



Gida praktikoa

bazkide eta langileentzat,
bezeroentzat,
hornitzaileentzat eta
beste interes talde
batzuentzat

ULMA SERVICIOS DE MANUTENCIÓN

ZEHAZTAPEN TERMINOLOGIKOAK

Irakurleak errazago uler dezan, beharrezkoa da zehaztea gida honetan **"ULMA"** edo **"ULMA Taldea"** esaten denean Grupo ULMA, S. Coop.ek, ULMA Inversiones, S. Coop.ek, horien bazkide diren kooperatibek eta beraien filialek edo mendeko erakundeek osatutako kooperatiba taldeaz ari gara oro har. Kooperatiba bazkide horietako bakoitzari eta haren mendeko filialei, denei batera, **"Negozio"** deitzen zaie.

Zentzu horretan, **"ULMA Servicios de Manutención"** aipatzen dugunean, ULMA Servicios de Manutención, S. Coop.ek eta bere filialek edo mendeko erakundeek osatutako negozioaz ari gara.

"ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak" aipatzen dugunean, ULMA Servicios de Manutención negozioaren parte de edozein erakundetako administratzaileez, zuzendariez, bazkideez edo langileez ari gara.

"Compliance" esaten dugunean, ULMA Taldearen Compliance Sistemaz ari gara.

Definizio horien bidez irakurtzen dena errazago ulertzea nahi da, eta gida honen ondorioetarako baino ez dira egiten.





Fernando Odriozola
ULMA Servicios de
Manutención-eko
Lehendakaria



Lander Diaz de Gereñu
ULMA Taldeko
Lehendakaria



Francisco Javier Elías
ULMA Servicios de
Manutención-eko
Gerentea



Iñaki Gabilondo
ULMA Taldeko
Zuzendari Nagusia

Oro har, complianceek esan nahi du arau bat betetzea, dela zehaztapen bat, dela barne politika bat, dela lege bat.

Enpresaren esparruan, Complianceek esan nahi du araudia betetzea lortzeko jardunbide egokien eta prebentziozko kontrolen multzoa.

Ilido horretan, arauak betetzea edo compliance ezin hobeto uztartzen da ULMAren kultura eta balioekin duela 60 urtetik. Bereziki, "gauzak ondo egitearen" kulturarekin, jaio ginenetik gure bezeroek eta hornitzaileek hainbeste baloratzen duten kulturarekin.

ULMAN Compliance da, beraz, tradizio hori prozeduretan jasotzea eta gure erakundeetan, gero eta handiagoak eta konplexuagoak diren erakundeetan, arauak betetzen direla ziurtatzeko beharrezkoak diren kontrolak ezartzea.

Compliance, gainera, funtsezkoa da kooperatiba iraukorragoak egiteko eta gure helburua lortzeko, hots, etorkizuneko belaunaldiari gure aurrekoek eskuzabalki utzi zigutena baino ULMA Talde hobea uzteko.

Ahalegin horretan konprometituta gaude, argi eta garbi, ULMA Taldeko eta ULMA Servicios de Manutención-eko administratzaile eta zuzendariok. Horregatik, Compliance Sistema komun bat ezarri dugu, ULMA Taldeko erakunde guztientzat.

Nazioarteko antolamendu egitura eta tamaina handia duten erakundeei dagokien bezala, Compliance Sistemak halako konplexutasun teknikoa du.

Zentzu horretan eta alde batera utzita Compliance Sistemaren kudeaketan zuzenean inplikaturako pertsonak berariazko dokumentazioa eta prestakuntza jasoko dutela, gida bat egin nahi izan dugu bazkide eta langileentzat, hornitzaileentzat, bezeroentzat eta beste interes talde batzuentzat.

Gidaren helburua da, ikuspegi praktiko batetik abiatuta, kolektibo horiek ULMAN edota ULMArekin negozioak egitean bete behar dituzten oinarriko arauak ezagutu eta bete ahal izatea.

