

ISOVAS-EN ETIKA ETA JOKABIDE KODEA

0.0 ATALEN AURKIBIDEA

- A – Ber. 0 - AURKEZPENA
- B - Ber. 0 - SARRERA
- C - Ber. 0 - HELBURUA ETA APLIKAZIO-EREMUA
- D – Ber. 0- ETIKA ETA JOKABIDE KODEAREN KUDEAKETA
- E – Ber. 0 - KUDEAKETA ETIKORAKO POLITIKA
- 1 - Ber. 0 - GOI ZUZENDARITZA
- 2 - Ber. 0 - BEZEROEKIKO HARREMANAK
- 3 - Ber. 0 - HARREMANAK HORNITZAILE ETA AZPIKONTRATATZAILEEKIN
- 4 - Ber. 0 - GIZA BALIABIDEAK
- 5 - Ber. 0 - GIZARTE ETA INGURUMEN ARLOKO HARREMANAK
- 6 - Ber. 0 - HARREMANAK ENPRESAREN JABEEKIN
- 7 - Ber. 0 - HARREMANAK LEHIAKIDEEKIN
- 8 - Ber. 0 - HARREMANAK ADMINISTRAZIO ESKUDUNEKIN

ISOVAS
A ISLAMIENTOS
VASCOS

Prestaketa:	Onarpena	Data:
Gaizka Benguria	Michel Zugadi	2006ko maiatza

A - AURKEZPENA

Urdulizen (Bizkaia) kokaturiko ETE bat gara eta gure eginkizun nagusia da uraren, suaren, hotzaren, beroaren eta zarataren kontrako isolamendu-zerbitzu osoa eskaintzea eta gai horretan eraikuntza-sektoreari irtenbide pertsonalizatuak ematea etxebizitza, merkataritza eta industria arloan.

Gure helburua da Bizkaian isolamenduei buruzko azterketa, diseinua, proiektua eta gauzatze-lanak kalitate eta zerbitzurik onenarekin egingo dituen enpresa liderra izatea, eta gure erakundeak Euskal Autonomia Erkidegoko eta inguruko probintzietako eraikuntza-lanetan errentagarritasun egoki batez jardutea.

Gure eginkizun hori bete ahal izateko ondoko printzipioak aplikatuko ditugu, jokabide etiko eta gizartearekiko arduratsua gidari harturik:

- ZINTZOTASUNA, dagozkigun arauak eta bezeroarekin hitzarturiko konpromisoak zorrotz betez.
- PRESTASUNA, bezeroen beharrezan azkar eta ondo erantzuteko.
- EZAGUTZA TEKNIKOA, gure produktuari /zerbitzuari balio erantsi handiagoa emateko.
- TXUKUNTASUNA ETA GARBITASUNA obretako akaberetan, eta beste gainerako lanen oinarrizko diziplina gisa hartuta.
- BEGIRUNEA, ELKARRIZKETA ETA HURBILTASUNA, erakundeko pertsonekin ditugun harremanetan.

B- SARRERA

ISOVASen Kudeaketa Etiko eta Gizartearekiko Arduratsuaren Sistema (SGE) osatzen duten dokumentu formaletako bat da Kode hau.

Administrazio Kontseiluak Kudeaketa Etikorako Politika zehaztu ondoren erakundeak bere gain hartu du kode hori; horrela hartutako konpromisoa aipaturiko Sistemaren ezarpenari esker kanporatu eta ezagutarazi behar da.

SGEa osatzen duten dokumentuek antolamendurako ikuspegi berri bat eskaintzen digute, "Kudeaketa Etikoaren Kultura" dei dezakegun horren barruan.

Kudeaketa Etiko eta Gizartearekiko Arduratsuaren Sistemak lehendik ezarrita dauden dokumentu formalen osagarri izan nahi du, baina horietan inolaz ere esku hartu gabe, eta alde horretatik ikuspegia, eginkizuna, balioak eta barne erregimeneko arautegiak erabat errespetatzen ditu.

Proiektuan adierazitakoaren arabera, erakundeen lehenengo helburua da ongizatea lortzea, hitz horren adierarik zabalenean, bai ekonomia alderdian, bai gizarte harremanetan eta baita horiek gauzatzen diren ingurunean ere.

Horretarako erabiltzen ditugun baliabide eta jokabideek geure borondatez hartutako konpromisoak betetzeko aukera ematen digute.

Kode Etikoaren proposamenari eusten dion dokumentua FORÉTICA-ren SGE 21 delakoa da; dokumentu horrek dioenez, enpresa eta erakundeetan Kudeaketa Etikorako prozesu orokorra zortzi azpi-prozesutan sailkatua dago.

Erakundearen barruan sortzen diren zalantzak edo auziak erabakitzerakoan, Etika Batzordeak interpretatuko du dokumentu hau, eta beti balioei emango zaie lehentasuna irtenbide formalen gainetik.

