago.

6.2. Barneko informazio-sistema eta kanal etikoa

ZAINTZEN, S.A. Arau-hausteen Informaziorako Barne Sistema bat du, eta Kanal Etikoa da haren elementu nagusia.

Langileek eskubidea eta betebeharra dute fede onez informatzeko, Kanal Etikoaren bidez, anonimoki edo konfidentzialtasunez, enpresan egiten duten edozein jokabide, baldin eta jokabide hori legeen, barne-araudiaren edo Kode honetan jasotako printzipio eta balioen arau-haustea bada.

Kanal etikoak aukera ematen du edozein alderdi interesdunek edo kolaboratzailek, bai eta konpainiarekin harremana duen edo izan duen beste edozein pertsonak ere, adierazitako helburuarekin bat etorritik, bide hori erabili ahal izateko. Kanal etiko hori webgune korporatiboaren bidez dago eskuragarri, hura arautzen duen funtzionamendu-politikarekin batera.

ZAINTZEN, S.A. ez du onartuko inolako diskriminaziorik edo errepresaliarik enplegatu, alderdi interesdun edo laguntzaileen aurka, baldin eta fede onez informatu badu balizko arau-hauste edo jokabide bidegabeen buruz. Hala ere, informazio faltsua edo modu irregularrean edo egiantzik gabe lortutako informazioa asmo txarrez komunikatuz gero, dokumentu hau urratu ahal izango da, eta, ondorioz, diziplina-neurriak hartu beharko dira.

Barneko Informazio Sistemak Sistemaren arduradun bat du (ISSS), eta hura arduratzen da hura kudeatzeaz eta jasotako komunikazioak arretaz izapidetzeaz, garapen-prozeduran eta gainerako barne-araudian xedatutakoaren arabera.

6.3. Diziplina-araubidea

Kode Etikoan edo hura garatzen duten edozer arauetan eta indarrean dagoen legerian ezarritakoa betetzen ez bada, erakundeak erantzuna emango du berehala Diziplina-araubidean xedatutakoaren arabera. Egokitzat jotzen dituen zehapenak, lege-egintzak edo neurri zuzentzaileak ezarri ahalko ditu egitateen larritasunaren eta proportzionaltasunaren arabera.

7. INDARREAN SARTZEA, INDARRALDIA, KOMUNIKAZIOA ETA BERRIKUSPENA

Kode Etikoa indarrean sartuko da dokumentu hau onartu, aldatu edo eguneratzen den egun berean. Argitaratu eta hedatuko da, ezagutzera emate aldera. Gainera, korporazioaren webean eskuragarri eta kontsultagarri egongo da. ZAINTZEN, S.A. ohikoan berrikusiko du edukia, dokumentu-informazioko sisteman ezarritako maiztasunarekin. Ezohikoan, hura egokitzeko edo berehala eguneratzeko legezko, antolamenduko edo beste nolakotasun bateko baldintza garrantzitsuak gertatzen direnean.