

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA







ÍNDICE

- PALABRAS DE LA ADMINISTRACIÓN.....** 4
- DIRECTRICES ORGANIZACIONALES.....** 5
- PRESENTACIÓN.....** 7
- CONDUCTAS EN LAS RELACIONES.....** 8
 - 1 PÚBLICO INTERNO - COLABORADORES, BECARIOS, JÓVENES APRENDICES Y PRESTADORES DE SERVICIO..... 8
 - 1.1 SMS - Seguridad, medioambiente y salud..... 8
 - 1.2 Compromiso con la calidad..... 10
 - 1.3 Ambiente de trabajo..... 11
 - 1.4 Uso del patrimonio..... 12
 - 1.5 Drogas ilícitas y lícitas como bebidas, cigarrillos y otras..... 14
 - 1.6 Respeto a la diversidad..... 15
 - 1.7 Acoso moral o sexual..... 16
 - 1.8 Relaciones..... 17
 - 1.9 Contratación, selección, promoción y evaluación de desempeño..... 18
 - 1.10 Seguridad, secreto y transparencia de la información..... 20
 - 1.11 Uso de internet..... 22
 - 1.12 Conflicto de interés..... 24
 - 1.13 Actitud de los líderes de ZEN 26
 - 1.14 Actividades político-partidarias..... 28
 - 2 PROVEEDORES: PRODUCTOS Y SERVICIOS..... 30
 - 3 CLIENTES..... 32
 - 4 REPRESENTANTES COMERCIALES..... 34
 - 5 COMPETIDORAS..... 35
 - 6 MEDIOAMBIENTE..... 36
 - 7 COMUNIDAD..... 37
 - 8 GOBIERNO..... 38
 - 9 SINDICATO..... 40
 - 10 ACCIONISTAS Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN..... 41
 - 11 PRENSA..... 42
- VIOLACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....** 43



PALABRAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Presentamos la tercera edición de nuestro Código de Ética y Conducta. Un importante instrumento de gestión que contribuye al direccionamiento de las relaciones, comportamiento organizacional, postura ética y de integridad profesional, que se reflejará en la relación de nuestros personal con los diferentes públicos.

En nuestras actividades, nos relacionamos con diferentes públicos y es fundamental que todas esas relaciones estén regidas por el respeto, por la ética y por la transparencia, y que cumplan estrictamente las leyes, regulaciones y prácticas comerciales exigidas.

A través de este Código, construimos y detallamos las principales actitudes que se esperan de nuestros colaboradores y del resto del público con los que nos relacionamos. Refuerza conceptos y muestra direccionamientos que contribuyen para que actuemos con responsabilidad, observemos cuestiones jurídicas relevantes y nos enfoquemos en conductas éticas indispensables para el negocio.

Por ser protagonistas de nuestras elecciones y acciones, asumimos el compromiso de seguir este Código y contamos contigo para que, juntos, establezcamos relaciones regidas por la transparencia y la confianza.

La Dirección



DIRECTRICES ORGANIZACIONALES

MISIÓN

DESARROLLAR, PRODUCIR Y SUMINISTRAR COMPONENTES Y SISTEMAS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES, PARA LOS SEGMENTOS ORIGINAL Y REPUESTO, CON GENERACIÓN DE VALOR PARA EL NEGOCIO, LOS CLIENTES Y LA SOCIEDAD.

VISIÓN

SER INSTRUMENTO PARA EL PROGRESO SUSTENTABLE QUE CONQUISTE LA PREFERENCIA DE NUESTROS CLIENTES Y EL ORGULLO DE NUESTRO EQUIPO, CON EL FOCO EN LA INNOVACIÓN, CALIDAD Y EXCELENCIA OPERACIONAL.

VALORES

COMPROMISO

Sentimiento de pertenecer a la organización, trabajo arduo, responsabilidad.

"EL TODO ES MÁS IMPORTANTE QUE LO INDIVIDUAL."

SINCERIDAD

Actuar con franqueza, transparencia y respeto.