EDUKIEN AURKIBIDEA

1	COMPLIANCE	6
1.1.	COMPLIANCEAREN ANTOLAKUNTZA	7
1.2.	COMPLIANCEAREN HELBURUAK	8
1.3.	NOLA ERAGITEN DIT COMPLIANCEAK?	9
1.4	COMPLIANCE POLITIKEN LABURPENA	10
2	KODE ETIKOA	13
3	IRUZURRAREN, EROSKERIAREN ETA USTELKERIAREN AURKA JARDUTEKO OINARRIZKO PRINTZPIOAK	23
4	KANAL ETIKOA	26

1

COMPLIANCE

- 1.1 COMPLIANCEAREN ANTOLAKETA
- 1.2 COMPLIANCEAREN HELBURUAK
- 1.3 NOLA ERAGITEN DIT COMPLIANCEAK?
- 1.4 COMPLIANCE POLITIKEN LABURPENA

1.1

COMPLIANCEAREN ANTOLAKETA

ULMA Taldearen negozioen independentzia juridikoari eta kudeaketako independentziari erreparatuta, Compliancea arkitektura komun batetik abiatuta diseinatu da, eta Negozio bakoitzak aplikatu eta kontrolatu behar du arkitektura hori.

- Zentzu horretan, ULMA Servicios de Manutención-ek bere **Compliance Batzordea** du eta batzorde hori arduratzen da Compliance Sistema betetzen dela kudeatzeaz eta gainbegiratzeaz. Eginkizun hori betetzeko gatazkan ez dauden zuzendariak osatzen dute Compliance Batzordea. Compliance Batzordeak Compliance Sistemaren martxaren eta emaitzen berri emango dio ULMA Servicios de Manutención-eko Kontseilu Errektoreari (kooperatibako administrazio organoa) edota Gerenteari.
- Compliance Batzordeari independentzia maila indartua emateko eta ULMA Taldean Compliancearen garapen harmonikoa lortzeko, ULMA Taldean **Compliance Officer** bat dago. Compliance Officerrak ULMA Servicios de Manutención-en Compliance Batzordearen bileretan parte hartzen du eta bere ezagutza eta irizpide teknikoak ematen ditu.

Compliance Officer

A corporate official whose job is to ensure that a company is complying with regulations, and that its employees are complying with internal policies and procedures.

1.2

COMPLIANCEAREN HELBURUAK

ULMAren Compliance Sistema nahitaezko barne arau komunen multzoa da, ULMA Taldeko erakundeen eta bertako pertsonen jarduna bermatzeko, indarrean dagoen legeriaren eta enpresa etikako jardunbide onenen arabera.

Helburu hori honela zehazten da:

1. ULMAko pertsona guztiei jarduera esparru bat eskaintzea, beren jardueren garapenean aintzat hartu beharko dutena, osotasunari, gardentasunari eta legezketasunarekiko errespetuari dagokienez estandar gorenetan oinarrituta;
2. Legez kontrako edo etikaren aurkako jokabideak prebenitzea edo berehala detektatzea;
3. Behar bezalako arretaren prozesu bat ezartzea, arriskuak identifikatzeko eta ebaluatzeko, ez-betetzeak prebenitzeko eta, hala badagokio, kaltea detektatzeko, erreakzionatzeko eta arintzeko mekanismo egokiak barne hartuko dituen, ULMA Taldeko erakundeen eta ULMAko pertsonen erantzukizuna babestuz;
4. ULMA Taldeko erakundeen irudia, ospea eta marka indartzea, haien jarduera sektoreko Compliance arloko erreferente bihurtuz; eta
5. ULMA Taldeko erakundeek beren interes taldeen aurrean hartutako konpromisoak edo horiek etorkizunean eska ditzaketenak betetzen dituztela bermatzea.

1.3

NOLA ERAGITEN DIT COMPLIANCEAK?

ULMA Servicios de Manutención-eko **bazkide eta langileentzat**¹ oro har, Compliance Sistemaren politiken arabera ezarri diren eta enpresan dauden prozeduretan integratzen diren barne prozedura eta kontrolen arabera jardutea eskatzen du Complianceak. (Adib.: erosketen prozedura, kalitate prozedura, etab.).