C - HELBURUA ETA APLIKAZIO-ESPARRUA

Etika eta Jokabide Kodearen helburua honakoa da: **ISOVAS**en SGE 21:2005 Arauari jarraituz ezarritako Kudeaketa Etikorako Sistema (SGE) deskribatzea.

Etika Kode hau aplikatuko zaien pertsonak eta arloak:

- Erakundeko pertsona guztiei eta horien izenean beren ardurapeko jarduerak gauzatzen lan egiten duten pertsona guztiei.
- Bezeroen premia eta aurreikuspenen kudeaketa.
- Lehiakide, hornitzaile eta aliatuen plangintza eta kudeaketa.
- Gizarte eta ingurumen inguruarekiko harremanen ezarpena.
- Administrazio eskudunekin eta dagozkien administrazioekin harremanak antolatzeke lanak.
- Konfidentzialtasunaren kudeaketa.
- Goian adierazitako taldeen artean sor daitezkeen interes-gatazken ebazpena.

Arau honen espirtua da indarrean dauden legeak betetzea eta horiek gainditzea erakundeak konpromiso etiko eta gizartearekiko arduratsua hartuz.

D - ETIKA ETA JOKABIDE KODEAREN KUDEAKETA

1 – Prestatzea

Etika eta Jokabide Kodea Zuzendariak prestatu du, eta berak sinatu du "Prestatua" laukitxoan.

Etika eta Jokabide Kode hau **ISOVAS**en Administrazio Kontseiluko kide eskudun batek onartu du, eta berak izenpetu du "Onarpena" laukitxoan.

2 – Identifikazioa

"Kontrolatutako kopia" gisa banatu diren kopiak zenbaki sekuentzial batekin identifikatuta daude eta berrikuste-kontrola egiten zaie. Informatzeko egindako kopiak "kontrolatu gabeko kopia" moduan bakarrik identifikatuta daude eta, beraz, ez zaie berrikuste-kontrolik egiten.

3 – Banaketa

ISOVASen Zuzendaritzak erabakiko du Etika eta Jokabide Kodearen barneko eta kanpoko banaketari buruz, "kontrolatu gabeko kopia" gisa banatzen denean.

"Kopia kontrolatuak" Zuzendariak banatu eta eguneratuko ditu eta FR-SGE-01 *Konpromiso Etikoa Banatu eta Onartzeko Orriaren* bidez egiaztatuko dira.

4 – Berrikuspenak

Etika eta Jokabide Kodearen egokipena eta eraginkortasuna lortzeko aldaketak egin behar direnean, berrikusi egingo da.

Aldaketak Etika Batzordeak proposatuko ditu, eta Administrazio Kontseiluak balioetsi eta onartuko ditu. Aldaketak horiek egitean dagozkien ataletan berrikuspen-zenbakia eguneratu egingo da. Atalen batean 10. berrikuspenera iritsiz gero, Kodea oso-osorik berrikusi eta argitalpen berri bat egingo da.

"Kontrolatutako kopia" zaharrak desegin eta aldaketak 3. puntuan deskribaturiko moduan banatuko dira.

5 – Integrazioa

Erakundearen beste sistema batzuekin sinergiak sortzeko, Kudeaketa Etikorako Sistema aipatu sistema antzera egituratu da, bere barruan Etika eta Jokabide Kodea, Prozedurak (beharrezkoak badira), dokumentuak eta erregistroak hartuz.

ISOVASek dokumentazio horren kontrola egingo du UNE-EN-ISO 9001:2000 arauan ezarritakoaren arabera, Kalitatea Kudeatzeko Sistema arau horretan oinarritua baitago, nahiz eta dokumentazio hau erabat berezia eta independentea izan, kanpo-auditoriaren ondorioetarako.

E – ISOVAS-EN POLITIKA INTEGRATUA

ISOVASen funtsezko helburuetako bat balioa sortzea da, betiere zerbitzurik onena eta kalitaterik handiena eskainiz, gure bezeroek dituzten premia eta aurreikuspen guztiak betetzeko. Gure sorreratik bertatik ohartu ginen erabateko kalitatearen garrantziaz, eta horri begira antolatu ditugu gure Kalitatea Kudeatzeko Sistema (UNE EN ISO 9001), Ingurumenekoa (UNE EN ISO 14001), Laneko Segurtasun eta Osasuna (OSAS 18001) eta Kudeaketa Etiko eta Gizartearekiko Arduratsuen Sistema (SGE21).

Erakunde guztiari jakinarazi nahi diogu bezeroen gogobetetasuna lortzeko hartu dugun konpromisoa, bai lege eta araugintza arloan, eta baita Kudeaketa Sistema integratuaren eraginkortasuna etengabe hobetzen jarraitzeko lanean.