INTEGRIDAD

Asegurar la honestidad, legalidad, ética y justicia en todas nuestras relaciones, en todas las circunstancias. *"NO EXISTE LA FORMA CORRECTA DE HACER ALGO INCORRECTO."*

SENTIDO DE URGENCIA


Característica de empresas y personas exitosas. Agilidad, proactividad, implementación rápida y riesgos calculados, son expectativas de nuestros clientes y accionistas.

ESPÍRITU EMPRENDEDOR

Identificar e implementar, de forma constante, caminos y soluciones innovadoras con creatividad, considerando siempre la necesidad de los clientes internos y externos.



PRESENTACIÓN



El Código de Ética y Conducta de ZEN presenta comportamientos esperados de los colaboradores para la relación con públicos con los cuales estamos conectados, como proveedores, prestadores de servicios, clientes, la comunidad y el gobierno. Por otro lado, también incentivamos la aplicación de estas directrices por parte de quienes se relacionan con nuestra empresa, con el objetivo de garantizar el respeto mutuo y la creación de un ambiente transparente y ético.

Para mejor comprensión, este Código de Ética y Conducta está organizado por públicos y temáticas de interés. Cada capítulo detalla cómo debemos comportarnos, de acuerdo al contexto involucrado. Nuestras prácticas se revisan periódicamente y este documento es el resultado de un proceso de mejora continua.

En esta 3ª edición profundizamos la comprensión sobre algunas situaciones detalladas e incluimos nuevos direccionamientos sobre asuntos legislados recientemente.

Creemos que el compromiso ético de la empresa es la suma de la conducta de cada uno de los colaboradores. En este sentido, el Código de Ética y Conducta es una lectura indispensable para todo el Equipo ZEN. Debe servirnos de guía y orientar decisiones, ofreciendo una estructura sólida para enfrentar dudas que puedan surgir en el día a día o en diferentes formas de interacciones, internas o externas.

¡Buena lectura!

1 PÚBLICO INTERNO

COLABORADORES, BECARIOS,
JÓVENES APRENDICES Y
PRESTADORES DE SERVICIO



1.1 SMS - SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE Y SALUD

ZEN procura ofrecer un ambiente seguro y saludable a todos los colaboradores. En contraparte, cada uno debe actuar de forma segura y alentar a sus colegas a actuar de la misma forma, atendiendo a los estándares en el ambiente de trabajo.

El colaborador debe notificar, de inmediato, a su líder respecto de cualquier peligro o falta de seguridad en el trabajo del cual tome conocimiento o llame su atención.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

SEGURIDAD Y SALUD

a) En caso de que identifiques cualquier situación que amenace tu integridad física, o la de tus colegas, en el ambiente de trabajo, debes orientar al profesional y comunicárselo a tu líder y al área de SMS. En esta situación, si el riesgo es grave e inminente, debes ejercer el derecho a negarte, interrumpiendo la actividad y comunicando, de inmediato, el suceso a tu líder y al equipo de Seguridad Laboral.

b) Queda prohibido entrar en la empresa portando armas u objetos punzantes, excepto profesionales expresamente autorizados.

MEDIOAMBIENTE

a) ZEN está comprometida con la responsabilidad ambiental, con el objetivo de cumplir con todas las normas, leyes, directrices de Órganos Públicos referentes al medioambiente, promoviendo la concientización de los profesionales, familiares, terceros y de la comunidad en la cual actúa; desarrollando campañas, proyectos y programas de fortalecimiento de la educación ambiental en el ámbito de la sociedad como un todo.

b) Todos los profesionales tienen la obligación de preservar el medioambiente, informar a sus líderes sobre cualquier impacto que pueda provocar daños, conocer los aspectos ambientales de su actividad y la forma correcta de mitigarlos.

1.2 COMPROMISO CON LA CALIDAD

ZEN exige, basándose en mecanismos de certificación y requisitos de los clientes, que todos cumplan con los procedimientos que se refieren a la calidad de los productos y servicios, puesto que la confiabilidad de la información suministrada y el cumplimiento de los requisitos son fundamentales para el fortalecimiento de la confianza con sus asociados.