ULMA Servicios de Manutención-eko bazkide eta langileek, aipatutako prozedurak errespetatzeaz gain, ULMAren betetze kultura barneratu behar dute eta eragiten dieten politikak errespetatu behar dituzte (arduradunak kasu bakoitzean adierazitakoaren arabera). Bereziki, ULMA Servicios de Manutención-eko bazkide eta langileek Kode Etikoa errespetatu eta bete behar dute.

ULMA Servicios de Manutención-en **bezero eta hornitzaileentzat** eta beste interes talde batzuentzat, ULMAren Compliance Sistemak zenbait egiaztapen eta kontrol egin behar ditu, dagokion harremanak Kode Etikoari eta Compliance Sistema osatzen duten gainerako politikei lotuta gauzatzen direla bermatzeko.

¹ Administratzaileek, zuzendariak eta zenbait arduradun funtzionalek Compliance Sistemari izan ditzaketen erantzukizunei kalterik egin gabe, berariazko prestakuntza jasotzen baitute.

1.4

COMPLIANCE POLITIKEN LABURPENA

Compliancearen Politika Orokorra jasotzen duen Esparru Dokumentu batek arautzen du ULMAren Compliance Sistema, eta dokumentu horrek ULMAren betetze eredu osoaren oinarri gisa balio du. Gainera, **Compliance Organoen Erregelamendu** bat dago, zeinak Compliancearen kudeaketan inplikaturako pertsonen eginkizunak eta betebeharrak ezartzen baititu.

Kode Etikoa da irismen orokorreneko politika; izan ere, haren helburua da eguneroko lana gidatu eta bideratu behar duten balioak eta printzipioak garatzea, bai enpresaren barruan, bai bezero, hornitzaile, lehiakide, administrazio publiko eta, oro har, hirugarrenen aurrean. Kode Etikoa nahitaez bete behar dute ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak.

Bereziki garrantzitsua da, halaber, **Delituak Prebenitzeko eta Iruzurraren, Eroskeriaren eta Ustelkeriaren aurka egiteko Politika**, delituak egiteko arriskua identifikatu, ebaluatu eta prebenitzeko eta delituak prebenitzeko programak (DPPak) ezartzeko oinarria baita. Era berean, ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak zein bere interes taldeek iruzurraren, eroskeriaren eta ustelkeriaren aurka jarduteko ezagutu eta bete behar dituzten oinarriko printzipioak ezartzen ditu.



Era berean, badira ULMA Servicios de Manutención-eko administratzaileei eta zuzendariei zuzendutako beste politika batzuk, irismen orokorra izan dezaketen arren.

Hala, bada **Gobernantza Politika** bat, enpresa kudeaketa arautzeko printzipio orokorrak ezartzen dituena, besteak beste.

Lege eta Kontratu Politika bat ere badago, arauak betetzeko printzipio orokorra, legezko arriskuak kudeatzeko irizpideak eta kontratu bidez jarraitu beharreko printzipio orokorrak ezartzen dituena, besteak beste.

Azkenik, **Nazioarteko Merkataritza Zehapenei eta Enbargoei buruzko Politika** bat ere badago, ULMA Servicios de Manutención-ek Europar Batasuneko, Amerikako Estatu Batuetako edo Nazio Batuetako merkataritza zehapenen edota enbargoen mende dauden lurraldeekin edota pertsonekin merkataritza transakzioak egitea saihesteko prozedura bat ezartzea heburu duena, dagokion transakzioa zehapenen programa horien irismenaren barruan badago edota dagokion transakzioak zehapenen programak urratzea badakar.



Era berean, **Salaketak Kudeatzeko Eskuliburu bat eta Kanal Etikoaren Erregelamendu** bat ere badaude, besteak beste, Compliance Sistemari lotuta aurkeztutako salaketak jasotzeko eta ebazteko prozesu bat ezartzen duena.