ISOVASek barruan eta kanpoan dituen bezeroen, hornitzaileen, herri-administrazioen, lehiakideen eta gainerakoen premiak eta aurreikuspenak betetzeko helburuari tinko heltzen diogu, eta alde horretatik aplikagarriak diren lege eta araudi guztiak behar den errespetu eta gardentasunarekin betetzeko konpromisoa hartu dugu, gure erakundeak Kalitate, Ingurumen, Laneko Segurtasun eta Osasunari eta Kudeaketa Etikoari dagokionez izenpetzen dituen gai guztietan. Era berean, gure politika ondoko printzipioetan oinarritzen dugu:

- Denboran irautea, onura ekonomiko eta sozialak sortuz, ingurumenaren aldeko etika eta begirunea ardatz harturik.
- Bezeroarentzako zerbitzuan eta produktuen kalitatean bikaintasuna lortzea.
- Baliabide erabilgarrien eta lehengaien eta baliabide naturalen kontsumoa optimizatzea, eta hondakin gutxiago sortzeko eta kutsadurari aurrera hartzeko neurriak hartzea.
- Enpresako kide diren pertsonen laneko segurtasuna eta osasuna sustatzea.
- Giza taldearen garapen pertsonala eta profesionala sustatzea.

ISOVASen etengabeko hobekuntza lortu nahi dugu.

Horretarako, ISOVAS osatzen dugun pertsona guztien inplikazioa eta integrazioa bultzatzen dugu.

Michel Zugadi

Stua.: Kudeatzailea

F - KONPROMISOAK ETA JARRAIBIDEAK

KONPROMISOAK ETA JARRAIBIDEAK

1. Zuzendaritza:

Dokumentu honetan adierazitako alderdi interesatuentzako informazioan **begirunea** eta **egiazkotasuna** dira funtsezko balioak.

Zuzendaritzak erakundearen **iraupena** eta alderdi guztien interesen **defentsa** bilatu behar du, behar denean konfidentzialtasuna ziurtatuz eta erakundearen interesak erakundeko kide bakoitzaren interes partikularren gainetik jarriz.

Zuzendaritzak erreferentziazko eredu gisa jardungo du Kudeaketa Etikorako Sistemari, parte-hartze zuzena izanik eta pertsonak etengabeko hobekuntzara bultzatuz.

Zuzendaritzak **bere konpromiso argia** adieraziko du Kudeaketa Etikorako Sistema garatu eta ezartzeko eta haren eraginkortasunean etengabeko hobekuntza lortzeko, ondoko eginkizun hauek gauzatuz:

- ❖ Kudeaketa Etikorako Politika maila guztietan ezarri eta zabalduko du, balio etikoak defendatzeko konpromiso publikoa adieraziz.
- ❖ Kudeaketa Etikorako sistema ezartzeak duen garrantzia azpimarratuko du erakundeko maila guztietan.
- ❖ Zuzendaritzak Erakundearekin dituen harremanak zehazteko Jokabide Kodea ezarriko du.
- ❖ Behar bezalako Helburuak ezarri, sistema berrikusi eta baliabide egokien ekarpena ziurtatuko du.
- ❖ Jokabide Kode honetan oinarri hartuta, gatazkak azkar konpontzeko beharrezkoak diren komunikazio- eta informazio-bideak beti zabalik egon daitezen segurtatuko du.
- ❖ Etika Batzorde bat izendatuko dela ziurtatuko du; batzorde horrek bere arau bereziak ezarri eta erabakiko du nola interpretatu Etika Kodea. Batzorde hori aholku-batzordea izango da, eta alderdi interesatuen artean gatazkak konpontzeko helburua izango du.

1.1. Kudeaketa Etikorako Politika

ISOVASEko Zuzendaritzak Etika eta Jokabide Kode honetako **E** atalean erantsitako "Kudeaketa Etikorako Politika" dokumentua ezarri, eguneratu eta berrikusiko du.

Dokumentu hori kudeatzaileak izenpetuko du eta kudeaketa integratuko bere sistemak ezartzen dituen banaketa- eta kokapen-baliabideen bitartez gauzatuko da erakundearen.

Politika Integratua Zuzendaritzak berrikusiko du, komenigarria iruditzen zaionean, bere sistema integratuko PG-02an deskribaturiko sistemari jarraituz.

1.2. Etika Kodea

ISOVASen Zuzendaritzak hartuko du bere gain Etika Kodea idazteko ardura.

Erakundearen tamaina eta gardentasunarekiko konpromisoa direla-eta, Administrazio Kontseiluko kide bakoitzari, kudeatzaileari eta Etika Batzordeko kide bakoitzari “kopia kontrolatuak” emango zaizkio. Aipaturiko guztiek horren berri eman beharko dute *Konpromiso Etikoa Banatu eta Onartzeko Orrian* (FR-SGE-01).

Erakundeko langileei eta funtsezko hornitzaileei “kontrolatu gabeko kopiak” emango zaizkie. Maila txikiagoko beste hornitzaile batzuek informazio-kopia bat eskatu ahal izango dute hornitzaileentzako atalean.