ORIENTADORES DE CONDUCTA


- a)** Todo público interno debe ser responsable al desempeñar sus funciones, para obtener el mejor resultado y evitar volver a hacer el trabajo.
- b)** No deberán aceptarse procesos que no estén en conformidad con los requisitos del cliente y que puedan comprometer la imagen de la empresa y afectar la calidad de productos y servicios.
- c)** La empresa promueve e incentiva la participación de sus colaboradores en los programas de mejora continua.



1.3 AMBIENTE DE TRABAJO

Mantener un ambiente de trabajo productivo, respetuoso y ético, es responsabilidad de todos y debe observarse en todas las relaciones.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

- 
- a)** Es responsabilidad de todos cuestionar situaciones, decisiones u orientaciones contrarias a los principios éticos, a los valores de ZEN o a la legislación. Los colaboradores que identifiquen tales situaciones, independientemente de la posición que ocupan en la organización, deberán comunicar dicha situación a sus líderes, al Comité de Ética de ZEN o mediante los canales de denuncia que permiten el anonimato. ¡No seas cómplice!
- b)** ZEN apuesta a que tus procesos y prácticas mejoren de forma continua. De esta manera, críticas constructivas y sugerencias que contribuyan a la mejora de los procesos, prácticas y productos, deberán realizarse siempre de forma respetuosa, con información completa (hechos, datos, evidencias) y deberán ser siempre escuchadas de forma receptiva.
- c)** Siempre que se realice una solicitud o un cuestionamiento, de parte de colaboradores o de asociados (clientes, proveedores, comunidad, etc.) será deber de todos contestar adecuadamente, ya que una buena comunicación es fundamental para un ambiente de trabajo respetuoso y ético.

1.4 USO DEL PATRIMONIO

ZEN considera el patrimonio de la empresa un activo fundamental para la buena ejecución de sus actividades y, por lo tanto, deberá protegerse y preservarse. Las inversiones para alcanzar los resultados están orientadas por la austeridad.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

- a)** ZEN respeta la privacidad de los colaboradores, no obstante el colaborador deberá estar consciente de que los bienes y recursos de ZEN deben utilizarse exclusivamente para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, de esta forma, se reserva el derecho de monitorear el uso de dichos recursos.
- b)** El público interno deberá velar por el buen uso y conservación del patrimonio, evitando pérdidas, daños o desperdicios.
- c)** Las herramientas de uso tecnológico puestas a disposición por parte de la empresa, tales como ordenador, portátil, teléfono, celular, impresora, Internet, correo electrónico, etc., deberán usarse siempre de forma responsable. Su uso se someterá a lo establecido en la Norma Técnica de Seguridad de la Información TI 001, disponible en el portal ZEN.



d) Queda prohibido utilizar de forma inadecuada el uniforme de la Brigada de Emergencia y los EPI, así como también el uniforme o cualquier material con el logotipo de ZEN.

e) Queda prohibido conservar para sí mismo o enviar a personas no autorizadas, copias de información, procesos, metodologías, diseños, proyectos, planillas de cálculo, grabaciones, información financiera o relacionada a clientes, entre otros, aunque hayan sido desarrolladas por el colaborador en su ambiente laboral. Debe respetarse la propiedad intelectual de la empresa.

f) No está autorizado el uso de información de ZEN en actividades o publicaciones externas, tales como clases, congresos, ponencias, libros, revistas y redes sociales, ya que su divulgación podría, eventualmente, ocasionar perjuicios financieros y/o favorecer a la competencia, excepto mediante autorización de la gerencia o de la dirección de la empresa en situaciones más sensibles.

1.5 DROGAS ILÍCITAS Y LÍCITAS COMO BEBIDAS, CIGARRILLOS Y OTRAS

ZEN incentiva la calidad de vida de su público interno y está comprometida en mantener un ambiente de trabajo saludable.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

- a)** No está permitido, durante el horario laboral o en el período en el que esté en las dependencias de ZEN, portar o estar bajo el efecto de cualquier droga ilícita o bebida alcohólica.