Gida praktikoa eta publiko horretan, irismen orokorra duten dokumentuak eta politikak azaltzea erabaki da:

- Kode Etikoaren bertsio sinplifikatua, errazago ulertzeko eta erabiltzeko;
- Iruzurraren, eroskeriaren eta ustelkeriaren aurka jarduteko oinarrizko printzipioen laburpena; eta
- Kanal Etikoaren alderdi orokorrak.

A blue book with the word 'ETHICS' printed in white on its spine. The book is lying flat on a light blue surface. A red bookmark is visible at the bottom of the pages. The background features abstract, overlapping curved shapes in shades of blue and green.

ETHICS



KODE ETIKOA



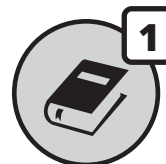
ULMA Servicios de Manutención-en barruan zein bezeroen, hornitzaileen, lehiakideen, administrazio publikoen eta, oro har, hirugarrenen aurrean **egunero egiten den lana gidatu eta bideratu behar duten balioak eta printzipioak** garatzen ditu Kode Etikoak. ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak nahitaez bete behar dute.

Jarduteko oinarrizko printzipioak:

ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak beren jardueraren esparruan egiten duten edozein jardura honako hauek gidatuko dute:

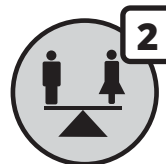
- **Profesionaltasuna;** hau da, arretaz, arduraz eta efizientziaz jardungo dute, eta bikaintasunera, kalitatera eta berrikuntzara bideratuta.
- **Osoetasuna,** hau da, leialtasunez, zintzotasunez, fedonez, gardentasunez eta objektibotasunez jardungo dute, eta ULMAren interesekin eta Kode Etikoan adierazitako printzipio eta balioekin bat etorrira.
- **Autokontrola,** hau da, hiru oinarrizko premisa hauetan oinarrituta jardungo dute beti: (I) jarduna etikoki onargarria izatea; (ii) legez baliozkoa izatea; eta (iii) ULMArentzat desiragarria izatea.

JOKABIDE ARAUAK



1 Arauak betetzea

ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak beren jarduera garatzen duten lekuan indarrean dagoen legedia beteko dute, eta honako hauek beteko dituzte: Kode Etiko honetako aurreikuspenak, Compliance Sistemaren arauak, aplikagarri den kanpoko eta barneko araudia, eta ULMA Servicios de Manutención-en jarduera arautzen duten prozedurak eta arauak.



2 Diskriminaziorik eza eta aukera berdintasuna

ULMA Servicios de Manutención-ek arraza, larru azaleko kolorea, nazionalitatea, jatorri soziala, adina, sexua, egoera zibila, sexu orientazioa, ideologia, iritzi politikoak, erlijioa edo kideen beste edozein egoera pertsonal, fisiko edo sozial dela-eta diskriminaziorik ez egitea sustatzen du, bai eta haien arteko aukera berdintasuna ere.



3 Barruko harremanak

ULMA Servicios de Manutención-ek funtsezko faktoretzat jotzen ditu bere erakundea osatzen duten pertsonak, eta beraz, pertsonen giza eskubideak eta lan eskubideak betetzea sustatzen eta defendatzen du eta, era berean, lanpostuko enplegu, osasun eta segurtasun baldintzen arloko araudia eta jardunbide egokiak aplikatzeko konpromisoa hartzen du, bai eta bitza pertsonala eta lanekoa bateragarri egiteko sustatzekoa ere.

4 Hirugarrenetikiko harremanak



Bezeroak

ULMA Servicios de Manutención, betiere gardentasunari, informazioari eta babesari buruzko arauak aplikatuta, legez ezarritako kalitate estandarren eta betekizunen berdina edo handiagoa den zerbitzu eta produktuen kalitatea eskaintzea du helburu, merkatuan lehiatuz eta marketineko eta salmentako jarduerak eginez, produktuen eta zerbitzuen merezimenduetan oinarrituta.