1.3. Etika Batzordea

Etika Batzordea honako kide hauek osatuko dute:

Michel Zugadi Luzarraga
Emilio Fernández Cruz
Jose Fullaondo Zabala
Maximiliano Rodríguez Izquierdo
Alfonso González Sordovilla

Batzorde horretako partaidetza borondatezkoa izango da eta horri dagokion onarpena FR-SGE-02 Izendapen Orrian erregistratuko da.

Etika Batzordeko kide bat arituko da idazkaritzan; bera arduratuko da eguneko gai-zerrendaz, bozeramaile-lanaz eta sortutako erregistroez. (bilera-aktak, gatazkak konpontzea eta abar.) Erregistro horiek kalitate, ingurumen eta prebentzioko kudeaketa-sistema integratuek sortutako erregistroak bezala gordeko dira.

Aipaturiko arduradunak egingo du solaskide-lana kudeaketa etikorako sistema balioztatuko duten auditoreen aurrean.

Etika Batzordearen funtzionamenduari begira, Zuzendaritzak ondoko arau hauek onartu eta Kudeaketa Sistema Integratuko FR-PG-13-01 *Bileraren Aktan* jasoko dira.

Etika Batzordearen Arauak

1. Etika Batzordeak hiru hilean behin egingo du bilera Etika Kodea ondo betetzen ari den begiratzeko eta edozein zalantza, salaketa edo interes-taldeen eta erakundearen arteko gatazkak aztertzeko, Kodean egindako hutsengatik.
2. Etika Batzordea saiatu egingo da erabakiak aho batez hartzen, eta hori ezinezkoa denean hiru laurdenen gehiengo kualifikatuarekin, eta azken-azkenean, gehiengo sinplearen bidez. Sor litezkeen desadostasunak bileren aktetan jasoko dira.
3. Erakundeak Etika Batzordearen eskusibotasuna onartuko du Etika eta Jokabide Kodearen interpretazioari dagokionez, eta haren erabakiak apelaezinak izango dira.
4. Adituen partaidetza bileren aktetan jasota geratuko da, beren curriculum profesionalaren kopiarekin batera. Adituak ez du botoa emateko eskubiderik izango.
5. Salaketaren bat egonez gero, Batzordeak alde bakoitzari jakinarazi beharko dio salaketa hori Etika eta Jokabide Kodeko hutsegite bati dagokion ala ez; ez badagokio, egoki den kudeaketa-sistemara bideratu eta aktan jasoko da.
6. Etika eta Jokabide Kodean hutsegiteren bat eginez gero, Batzordeak modu **neutral eta konfidentzian** jardungo du, eta gai horrekin zerikusia duen alderdi bakoitzarekin bilera bana egingo du, ahalik eta informaziorik osatuena lortzeko, eta aukeran dauden hautabide guztiei buruzko informazioa emateko, erabil daitezkeen legezko bideak barne direla.
7. Informazio-bilerak egin ondoren, Etika Batzordeak har litezkeen irtenbideak aztertu eta erakundearen balio etikoetara ondoen egokitzen den aukera proposatuko du, eta hori bilera-aktetan jasoko da.
8. Zuzendaritzak argi adieraziko du bere bilera-aktetan zein irtenbide proposatu diren gatazkak konpontzeko eta horiek onartu diren edo ez.

1.4. Informazioa ematea

Zuzendaritzak kudeaketa-sistema integratuan jasotako informazio- eta erregistro-sistema eta langileen gogobetetasun-inkestak erabiliko ditu Etika Batzordeari eman beharreko informazioa bermatzeko.

Etika Kodea ez betetzeari buruzko jakinarazpenak Etika Batzordeari ahalik eta eperik laburrenean bidaltzeko konpromisoa hartzen du zuzendaritzak.

1.5. Banaketa

Kudeaketa etikorako sistema hau eta dagokion Politika Integratuaren kopia interes-talde guztiei banatuko zaie.

1.6. Auditoriak

ISOVASek urteko auditorien bitartez egiaztatuko du kudeaketa etikorako sistemak ondo betetzen dituela SGE 21 arauaren baldintzak, Politika Integratuan adierazitako konpromiso etikoak eta Etika Kode honetan definituriko ekintzen betetze-maila egokia.

Auditoriaren ardura Zuzendariari dagokio eta Zuzendari horrek edo baimendutako pertsonak izango du auditoriari buruzko agiriak artxibatzeako ardura.

Etika Batzordearen bozeramaleak beharrezko dokumentazioa eta informazioa emango dio Zuzendariari kontu-ikuskaritza egiteko, FR-SGE-0 *Egiaztatze Zerrenda* oinarri hartuta.

Egon litezkeen desbideratzeak jasoko dituen auditoria-txostena idazkariari bidaliko zaio, eta honek, Etika Batzordeko gainerako kideekin ohiko bilera egin eta beharrezko zuzenketak egingo ditu ahalik eta eperik laburrenean.

