

ANEXO AL MARCO ÉTICO DE REFERENCIA
NORMAS DE CONDUCTA DEL PERSONAL CONTRATADO
SISTEMAS DE CONTROL
Y
TRAMITACION DE QUEJAS

1. OBJETO

Estas normas contienen una breve recopilación de los principios orientadores y de las normas reguladoras del comportamiento del personal de ZABALKETA, que derivan de su Marco Ético de Referencia, y en cuyo alcance e interpretación hay que entenderlas.

El Marco ÉTICO es el principio orientador general del actuar institucional, y las presentes indicaciones, que derivan de él, deben servir para orientar el comportamiento y la actitud de las personas contratadas en ZABALKETA, respondiendo así a los exigentes estándares de profesionalidad, integridad y sentido de la responsabilidad que queremos vivir.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código y las normas que lo complementan se aplican al personal contratado de ZABALKETA y en la medida en que sean aplicables a las personas que de forma voluntaria nos ayudan en la consecución de nuestros fines.

3. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN ÉTICA, TRANSPARENTE Y SOCIALMENTE RESPONSABLE

El compromiso ético y moral debe estar en la base de nuestro actuar como entidad que defendemos los valores asociados de la libertad y de la responsabilidad. En ese sentido todas las personas que trabajan en ZABALKETA deben esforzarse:

- A. En el cumplimiento estricto de las leyes y contratos y de las obligaciones que de ellos se derivan, así como de los buenos usos y prácticas.
- B. En el respeto a los derechos y compromisos adquiridos con quienes participan en nuestras actividades.
- C. Con el compromiso de transparencia y veracidad en la información que se ofrece a terceras personas o instituciones.
- D. En la opción por el desarrollo sostenible y con un enfoque de las actividades respetuosas con el entorno, el medio ambiente y el interés social.
- E. En el respeto y salvaguarda de los Derechos Humanos, actuando decididamente en favor de la defensa de los derechos humanos, y asegurándose de que ninguna de nuestras actividades sea responsable, por acción o por omisión, de cualquier forma, de vulneración de esos derechos

4. PRINCIPIOS GENERALES EN REFERENCIA A LAS RELACIONES LABORALES

Al ser ZABALKETA la entidad contratante, los principios deben ser asumidos primero institucionalmente, y en consecuencia trasladarse a las personas que forman parte de su equipo técnico, tanto para que contribuyan a su cumplimiento como a evitar su fraude.

Si bien se trata de cuestiones recogidas generalmente por los marcos normativos laborales, se quiere aprovechar para subrayarlos de forma expresa:

- A. Evitar prácticas discriminatorias de ningún tipo o que menoscaben la dignidad de las personas.
- B. Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio.
- C. Respetar la libertad sindical, de asociación y negociación de las personas trabajadoras.
- D. El compromiso de ofrecer los empleos en ZABALKETA en condiciones de dignidad, tanto en lo material como en las aspiraciones personales y familiares, facilitando la conciliación y la corresponsabilidad en las tareas del hogar.
- E. Implantar procedimientos de supervisión, que permitan identificar con la debida diligencia, posibles situaciones de riesgo de vulneración de los derechos humanos, y establecer mecanismos para prevenir y mitigar dichos riesgos, especialmente en lo que se refiera a la protección de menores y a las situaciones de abusos por razón de género. En ese sentido todo el personal contratado debe conocer y vivir los contenidos del documento *“PROTOCOLO INSTITUCIONAL ANTE RIESGOS Y SITUACIONES DE ABUSOS”*

5. PRINCIPIOS EN REFERENCIA AL TRABAJO QUE DESEMPEÑAN LAS PERSONAS EMPLEADAS.

Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal. Toda la información que las personas empleadas adquieren debido a su trabajo en Zabalketa, queda vinculada por la confidencialidad profesional, por lo que no puede ser utilizada o compartida fuera del ámbito laboral, y en ese ámbito solo con las personas que en razón de sus responsabilidades tengan derecho a conocerla.

Marca, Imagen y Reputación Corporativa. Forman parte de los bienes intangibles de ZABALKETA, por lo que todas las personas empleadas deben evitar cualquier conducta que pueda causar daño a la imagen institucional y, en consecuencia, abstenerse de utilizar su nombre, marca o signos distintivos para fines diferentes de los autorizados o permitir que, como consecuencia de una actuación realizada a título personal, pueda quedar en compromiso el buen nombre de Zabalketa.

Respeto a las personas. La alta concepción que tiene Zabalketa de la dignidad individual y de los derechos de cada persona, obliga a practicar elevados estándares de respeto a los demás y a sus opiniones, evitando actitudes que puedan suponer coacción o menosprecio, y favoreciendo la

confianza en el trato interpersonal. Esta actitud, delicada y prudente, es compatible con tener opiniones dispares sobre cualquier tema y poder manifestarla libremente.

