

OSARTEN KOOPERATIBA ELKARTEA

**CODIGO DE CONDUCTA**

Noviembre 2023

Osarten con este Código de Conducta muestra su compromiso explícito de no tolerar actuaciones contrarias a las leyes y / o a los principios y pautas de conducta que se recogen en este Código

En Osarten el Código de Conducta se ancla en los Valores de la Cooperativa y propone normas que debemos cumplir en nuestro trabajo, siendo la guía en todo momento tanto de nuestras actividades comerciales como de nuestra conducta personal y nos comprometernos a su cumplimiento.

Nos esforzamos por crear y mantener un ambiente de trabajo amable, cortés, justo, ético y saludable con apoyo a las personas en los aspectos personales y profesionales

Somos una empresa fiable, competente y comprometida con el servicio y con el entorno.

Debemos cumplir toda la legislación aplicable, así como los Estatutos y normas internas de la Cooperativa. Este Código es una norma interna de cumplimiento obligatorio.

Sabemos que el mantenimiento de niveles altos en la conducta ética y legal es fundamental para el éxito de OSARTEN

# Nuestros Valores

- **Orientación al cliente:** Interés por conocer al cliente y satisfacer sus necesidades, con el fin de captar nuevos clientes y generar nuevas oportunidades.
- **Innovación:** Proponer y desarrollar nuevos servicios de valor añadido al cliente, con el fin de asegurar los resultados y la supervivencia de la organización
- **Eficiencia :** Mejorar los procesos de trabajo, para poder ajustar el precio a los servicios, con el fin de ser más rentables y más competitivos
- **Equipo :** Colaborar y unir las voluntades y acciones, a través de un ambiente de responsabilidad, para la consecución de los objetivos comunes de Osarten
- **Confianza:** Mostrarme confiable y confiar en mí mismo, a través de un ambiente de respeto, honestidad y transparencia
- **Comportamiento cooperativo:** seguimiento de los principios cooperativos.

# Comportamientos

- Orientación al cliente
  - ❖ Indago y escucho a las empresas y personas clientes.
  - ❖ Atiendo sus solicitudes y cumpro con los compromisos.
  - ❖ Me implico en sus problemas, me anticipo a sus necesidades y apporto soluciones.
  - ❖ Logro que las empresas y personas clientes valore lo que ofrezco.
  - ❖ Genero oportunidades de venta.
- Innovación
  - ❖ Introduzco mejoras en mi quehacer diario.
  - ❖ Fomento mi creatividad y la de los demás.
  - ❖ Propongo ideas y participo en el desarrollo de las mismas.
  - ❖ Dedico tiempo a la innovación como parte de mis tareas.
  - ❖ Asumo riesgos y los gestiono.
- Eficiencia
  - ❖ Cuestiono la operativa habitual
  - ❖ Propongo mejoras y me involucro en las tareas de cambio.
  - ❖ Implanto las mejoras en mi área de actividad.
  - ❖ Planifico adecuadamente y cumpro lo que planifico
  - ❖ Optimizo los tiempos (reuniones, ejecución de servicio, etc.)
- Equipo
  - ❖ Soy responsable.
  - ❖ Comparto experiencias, conocimientos y necesidades.
  - ❖ Conozco los objetivos globales.
  - ❖ Colaboro con los demás para lograr los objetivos globales.
  - ❖ Creo en el proyecto de Osarten.
- Confianza
  - ❖ Soy coherente, haciendo lo que digo y diciendo con respeto lo que pienso.
  - ❖ Soy transparente, comparto información y opiniones.
  - ❖ Escucho y respeto las opiniones y actuaciones de las demás personas.
  - ❖ No critico a la espalda ni etiqueto.
  - ❖ Creo en mí mismo.

# Pautas de conducta

- **Promover y mantener la cultura del respeto e igualdad de oportunidades:** en Osarten no discriminamos en función del género, religión, raza, origen étnico o nacionalidad, cultura, grupo social, discapacidad o enfermedad, orientación sexual, estado civil, edad u opinión política.
- **No permitir y denunciar:**
  - ✓ cualquier indicio de acoso.
  - ✓ acto/s de agresión deliberada, realizado/s por una persona o grupo contra otra, en el entorno de trabajo, mediante formas de comunicación digitales intimidatorias, ofensivas y humillantes.(Ciberacoso)
- **Evitar los conflictos de intereses.** La relación con las personas debe basarse en la lealtad que nace de unos intereses comunes. Los conflictos de interés aparecen en aquellas circunstancias donde los intereses personales de las personas, de forma directa o indirecta, son contrarios o entran en colisión con los intereses de la cooperativa, interfieren en el cumplimiento recto de sus deberes y responsabilidades profesionales o les involucran a título personal en alguna transacción u operación económica de la compañía.
- **Rechazar cualquier tipo de acto de corrupción y/ o soborno.** Dar o recibir sobornos es ilegal, altamente no ético y puede ocasionar consecuencias severas para todas las personas involucradas, incluyendo privación de la libertad de las personas y fuertes multas para la compañía.
- **Exigir en todas las actuaciones un comportamiento profesional y sincero, sin dar o recibir regalos valiosos o favores.** Osarten no promueve la cultura de regalos, siendo obligatorio declarar en la cooperativa todo obsequio de valor o ingreso recibido a nivel personal en el ejercicio profesional.
- Exigir los más altos niveles de **integridad y transparencia** en las actuaciones. Todas las transacciones deben cumplir con la leyes anti-corrupción, incluyendo los requerimientos de mantener libros contables y registros completos y precisos.
- Describir con **honestidad** en los contratos de sociedad y de trabajo los derechos y obligaciones de las personas que trabajan en Osarten
- Recabar información sobre la **competencia de forma legal e incuestionable.**
- **Comunicarnos** en todo momento de forma **honesto, preciso, puntual y efectiva, cumpliendo todos los requisitos legales pertinentes.**
- **Proteger la información más delicada,** adoptando las medidas necesarias para mantener su confidencialidad, para evitar que salga a la luz de forma inadecuada e impedir la destrucción indebida de dicha información. De igual manera, respetamos los derechos de privacidad de las personas
- **No** aceptar cualquier forma de trabajo obligado o forzado, la **explotación** infantil y la **discriminación** con respecto al empleo y profesión como medio para asegurar unas condiciones de trabajo dignas.
- Asegurar que nuestros **entornos y prácticas de trabajo sean seguros, saludables y respetuosos con el medio ambiente.**
- **Proporcionar las herramientas necesarias para poder realizar el trabajo.** Dichas herramientas son propiedad de la Cooperativa y se tienen que utilizar en interés de la misma.
- OSARTEN **fomenta la participación** de sus personas socias y personas trabajadoras en los servicios a la comunidad dentro del marco legal. Sin

embargo, no comprometeremos ninguna actividad política en nombre de OSARTEN