- b)** El uso del cigarrillo está permitido únicamente en lugares destinados para esa finalidad.

1.6 RESPETO A LA DIVERSIDAD

ZEN valora la diversidad y está en contra de cualquier tipo de descalificación, intimidación, consternación, discriminación o prejuicio de cualquier tipo, ya sea por etnia, religión, cultura, edad, género, convicción política, nacionalidad, regionalidad, estado civil, elección sexual, condición física e intelectual.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

a) Relacionarse dentro del más elevado estándar de respeto humano y profesional, independientemente del cargo que se ocupe, de la función desempeñada y del tiempo en la empresa.

b) Queda expresamente prohibido actuar con prejuicio o discriminación, de cualquier tipo, ya sea en procesos de selección, evaluación, promoción o despido. Las oportunidades se ofrece a las personas, según sus competencias y el requisito de la función, independientemente del género, etnia, edad, origen, orientación sexual, convicción política o deficiencia física.

c) Es responsabilidad de todos actuar para que el respeto a la diversidad, en todas sus formas, sea una constante en la empresa. En el caso de que identifiques situaciones en las que esto no ocurra, orienta a tus colegas, infórmasele a tus líderes, a RR.HH o a través de los canales adecuados.

1.7 ACOSO MORAL O SEXUAL

ZEN actúa con respeto, valorando el ser humano de forma igualitaria y es intolerante con cualquier forma de acoso moral o sexual, tales como insinuaciones, provocaciones, propuestas o actos ofensivos. También, quedan prohibidas las amenazas, intimidaciones y provocaciones, para la obtención de favores o beneficios personales.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

a) No se debe utilizar el cargo, la función e influencia para acosar, obtener beneficios personales o cualquier otra forma de favorecimiento para sí mismo u otras personas.

b) Los administradores, gerentes, gestores, supervisores, líderes de equipo, deben estar atentos para cohibir cualesquiera situaciones de consternación moral o sexual que involucre a sus colaboradores.

c) No se tolerarán juegos, comentarios o bromas que puedan interpretarse como acoso.

d) Es responsabilidad de todos, contribuir mediante conductas deseables con un ambiente de trabajo saludable, amistoso y solidario.



1.8 RELACIONES

ZEN entiende que en el ambiente de trabajo, las relaciones profesionales pueden coexistir con las afectivas. No obstante, las cuestiones íntimas y personales no deben interferir en la rutina laboral, ya sean discusiones o demostraciones públicas de afecto. Para evitar conflicto de intereses, las relaciones afectivas (cónyuges, compañeros, novios) o de parentesco directo (padre, madre, cónyuges, hijo/a, hermano/a) no se aceptarán en situaciones en las que exista una relación de subordinación directa o indirecta.



ORIENTADORES DE CONDUCTA

- a)** No se tolerarán actos de intimidación en las dependencias de la empresa, incluso el estacionamiento. Las relaciones personales deberán mantenerse de forma respetuosa y apropiada para un ambiente de trabajo.
- b)** No se tolerarán actos que puedan perjudicar la imagen y reputación de la empresa.
- c)** En caso de subordinación directa o indirecta, los profesionales que tengan una relación afectiva, deberán informarlo a sus superiores y al área de Recursos Humanos, para que la empresa pueda evaluar posibles conflictos de interés y adoptar las medidas adecuadas a cada caso.

1.9 CONTRATACIÓN, SELECCIÓN, PROMOCIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ZEN procura la excelencia en el proceso de contratación, selección y evaluación de desempeño, a través de requisitos preestablecidos, enfatizando la profesionalización continua de todos los colaboradores. Los criterios utilizados deben estar relacionados con los requisitos exigidos para la función y para la carrera del colaborador.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

- a)** Queda prohibida toda y cualquier forma de favorecimiento en los procesos de contratación, selección, promoción y evaluación de desempeño.
- b)** Se permite referir candidatos para puestos existentes en ZEN, que serán evaluados dentro de los criterios establecidos.
- c)** En los procesos de contratación, selección, evaluación de desempeño, promoción y despido, las personas deben ser evaluadas considerando el nivel de conocimiento, habilidades y actitudes requeridas para la función.