Hornitzaileak

ULMA Servicios de Manutención-ek ondasun eta zerbitzuen hornitzaileekin duten harremana zilegi, errespetuzkoa, gardena eta etikoki onargarria izango da beti. Hornitzaileak hautatzeko erabakia kalitatearen eta kostuen gaineko irizpideetan oinarrituko da, eta saihestuko da faboritismoak edo ULMA Taldearenak edo ULMA Servicios de Manutención-enak ez diren interesen alde egitea.



Lehiakideak

ULMA Servicios de Manutención-ek konpromisoa hartzen du merkatuetan leialtasunez lehiatzeko, eta ez du egingo bere lehiakideen edo hirugarrenen publizitate engainagarririk edo iraingarririk, ez eta lehia desleiala izan daitekeen jarduerarik ere. Era berean, ULMA Servicios de Manutención-ek lehia askea bultzatuko du.



Administrazio Publikoa

ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak modu zilegian, etikoan eta errespetuz erlazionatuko dira agintari eta erakunde publikoekin, eta ustelkeria eta eroskeria prebenitzeko lege xedapenekin bat etorrira.





5 **Komunikabideak, sare sozialak eta zabalkunde publikoko ekitaldiak**

ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak ezin izango dute informaziorik argitaratu edo agerraldi publikorik egin ULMA Servicios de Manutención-en izenean, aldez aurretik ULMA Servicios de Manutención-eko gerentearen baimenik ez badute. Debeku horretatik salbuetsita daude negozioen ibilbide arruntean egindako komunikazioak edota esku hartzeak, edo soilik eduki teknikoa edo komertziala dutenak.

ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak sare sozialak erabiltzen dituztenen, errespetatu egin beharko dituzte Kode Etikoan jasotako arauak, eta zuhurtziaren eta leialtasun instituzionalaren printzipioei jarraituko diete.

ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak bereziki arduratsuak izango dira jardunaldi profesioaletan, mintegietan edo zabalkunde publikoa duen beste edozein ekitalditan parte hartzen dutenean, baldin eta ULMA Servicios de Manutención-eko kide gisa parte hartzen badute, eta aldez aurretik egiaztatuko dute beren mezua eta ULMA Servicios de Manutención-ena bat datozela.



6 Opariak eta erregaliak

ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak ezin izango dute oparirik, erregaliarik edo aparteko harrerarik jaso, ezta onartu ere (hala nola, laneko otorduak, kultur ekitaldietarako edo kirol ekitaldietarako gonbidapenak, etab.) beren jarduera profesionala garatzen ari direnean, inguruabar hauek batera daudenean izan ezik:

- ULMA Servicios de Manutención edo hirugarrenen erabakiak hartzeko duten independentziari bidegabe ez eragitea;
- Legeak debekatu ez izana;
- ULMA Servicios de Manutención-en edo hirugarrenen ospea arriskuan ez jartzea;
- Oro har onartutako jardunbide komertzialekin bat etortzea; eta
- Arrazoizko kostua edukitzea.

Onargarria denari buruzko zalantzak daudenean, eskaintza ez da egin beharko edo uko egin beharko zaio, edo, hala badagokio, Compliance Batzordeari kontsulta egingo zaio. Halaber, opariak, erregaliak edo aparteko harrerarik jasotzen edo egiten badira, Compliance Batzordeari jakinarazi beharko zaio.



7 Ustelkeriaren prebentzioa

ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak ezin izango dituzte ULMA Taldearentzat, ULMA Servicios de Manutención-entzat, eurentzat edo hirugarren batentzat onuraren bat dakarren edo ekarriko duen eta justifikatuta ez dagoen abantailarik eskaini, eman edo eskatu, ezta onartu ere. Espresuki debekatutako erosketak egintzetan sartzen dira, zuzenean edo zeharka, norberarena ez den edozein abantaila mota eskaintzea edo agintzea, estaltzeko edozein tresna bai eta eragin trafikoa ere.