Kudeaketa Integratuko Sistemaren Arduradunak egingo du SGE 21 sistemaren auditoria, eta lan hori aurrez ondo antolatuta egingo da, urtean behin eta ikuskaritza-planaren arabera. Zuzendariak kontuan har dezake **ISOVAS**etik kanpoko pertsona batek barne-auditoria egitea.

2 – HARREMANAK BEZEROEKIN

Zuzendaria bezeroekin harremanak sortzen saiatuko da, eta alde horretatik beraien konfiantza erakarri eta komunikazio erraza lortzeko lan egingo du, neurritz gaineko itzaropenik sortu gabe.

Balioak

Funtsezko balioak hauexek dira: zerbitzuen eta produktuen bezeroek edo hartzailerek dituzten premiak eta aurreikuspenak betetzea, haien konfiantza erakartzea eta komunikazioa lantzea, zintzotasunean eta hartutako konpromisoekiko leialtasunean oinarritutako harremanen bitartez.

Hartu beharreko ardurak

Bezeroekiko harremanak (errealak nahiz potentzialak) dituzten pertsonak argi erakutsi behar dute erakundeak balioekin duen konpromisoa, ondoko alderdi hauek ziurtatuz:

- ❖ Gure produktu eta zerbitzuei dagokienez bezeroei emandako informazioaren egiazkotasuna.
- ❖ Datu konfidentzialak, batez ere medikuntza eta ekonomia arlokoak, kontrolatu, babestu eta erabiltzeko sistema seguru bat ezartzea.
- ❖ Erakundeak bete ezin dituen konpromisoak baztertzea.

3 – HARREMANAK HORNITZAILE ETA AZPIKONTRATATZAILEEKIN

Guztientzat onuragarriak diren hitzarmenak eta harremanak ezartzeko ahaleginak egingo dira, elkarrenganako konfiantza, ezagutza-trukea eta integrazioa bultzatuz, helburu hauek betetzeko:

- ❖ Hornitzaileei laguntzeko, beren hornidurak bi aldeentzat onuragarriak izan daitezen.
- ❖ Aldeen arteko balioa sortzea, eta maila gorenera eramatea
- ❖ Bi aldeen garapena bultzatzea.
- ❖ Bi alderdien kultura bateragarria dela segurtatzea.

Balioak

Harremanetako gardentasuna eta tratu-berdintasuna dira funtsezko balioak.

Hartu beharreko ardurak

Zuzendariak edo baimendutako pertsonak konpromiso etikoaren berri emango die funtsezko hornitzaileei, eta aldi berean hornitzaileentzat adierazitako eskakizunak bete ditzatela exijituko die.

3.1 – Hornitzaile eta azpikontratatzailleekiko harremanak garatzea

Hornitzaile eta azpikontratatzailleekiko harremanetan ez da inoiz ere onartuko Kode honetako balioen kontra doan praktikarik.

ISOVASek *Hornitzaileekin elkarlanean aritzeko Galdetegia* (FR-SGE-06) eskatuko die izan ditzakeen enpresa inportatzaileei, eta agiri horretan argi bermatu beharko da produktu eta zerbitzuen hornidurek jatorrizko herrialdeko indarreko legeria betetzen dutela, eta lege-erregimen aplikagarriarik ez badago, Giza Eskubideen Adierazpenaren artikulua guztiak bete direla.

Eskakizun hori irizpide gehigarri gisa erabiliko da Kalitatearen Kudeaketa Sisteman hornitzaileak ebaluatzeko, hornitzaileen ebaluaziorako metodologia erakusten duen prozeduraren baitan (UNE EN ISO 9001/2000 arauaren eskakizuna).

3.2. – Auziak kudeatzea

Edozein zalantza edo auzi aurkeztu ahal izango da Etika Batzordean, hemen adierazitako balioen arabera balioetsi dezan.

ISOVASek hornitzaileekin sor litezkeen auzien erregistro bat izango du (hornitzaileekiko auziak, FR-SGE-05).

3.3. – Hornitzaileen adeitasun-seinaleak

ISOVASen ezaugarriak direla-eta, hornitzaileen opariak, maileguak, zerbitzuak, ordainketak edo tratu bereziak ez dira esanguratsuak eta, nolahi ere, ez zaizkie alderdi interesatuei ezkutatuko.

4. – GIZA BALIABIDEAK.