1.10 SEGURIDAD, SECRETO Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

ZEN considera la información como un activo estratégico para la empresa y el éxito del negocio, y exige a sus colaboradores, proveedores, clientes y asociados el uso adecuado de la información de la organización. El uso deberá realizarse en conformidad con las políticas de la organización (internas) y leyes aplicables.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

- a)** Es deber de todos los colaboradores de ZEN proteger la propiedad intelectual de la empresa, incluso, pero sin limitarse a, la tecnología, el know-how, las marcas, patentes, procesos industriales, etc.
- b)** Los colaboradores de ZEN podrán tener acceso a información privilegiada o de propiedad intelectual de la empresa para el ejercicio de su trabajo, siempre que estén debidamente autorizados y cumplan con la finalidad correcta prevista, respetando los intereses y objetivos de la empresa.
- c)** El secreto de la información privilegiada y de propiedad intelectual a la que tenga acceso el colaborador, deberá conservarse en conformidad con las obligaciones contractuales, incluso al finalizar el contrato de trabajo, ya sean propiedad de ZEN o de otras partes interesadas, incluso datos personales de colaboradores.

d) Al manipular información interna o de terceros, los colaboradores deben atender a las leyes de derecho de autor, contratos de licencia de software y políticas relevantes de la organización.

e) No deberán estar al alcance del público externo contenidos y datos estratégicos como: datos sobre participación de mercado, información de colaboradores, información referente a contratos y proveedores, información financiera, planes estratégicos, información que sea de interés de la competencia, proyectos, diseños de productos, despidos y traslado de colaboradores, críticas a la competencia, asuntos que expongan a alguien, específicamente, rumores y hechos no oficiales.

f) Queda prohibido difundir información no oficial y/o no autorizadas de cualquier tipo sobre la empresa.

g) Es responsabilidad de todos cumplir con los procedimientos establecidos que velan por la calidad del producto y veracidad de la información contenida en documentos y registros en el día a día de la empresa.

h) La eliminación de la información deberá ser adecuada y cuidadosa, observando los plazos legales de retención de documentos. Esta información puede ser impresa, electrónica o de cualquier otro medio.



1.11 USO DE INTERNET

Los medios virtuales, como redes sociales y blogs, tienen un papel importante en la formación de la opinión pública. Se espera que el colaborador, al expresar una opinión personal, considere que el ambiente virtual es público y que el contenido del mensaje puede perjudicar su propia reputación o la de ZEN. Velando por la libertad de expresión de nuestros profesionales y procurando el equilibrio en esta relación, aconsejamos utilizar Internet con sensatez, respetando la legislación vigente y los principios de este Código de Ética y Conducta.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

a) No utilizar el logotipo de ZEN o partes de este en perfiles, fotos de portada, fanpages grupos, blogs o cualesquiera iniciativas personales, ya que son de uso exclusivo de la empresa. También, queda prohibida la creación de perfiles o grupos en nombre de ZEN, siendo esta una asignación exclusiva del área de Comunicación o Marketing.

b) Materiales institucionales como imágenes, videos, fotos oficiales de cursos y eventos, comunicados de correos electrónicos o murales, mensajes de WhatsApp y piezas de campañas internas, no deberán compartirse con terceros, fuera del ambiente laboral y sin la debida autorización del área de Desarrollo Organizacional o de la Junta. Compartir, únicamente, contenidos que hayan sido previamente difundidos en los canales externos y oficiales de ZEN.

c) Está permitido publicar logros individuales en el ámbito profesional, puesto que contribuye al fortalecimiento de la marca ZEN, siempre que el contenido no involucre información estratégica de la empresa. Jamás comentar y/o compartir información confidencial o estratégica de ZEN, en conformidad con las indicaciones y los ejemplos del ítem “1.10 Seguridad, secreto y transparencia de información” de este Código.