Igualdad de oportunidades y no discriminación. Todas las personas que trabajan en ZABALKETA deben tener las mismas oportunidades y no pueden ser discriminadas por razón de sexo, raza, religión, y por ninguna otra que suponga el libre ejercicio de opciones personales. A la hora de evaluar el trabajo, la igualdad de oportunidades lleva aparejado también que, con justicia, equidad y sentido común se tengan en cuenta los factores diferenciadores (circunstancias personales o familiares, situaciones coyunturales o estables) que puedan condicionar el ejercicio de esas oportunidades.

Conciliación vida laboral y personal. Mucho más allá de pensar que las políticas de conciliación favorecen la productividad, en ZABALKETA entendemos que facilitar el equilibrio entre el ámbito laboral y el personal y familiar es esencial para la realización personal y para el desarrollo social y familiar de las personas, por lo que la organización del trabajo deberá tener en cuenta como criterio significativo buscar ese equilibrio.

Compromiso y cooperación en el trabajo, eficiencia y desarrollo profesional. Todo el personal de Zabalketa debe conocer los objetivos estratégicos y el Marco Ético de Referencia, y solicitará las aclaraciones necesarias cuando tenga dudas sobre cómo actuar en el marco de esos documentos. En consecuencia, todo el personal tiene el derecho a recibir las explicaciones que requiera para el desempeño de sus funciones.

Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales. Todo el personal de Zabalketa debe actuar en todo momento tomando como referencia la salvaguarda de la salud y la seguridad, tanto del personal como de los grupos de personas con que trabajamos, para lo que tomará las medidas adecuadas, o, si tiene dudas, solicitará las instrucciones adecuadas.

6. SISTEMAS DE CONTROL

Zabalketa apuesta en primer lugar por el autocontrol de las personas empleadas para la realización de su trabajo con calidad. En ese sentido se prima la confianza, la responsabilidad personal y la comunicación interna como principios orientadores del trabajo. No nos interesan personas que requieran de sistemas permanentes de control por ser contrarios con el estilo de responsabilidad en el que creemos. Este estilo requiere, eso sí, que cada persona conozca bien cuáles son sus responsabilidades, sus competencias, cual es el estilo institucional de trabajo, y sepa mantener una relación de confianza con el resto de las personas contratadas, y especialmente con aquellas designadas para coordinar o dirigir las actividades de manera que se puedan compartir criterios y opiniones con facilidad y transparencia.

De forma anual, la Junta Directiva realizará una evaluación del trabajo de cada persona contratada, y mantendrá una conversación personal con cada una de ellas explicando la valoración realizada, señalando los puntos fuertes y los débiles que se han percibido, pero sin tomar ninguna decisión hasta escuchar y ponderar los comentarios y matices que cada persona trabajadora tenga que hacer sobre esa valoración inicial. Si hubiera una discrepancia de

ZABALKETA

Sede Central: C/ Andrés Larrazábal 3, 2º Izda. 48930 GETXO BIZKAIA. Tf 94-464.36.94

Delegación Gipuzkoa: c/ Sancho el Sabio 17, 10º 20010 Donostia-San Sebastián

Mail: zabalketa@zabalketa.org WEB <http://www.zabalketa.org>

NIF G-48461065 C/c BBK 2095 0047 80 3830292204

opiniones significativa la Junta designará un equipo de 3 personas para volver a realizar la evaluación y emitir un dictamen.

La Junta iniciará asimismo un expediente informativo ante la noticia de un incumplimiento de alguna de las normas de conducta. Si se trata de una circunstancia leve, bastará con hacer el apercibimiento verbal adecuado a la realidad de la norma incumplida. Si se tratara de cuestiones de relevancia o que supongan incumplimiento de las normas contractuales, se estará a lo previsto para la tramitación de faltas en el orden laboral.

7. PROCEDIMIENTOS PARA LA TRAMITACION DE QUEJAS

Cualquier persona o entidad que considera que tiene quejas debido al trabajo profesional desarrollado por cualquier persona vinculada laboralmente con Zabalketa está en su derecho de presentar una nota escrita y razonada ante cualquier persona de la Junta Directiva. A la llegada de esa información, la Junta designará una persona responsable que iniciará un expediente informativo para aclarar en lo posible las circunstancias de la queja, y si fuera procedente tomará las medidas correctoras que se estimen oportunas. Siempre, en el plazo máximo de 45 días se dará respuesta razonada y por escrito a la persona o entidad que hay presentado la queja.

ZABALKETA

Sede Central: C/ Andrés Larrazábal 3, 2º Izda. 48930 GETXO BIZKAIA. Tf 94-464.36.94

Delegación Gipuzkoa: c/ Sancho el Sabio 17, 10º 20010 Donostia-San Sebastián

Mail: zabalketa@zabalketa.org WEB [http:// www. zabalketa.org](http://www.zabalketa.org)

NIF G-48461065 C/c BBK 2095 0047 80 3830292204