ISOVASek, bere ardurapeko pertsona guztiei, bai bertako langileei eta baita azpikontratatuak, ondokoa eskainiko die:

- ❖ Bere lana behar bezala egiteko beharrezkoa den prestakuntza eta trebakuntza egokia.
- ❖ Beren helburuak familia-bizitzara eta hura osatzen duten pertsonen egoerara egokitu ahal izatea.
- ❖ Giro ona eta lagunartekoa, langile guztien integrazioa errazteko.
- ❖ Bazterketa edo jazarpen sexuala, profesionala edo morala gertatuz gero arreta berezia eskaintzea.
- ❖ Pertsonak kontzientziatzea eta inplikatzeko etika gaietan, kalitate, higie, segurtasun, psikosoziala, ergonomia, ingurumen eta gizarte erantzukizunari dagozkion gaietan.
- ❖ Besteen kezka aintzat hartuko dituen komunikazio irekia eskaintzea eta beharrezko informazioa ematea, bertako langileak motibaturik egon daitezen eta enpresan eta beraren lorpenetan partaide direla senti dezaten.
- ❖ Pertsonen inplikazioa sustatuko duten balio partekatuak, konfiantzazko kultura eta jarrera arduratsuaren kultura.

Balioak

Begirunea, elkarrizketa eta hurbiltasuna dira funtsezko balioak.

Hartu beharreko ardurak

ISOVASek ziurtatu egingo du laneko harreman guztietan indarreko Legeriak ezarritako eskakizunak betetzen direla (lan arloan, gizarte arloan, laneko arriskuen prebentzioan eta indarreko zuzenbide positiboak araututako beste edozein arlotan). Langileen ordezkarietako harremanek elkarrizketa eta lankidetzaren izango dute ardatz nagusia, enpresaren lehentasunezko helburua den balioa eta errentagarritasun ekonomikoa lortzea denon xede nagusietako bat baita.

4.1- LEGERIA ONARTZEA ETA BETETZEA

ISOVASek hitz ematen du bere kudeaketa-sistema integratuko PG-09 prozeduran erregistraturiko lege-eskakizunak beteko dituela, bere Politika Integratuan adierazten den moduan.

Laneko Administrazioari dagokion dokumentazio guztia konpromiso hori bete izanaren erregistro gisa hartuko da.

4.2- KOMUNIKABIDEAK ETA INFORMAZIOA

ISOVASeko pertsonak Kudeaketa Integratuko Sistemaren ezarritako komunikazio-sistemak erabili ahal izango dituzte. Hitzeko jakinarazpenak, kexak edo erreklamazioak Etika Batzordean aurkeztu ahal izango dira, baldin eta interesatuak horiek Batzordean aztertzeko eskatzen bada.

Egiten diren jakinarazpen guztien erregistroa egingo da, eta horretarako Etika Batzordearentzako Jakinarazpena (FR-SGE-07) izeneko dokumentua erabili edo comiteetico@isovas.com helbidera jo daiteke.

4.3- ARRAZOIAK

ISOVASeko langileek Etika Batzordera jo ahal izango dute, baldin eta, beren iritziz, genero, arraza, erlijio, minusbaliotasun, ideologia edo beste zenbait arrazoiengatik jazarpena jasan, edo informazio edo prestakuntza profesionala jasotzeko garaian bazterketaren ondorioz gatazkaren bat sortzen bada.

4.4- PRESTAKUNTZA ETA SUSTAPENA

ISOVASen Zuzendaritzak lanbideko prestakuntza eta promoziorako sarbide zuzena eskainiko du. Prestakuntza hori ISOVASen dokumentuetan erregistratua geratuko da.

4.5 – ERREGISTROAK

Zuzendaritzak honako erregistroak izango ditu: Lanera ez agertzea, FR-SGE-09, Kaleratzeak, FR-SGE-11, Salaketak FR-SGE-08, Bajak eta Leku-aldaketak, FR-SGE-10 eta lanpostuen ebaluazioa.

Erregistro bakoitzean zehazturiko arloak nahitaez bete beharrekoak izango dira; gerora auditorian erabiliko den txosten bat egingo da eta Administrazio Kontseiluan aurkeztu beharko da, bertan balioetsi eta erabakiak har ditzaten.

4.6 – ISOVAS-EKO LANGILEEN ESKUBIDEAK

ISOVASek bermatu egingo du **ISOVAS**en eta bere pertsonen arteko harremanen funtsezko oinarriak errespetatu egingo direla, batez ere sindikatzeako eskubidea eta negozio kolektiborako eskubidea.

4.7 – ORGANIGRAMA

ISOVASeko Zuzendaritzak barne-komunikaziorako bideak erabiliz jakinaraziko du nolakoa den organigrama, Kudeaketa Sistema Integratuan agertzen den moduan, ardurak eta aginpideak zehaztuz.

5. - GIZARTE ETA INGURUMEN ARLOKO HARREMANAK

Proiektu berriak beren inguruan ondorio positiboak izateko eran antolatuko dira, batez ere kultura, gizarte eta ingurumen gaitetan, tokian tokiko komunitateei entzunez dagozkien erabakiak hartzean eta etorkizuneko belaunaldien garapenean izan dezaketen ondorioak kontuan hartuz.

Balioak

Funtsezko balioak hauexek dira; ardura, elkarrizketa, prestasuna eta interesatutako alderdienganako hurbiltasuna, eta Garapen Iraunkorrarekiko konpromisoa.