d) No te manifiestes nunca en nombre de ZEN en los comentarios, provocaciones y/o cuestionamientos realizados por otros usuarios de la red, aunque se trate de un asunto de tu dominio o sector propio. En estos casos, informar al equipo de Comunicación para que este tome conocimiento y, caso sea necesario, realice la publicación del posicionamiento oficial de la empresa.

e) No publicar fotos de otros colaboradores sin su consentimiento y hacer comentarios sobre clientes y proveedores.

f) Registrar tu perfil en redes sociales o páginas web de interés personal, solamente con tu correo electrónico personal, ya que el uso del correo electrónico corporativo es, exclusivamente, para fines profesionales.

g) Respetar la diversidad. En conformidad con el punto “1.6 Respeto a la diversidad”, no se tolerará cualquier conducta de discriminación o prejuiciosa en Internet.

1.12 CONFLICTO DE INTERÉS

Queda calificado como conflicto de interés, cuando el profesional actúe para alcanzar intereses personales, contrarios a los intereses de ZEN o que puedan causar cualquier daño a la empresa.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

- a)** El colaborador debe informar a sus líderes, de forma inmediata, sobre otras actividades profesionales ejercidas en paralelo con su actuación en la empresa. En caso de duda, direccionar el asunto al Comité de Ética.
- b)** Queda prohibido que los colaboradores tengan vínculos societarios y comerciales, personalmente o mediante terceros, con proveedores, clientes de ZEN o negocios similares y/o competidoras de ZEN.
- c)** Los profesionales podrán ejercer actividades paralelas siempre que ello no perjudique el rendimiento en el desempeño de su función, no comprometa su horario laboral y no entre en conflicto con los negocios de la empresa.
- d)** Queda prohibida la negociación, comercialización de productos o servicios en las dependencias de la empresa, dentro o fuera del horario laboral.
- e)** La difusión de productos o servicios solo está permitida a través del Mural de Clasificados, en el lugar asignado para dicho fin.
- f)** El colaborador no deberá presionar o coaccionar a los colegas profesionales y cualquier público relacionado a la empresa para participar de listas de regalos, adhesiones, donaciones, rifas, etc.



g) Siempre que se represente a la empresa, en eventos externos y/o en la relación con el público externo (gobierno, clientes, proveedores, entre otros), el colaborador deberá actuar de acuerdo con los intereses de ZEN, atendiendo al Código de Ética y Conducta.

h) Las relaciones entre parientes en los ambientes de la empresa, tales como padres e hijos, cónyuges, hermanos y otros, deberán regirse por el profesionalismo y no interferir en la toma de decisiones y en el desempeño de las actividades.

i) Queda prohibido al colaborador y administrador representar a la empresa o utilizar su posición de influencia en acciones que resulten en un beneficio propio, de familiares o amigos.

j) No está permitida la subordinación directa de parientes consanguíneos y afines, en 1° y 2° grado, como por ejemplo, padre, hijo, cónyuge, hermano, tío, sobrino y otros, para cualquier tipo de trabajo. Se aceptarán como excepción, solo las detalladas en el Reglamento del Consejo de Accionistas.

1.13 ACTITUD DE LOS LÍDERES DE ZEN

Los líderes de ZEN deben tener conducta ejemplar en el cumplimiento del Código de Ética y Conducta y en su actuación en la empresa. El comportamiento y las actitudes de todos deben regirse por los valores de la empresa, asegurando relaciones saludables y permanentes.