8 Interes gatazkak

Erabaki profesionalak ULMA Servicios de Manutención-en interesen defentsarik onenean oinarritu beharko dira, ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonen interesen partikularrek eraginik izan ez dezaten. Interes gatazka posiblei dagokionez, ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak jarduteko printzipio orokor hauek bete beharko dituzte:

- Une oro profesionaltasunez jardutea, ULMA Taldearekiko eta ULMA Servicios de Manutención-ekiko leialtasunez eta norberaren edo hirugarrenen interesak alde batera utzita.
- Interes gatazka duten ULMA Servicios de Manutención-eri eragin ahal dioten erabakietan esku hartzeari edo eragiteari uko egitea.
- Hierarkian gorago dagoenari haien interes gatazken berri ematea, eragiketa komertziala egin aurretik.



9 Negozio aukerak

ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak ezin izango dituzte aprobetxatu ULMA Taldeari edo ULMA Servicios de Manutención-eri beren edo haiei lotutako pertsonen onurarako eskeinitako negozio aukerak, honako kasu hauetan izan ezik:

- ULMA Taldeak edo ULMA Servicios de Manutención-ek aukera ustiatzeari uko egin badiote profesionalaren eraginik eduki gabe; edo
- ULMA Taldeak edo ULMA Servicios de Manutención-ek, kasuaren arabera, aldez aurretik idatziz baimendu badute profesionalak negozio aukera aprobetxatzea.

ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak ezin izango dute ULMA Taldearen edo ULMA Servicios de Manutención-en izena erabili ez eta horietako kide direla argudiatu ere, beren kontura edo haiei lotutako pertsonen kontura operazioak egiteko.



10 Baliabideen erabilera

Inork ezin izango ditu bere esku jarritako ekipo informatikoak erabili legez kanpo erabiltzen diren programak, aplikazioak edo edukiak instalatzeko edo deskargatzeko, ULMA Servicios de Manutención-en arauak urratzen badituzte edo haren ospeari edo sistemen segurtasunari kalte egin badiezaiekete.



11 Lege eta kontratu politika

Hirugarrenetik harremanetan, ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak unean-unean indarrean dagoen lege eta kontratu politika erabat betez jardun beharko dute, arduradun funtzionalek adierazitakoaren arabera.



12 Laneko segurtasuna eta osasuna

ULMA Servicios de Manutención-ek laneko segurtasun eta osasun programa bat sustatzen du, indarrean dagoen legedian horri buruz ezarritako prebentzio neurriak hartu ditu, eta etorkizunean ezar daitezkeen beste neurri guztiak hartuko ditu. ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak arreta bereziz beteko dituzte laneko segurtasunari eta osasunari buruzko arauak, laneko arriskuak prebenitzeko eta minimizatzen.



13 Jabego intelektual eta industrial babestea

ULMA Servicios de Manutención-ek agintzen du bere jabego intelektual eta industrial eta besteenak babestuko dituela. ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak behar diren neurriak hartuko dituzte ULMAren jabego intelektual eta industrial babesteko, eta ez dute inolako jarduerarik egingo, ez bere onerako, ez besteren onerako.



14 Ingurumena

ULMA Servicios de Manutención-ek ingurumena errespetatu garatzen du bere jarduera, aplikatzeko den ingurumen araudian ezarritako mugak betez edo gaindituz, eta bere jarduerak ingurumenean duten eragina minimizatuz. ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak jokabide eredu gisa hartzen dituzte, besteak beste, hondakinak eta kutsadura minimizatzea, baliabide naturalak kontserbatzea eta energia aurreztearen sustatzea.



15 Datu pertsonalak

ULMA Servicios de Manutención-ek informazio pertsonala eman dioten pertsonen intimitatea eta probatasuna errespetatzen ditu, eta konptomisoa hartzen du informazio hori lege, teknika eta antolaketaren aldetik eskatu ahal zaizkion betekizunak betez tratatzeko. ULMA Servicios de Manutención-en pertsonak debekatuta dute datu pertsonalak tratatzea behar bezalako legitimazioa izan gabe.