Hartu beharreko ardurak

ISOVASeko Zuzendaritzaren ardurak:

- ❖ publizitatean produktu, zerbitzu eta lorpenei buruzko egiazko informazioa eskainiko du. Ez da onartuko Kontrabalioretan oinarritutako publizitaterik, ezta hura jaso behar duen gizarte-sektorearen ahuluneak aprobetxatzen dituen publizitaterik ere.
- ❖ Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalean agertzen diren giza eskubide eta askatasun publikoak errespetatuko ditu; ez du inolako bazterketarik egingo, eta ez du onartuko haurren lanik, ez eta bestelako lan-abusurik ere, eta konpromiso hori bere hornitzaile eta enpresa laguntzaile guztienganaino eramango du.
- ❖ aplikagarriak zaizkion estatuko edo nazioarteko lege eta araudien arabera jardungo du. Eta ez du inoiz erabiliko ez onartuko inolako eroskeriarik, ez beste norbaitek enpresari edo langileei egindakorik, ezta alderantziz ere.
- ❖ bere instalazioen segurtasuna bermatuko du eta horiek izan dezaketen eragina gutxituko du, komunitate edo pertsonen deserosotasun jasanezinak ez sortzeko moduan, eta betiere ingurua errespetatuz, bere muga

teknologikoak kontuan hartuz eta zerbitzuaren eta produktuen premiak betez.

- ❖ lan egiten duen komunitateetan inplikatu da, hainbat eratako jarduerak eginez, esaterako: kirola eta aisialdikoak.
- ❖ lehengaien eta baliabide naturalen kontsumoa optimizatu eta hondakin gutxiago sortuko ditu. Bestalde, ingurumenaren gaineko eraginari aurrea hartzeko beharrezko baliabideak ezarriko ditu.

5.1 – LEGE-ESKAKIZUNAK

Kudeaketa Sistema Integratua adierazitakoaren arabera betetzen dira, sistema horrek behar bezala betetzen baititu UNE-EN-ISO 9001/2000, UNE-EN-ISO 14001/2004, OHSAS 18001/1999 arauak eta **ISOVAS**en jarduerari aplikagarria zaion legeria.

5.2 – GIZARTE JARDUERAK

ISOVASen Zuzendaritzak urtero txosten bat egingo du eta bertan bere enpresa-helburuetan ageri ez diren elkartasunezko ekintzak edo gizarte laguntzarako ekintzak agertuko dira. Jasotako informazio horretan entitate hartzailearen izena, talde onuraduna eta emandako laguntzen edo zerbitzuen zenbatekoa agertuko da.

Gizarte Ekintzen txostena, FR-SGE-12, Zuzendaritzak onartu eta baieztatu egingo du.

6.- HARREMANAK ENPRESAREN JABEEKIN

Funtsezko balioak hauek dira: gardentasuna, leialtasuna, komunikazioa eta balioa modu iraunkorrean sortzea.

Erakundeak bere inbertitzaileei emandako informazio beti egokia, gardena, osoa eta egiazkoa izango da. Konpainiaren gobernuari eta bere jarduerari, proiektuei eta emaitzei buruzko benetako informazioa emango du. Informazio hori fidagarria izango da eta merkatuei emandakoarekin bat etorriko da, eta irizpide profesional eta egiaztagarrien arabera egingo da.

ISOVAS ahalik eta etekin eta errentagarritasunik handiena lortzen saiatuko da modu etikoan; aldi berean, jabeek antolatu eta proposatuta, enpresaren hazkundera eta garapen estrategikoa bultzatuko dute. **ISOVAS**en helburuak eta gainerako interes-taldeek premiak eta aurreikuspenak bateragarriak izatea hartuko da kontuan uneoro.

Oro har, erakundeak gardena izan behar du urteko balantze ekonomikoa eta soziala egin eta ezagutarazteko garaian.

Gainera **ISOVAS**ek uneoro informazio osoa, egiazkoa eta gardena emango du erakundearen egoera eta jarduera nagusiei buruz, baita haren emaitza operatibo, ekonomiko eta sozialei buruzkoa ere bere jabeei.

ISOVASek, bere jabeekiko harremanetan, legezketasuna, gardentasuna, lankidetzaz, profesionaltasuna eta konfidentziasuna izango ditu gidari. Irizpide horiek gidatuko dituzte inbertsioen kudeaketa eta kontrolerako jarduera guztiak.

ISOVASek aldian-aldian beharrezko informazioa emango die bere bazkideei enpresaren Kudeaketa Sistema, Politika eta ekintza Planen buruz, kexa, erreklamazio, gorabeheren buruz, enpresaren ikuskaritzari eta kudeaketa-sistemaren auditoriei buruz, interesaturiko parteetako baten salaketa, gatazka edo auziei buruz, eta enpresaren jabetzari dagozkion beste edozein gorabehera edo gertakizuni buruz.