16 Konfidentziasuna

ULMA Servicios de Manutención erakundearen jabetzakoa den informazio ez publikoa, oro har, barne erabilerako eta isilpeko informaziotzat hartuko da eta, nolana ere, sekretu profesionalaren mende egongo da, eta haren edukia ezin izango zaie hirugarrenei eman, salbu eta lana, lanbidea edo funtzioak normaltasunez betetzean gertatzen bada, eta, betiere, hirugarren horiek legezko edo kontratu bidezko konfidentziasun betebeharra badute.

3

IRUZURRAREN, EROSKERIAREN ETA
USTELKERIAREN AURKA JARDUTEKO
OINARRIZKO PRINTZPIOAK



Delituekiko "**zero tolerantziaren**" printzipioa absolutua da eta ULMA Servicios de Manutención-entzat edo bere kideentzat edozein onura ekonomiko lortzearen gainerik dago beti.

Bereziki, **debe katuta daude honako jokabide hauek:**

- Edozein onura ekonomiko edo abantaila komertzial bidegabe edo irregular lortzeko bidezkoak eta egokiak ez diren jardunbideak erabiltzea, ezta ULMA Taldearen eta ULMA Servicios de Manutención-en onurarako edo haiekin harremana duten kideen edota hirugarrenen onurarako jarduten dela uste bada ere.
- Legezketasun printzipioarekiko errespetua arriskuan jartzen duten jarduerak egitea edo horietan parte hartzea, eta, inolako lege urraketetan, hirugarrenekin kontzienteki lankidetzan aritzea.

Jokabide horiek sahiesteko, ULMA Servicios de Manutención-ek barne kontrolas egiten ditu.

Barne kontrolei kalterik egin gabe, iruzurraren, eroskeriaren eta ustelkeriaren aurka borrokatzeko **prebentzio jardunbideak** honako hauek dira, enpresa-jardueraren eremua edozein dela ere:



1 Aldez aurretik kontsultatzeko betebeharra

ULMA Servicios de Manutención-eko pertsona baten jarduketa bat iruzurra edo ustelkeria izan daitekeen zalantzarik izanez gero, eragindako pertsonak aldez aurretik idatziz egin beharko diote kontsulta Compliance Batzordeari. Compliance Batzordeak ULMA Servicios de Manutención-eko Gerenteari iritzia eskatu ahal izango dio, bai eta Taldeko Compliance Officerrari.



2 Salatzeko betebeharra

ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak iruzurtzat edo ustekeriatar har daitekeen ekintza edo omisio baten edo beste edozen delituren frogarik badute, jakinarazi egin beharko dute, Salaketak Kudeatzeko Eskuliburuan eta Kanal Etikoaren Erregelamenduan aurreikusitako baldintzetan.

Salaketak Kudeatzeko Eskuliburu horretan eta Kanal Etikoaren Erregelamenduan aurreikusitakoaren arabera, ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonak fede onez edozein intzidentziaren berri ematen badute, ez dute inolako errepresaliarik edota jazarpenik pairatuko, ez disziplinazkoa ez morala, legez kanpoko edo legez kontrako balizko egintzen berri emateagatik; aitzitik, lankidentza eta laguntza jarduera gisa baloratuko da.

A large, abstract graphic composed of multiple overlapping, curved bands in shades of blue and green, sweeping across the top and left side of the page. The background is a blurred image of a conference room with microphones on a table.

4

KANAL ETIKOA



Kanal Etikoa ULMA Servicios de Manutención-eko pertsona guztien eskura jartzen den ubidea da honako hauek ahalbidetzeko:

- Compliance Sistemaren interpretazioari edo funtzionamenduari buruzko kontsultak aurkeztea.
- ULMAko pertsonen Compliance Sistemaren arau hauste materiala izan daitezkeen jokabideei buruzko barne salaketak jakinaraztea.

ULMA Servicios de Manutención-en Compliance Batzordeak kudeatzen du Kanal Etikoa eta modu independente eta autonomoan jarduten du.

ULMA Servicios de Manutención-eko pertsonen Compliance Sistemako arauen bat hautsi dela baldin badakite edo hautsi den susmo arrazoituak badituzte **salaketa bat aurkeztu beharko dute**, betiere gertera horiek eragina badute salatutako pertsonak ULMA Servicios de Manutención-ekin edo enpresa horren jarduerarekin duen harremanean.

Salaketak ULMA Servicios de Manutención-en Compliance Batzordera bidali beharko dira, idatziz edo posta elektronikoz, helbide hauetara:

- ULMA Servicios de Manutención, S. Coop.
Otañui Pasealekua, 8. 20560 Oñati (Gipuzkoa)
- compliance@manutencion.ulma.es



Salatzaileak eskubide, berme eta babes hauek izango ditu:

1. **Etengabeko laguntza.** Compliance Batzordeak eta Compliance Officerrak laguntza eta asistentzia emango diote salatzaileari espedientea izapidetzen den bitartean eta, beharrezkoa izanez gero, ebazpena eman ondoren.
2. **Ez du errepresaliarik.** Salaketa fede onez egin bada, salatzaileari ezin izango zaiola errepresaliarik egin.
3. **Konfidentzialtasuna.** Salatzailearen nortasuna isilpean gordeko da.
4. **Datu pertsonalen babesa.** Salaketa bat dela-eta eskuratzen diren datu pertsonalen kudeaketa eta, hala badagokio, lagapena datu pertsonalen babesari buruz indarrean dagoen legeriaren arabera egingo da.

Compliance Batzordea arduratuko da aurkeztutako salaketen instrukzioaz eta kudeaketaz, besterik ezean.

Aurreko eskubide eta bermeak izateko, salatzaileak betebeharrak hauek bete beharko ditu:

1. **Fede ona.** Fede txarreko, gezurrezko edo asmo txarreko salaketarik ez aurkeztea, nahita edo jakinda informazio okerra edo engainagarria ez jakinaraztea, salaketari edo salatutako arau hausteari buruzko informazioa edo dokumentazioa ez ezkutatzea edo aipatu gabe uztea, eta, oro har, fede onez jokatzeko salaketa prozesu osoan.
2. **Izapideak.** Lehenik eta behin, barne salaketa aurkeztea dagokion Compliance Batzordean, eta ez jakinaraztea jendaurrean.
3. **Elkarlana.** Prozeduraren esparruan eskatzen zaion dokumentazio edo informazio guztia aurkeztea.
4. **Konfidentzialtasuna.** Legearen arabera salatzaileak dituen eskubideei kalterik egin gabe, salatzaileak behar bezalako konfidentzialtasuna gordeko du espediente eta salatutako gaiak izapidetzeari dagokionez.



INTERESEKO KONTAKTUA

Compliance Officer

Virginia Valls

complianceofficer@ulma.com

ULMA Servicios de Manutención-eko Compliance Batzordea



Otadui Pasealekua, 8. 20560 Oñati (Gipuzkoa)



compliance@manutencion.ulma.es



© Grupo ULMA, S. Coop., ULMA Servicios de Manutención, S. Coop.
2021eko ekaineko bertsioa

Lege oharra:

Gida hau Grupo ULMA, S. Coop.ek onartutako Compliance Sistemaren laburpen praktikoa da, eta dibulgaziorako baino ez da. Compliance Sistema horren arabera erantzukizunak edo betebeharrak dituzten pertsonak bete egin beharko dituzte, eman zaizkien jatorrizko dokumentuetan xedatutakoaren arabera. ULMA Servicios de Manutención, S. Coop.ek ULMA Taldearen Compliance Sistemaren eredua onartu du, eta bere egin du bere administrazio organoaren akordioen bidez, hargatik eragotzi gabe haren independentzia juridikoa eta kudeaketarako autonomia, indarreko legerian eta haren estatutu sozialetan ezarritakoaren arabera.