7.- LEHIAKIDEEKIKO HARREMANAK.

Lehiakideekin harremanak izateko ahalegina egingo da "jarduera egokiak partekatzeko", elkarrekin esperientziak trukatzeko eta eskainitako produktuak eta zerbitzuak hobetzeko.

ISOVASek ez du abusuzko jarduerarik burutuko, ez bidegabeko lehiarik egingo, ez du bere lehiakideei buruzko informazio faltsurik, manipulaturik edo alderdikoirik zabalduko; bere lehiakideen edo lehiakideei buruzko informazioa legezko bideetatik bakarrik lortuko du, jabetza ukigarri nahiz ukiezinenaren eskubideak errespetatuz.

ISOVASek merkatu librean oinarrituriko harremanak bilatuko ditu, geure balioak goretsiz, baina besteenak gutxietsi gabe, eta interesaturiko parteentzako mesederako badira.

ISOVASek konkurrentziaren arloan aplikagarria den legeria onartu eta beteko du, eta **ISOVAS**ek lan egiten duen herrialdearen legeria nazioarteko zuzenbidearen arabera eskagarria den gutxienez iristen ez bada, onartutako gutxienezko legeria gisa hartuko da hori.

Balioak

Denontzat interesgarriak diren gaietan begirunea eta lankidetzaz bultzatzea da aplikatu beharreko funtsezko balioa.

Hartu beharreko ardurak

Zuzendaritzak lehiakideen jabetza-eskubideak eta ohorea errespetatu, legez kanpoko industria-espioitarik ez egiteko eta konkurrentzia librea errespetatzeko ardura izango du.

7.1 - Salaketak

Lehiakideek edo agintariek egindako Salaketen eta hartutako neurrien erregistro bat (*Salaketak*, FR-SGE-08) egongo da. Era berean, zitazioak eta/edo kereilak erregistratuko dira, prozesuak ixten dituzten erabaki edo epai irmoen kopiekin batera.

7.2 – Adiskidetzeko bilerak

Adiskidetze-bilerak eginez gero, bilera horien aktak egin eta erregistro moduan gordeko dira.

8.- HARREMANAK ADMINISTRAZIO ESKUDUNEKIN.

ISOVASek modu etikoan beteko ditu bere zerga-betebehar guztiak (fiskalak, lanekoak eta abar) eta Gizarte Segurantzakoak, bere jarduera garatzen duen lurralde guztietan, eta uneoro prest egongo da informazio-eskaerak betetzeko, horiek egin dituzten funtzionarioen maila edozein dela ere, behar bezain azkar eta zehaztasunez.

ISOVASek ez du bilatuko, ez onartuko legez kanpokoa edo etikoa ez den traturik, Herri Administrazioetako organoen aldetik, lege, araudi eta araugintza arloetan, finantza, zerga, merkataritza eta beste zenbaitetan, erakundearen edozein jardueratan.

ISOVASek tratu adeitsu bat ezarriko du, inolako opari edo sari bereizgarririk kontuan hartu gabe, abantailak bilatzeko, Herri Administrazioko ordezkari eta organoekin eta agintari politikoekin harreman guztiz profesionalak ezarriz.

ISOVASek hitz ematen du era guztietako ustelkerien kontra jardungo duela, estortsioa eta eroskeria barne direla.

Balioak

Konfiantza izatea eta legeak betetzea da aplikatu beharreko funtsezko balioa.

Hartu beharreko ardurak

Zuzendariaren ardura izango da ziurtatzea interes-taldeek ondo ezagutzen dutela erakundeak lan egiten duen lege-esparrua, eta administrazioaren aldetik informazioa gardenki jasotzeko aukera ziurtatua dagoela.

Tratu adeitsu bat ezarriko da, oparirik edo sari bereizgarririk kontuan hartu gabe, abantailak bilatzeko.

8.1 – Informazioa

Erakundearen irudi etikoa hobetzeko ekintza guztien berri emango zaie dagozkien Erakunde guztiei. Bidalitako txosten edo komunikazioen kopia bat gorde egingo da jarduera horien erregistro gisa, datak, hartzaileak eta informazioa jasotako administrazioa adieraziz.

Administrazioekin egindako izapideak eta komunikazioak Kudeaketa Sistema Integratuko FR-PG-13-03 formatuan erregistratuko dira.

8.2 – Ekitaldietarako gonbidapenak

ISOVASek *Gonbidapenen Erregistro bat*, FR-SGE-14, izango du funtzionarioentzat, eta bertan gonbidapenaren arrazoia (betiere lan arlokoa izan behar du), eta esku-erakutsi eta adeitasun-seinaleen kostuak ageriko dira.

Erregistro horretan Administrazioak bere karguetarako ezarritako ohiko gastuak sartuko dira. Zenbatekoa gaindituz gero, dagoen aldea arrazoitu beharko da.



ISOVAS
AISLAMIENTOS
VASCOS