ORIENTADORES DE CONDUCTA

- a)** Todos los líderes se comprometen a ser ejemplos y orientar a sus colaboradores para el cumplimiento de este Código de Ética.
- b)** Los líderes deben estar atentos para cohibir cualesquiera situaciones de consternación o de incumplimiento del Código de Ética involucrando, directa o indirectamente, a sus colaboradores.
- c)** Quedan prohibidas las prácticas abusivas contra colaboradores, tales como: acoso, intimidación, falta de respeto, coacción, humillación y consternación.
- d)** Es responsabilidad de los líderes conocer y cumplir las leyes, procedimientos y normas internas de ZEN, asegurando justicia y equidad en el trato de los colaboradores.
- e)** ZEN no permite que las decisiones, que afectan la carrera profesional del colaborador, se tomen basándose en relaciones personales (amistades, afectos), relaciones fuera de la empresa o rechazo personal.
- f)** El interés por participar de procesos de selección interna para otras áreas o funciones no debe ser motivo de ningún tipo de represalia. La iniciativa del colaborador debe entenderse como una evolución normal de su carrera.

1.14 ACTIVIDADES POLÍTICO-PARTIDARIAS

ZEN respeta la libertad de participación en el proceso político-partidario, en el ejercicio de su ciudadanía.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

- a)** Cualquier iniciativa político-partidaria deberá suceder fuera del horario laboral y sin utilizar las dependencias o el nombre de la empresa.
- b)** La empresa mantiene una posición neutral y de exención en relación a candidatos y partidos políticos.
- c)** Queda prohibido al público interno realizar actividades político-partidarias dentro de las dependencias o como representante de la empresa.





2 **PROVEEDORES**

PRODUCTOS Y SERVICIOS

ZEN tiene el objetivo de mantener relaciones comerciales duraderas, regidas por criterios técnicos e impersonales, de manera tal de garantizar el mejor desempeño y asegurar los resultados para las partes involucradas. A través de su Manual del Proveedor, ZEN se compromete a desarrollarlos.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

a) En la relación con los proveedores, queda prohibido que el público interno, o familiares, obtengan ventajas personales de cualquier tipo.

b) La selección de los proveedores de ZEN se basa en criterios objetivos y técnicos, lo que evita el favorecimiento y permite la competencia leal, en conformidad con requisitos de evaluación detallados en el Manual de Calidad del Proveedor.

c) Quedan prohibidas las relaciones comerciales con empresas en las que colaboradores y familiares de primer grado estén en el contrato social, excepto las previamente aprobadas en el Consejo de Administración.

d) Gratificaciones, recompensas, préstamos, regalos u otros favores de proveedores, o potenciales proveedores, no están autorizados por ZEN.

e) Podrán aceptarse para uso personal, regalos institucionales de bajo valor, tales como agendas, bolígrafos, gorras, pen drives, etc., que caracterizan la gentileza en la relación, siempre que: no imponga ningún sentido de obligación, no sea dinero o sustituto para tal, que sea abierto, transparente y poco frecuente y su valor no sobrepase los R\$ 200 (doscientos reales).

f) Almuerzos, cenas de negocios están permitidas y pueden ser costeadas por el proveedor, siempre que sean de carácter comercial. Invitaciones para eventos o entretenimiento en general, deberán considerar tanto el valor financiero como la posibilidad de que la oferta perjudique la imparcialidad del futuro análisis.

g) En caso de invitaciones para eventos de carácter profesional (capacitaciones técnicas y ponencias, por ejemplo), la aceptación debe estar condicionada a la aprobación de los líderes inmediatos y del Comité de Ética, garantizando la exención de conflicto de interés en la participación.

3 CLIENTES

ZEN está enfocada en atender a sus clientes con respeto, excelencia y eficiencia, superando sus expectativas a través del constante perfeccionamiento, la innovación y calidad de sus productos. Cree que garantizar políticas comerciales coherentes, orientadas por los valores de la organización, respeto a las leyes y normas vigentes, contribuye a la fidelización, la confianza mutua y a la perpetuación de la relación comercial entre las partes.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

- a)** Los administradores y el público interno de ZEN deberán brindar información de forma clara, rápida y precisa, con igualdad de tratamiento, sin hacer distinciones motivadas por intereses o sentimientos personales, velando por la honestidad en las negociaciones, respetando los criterios de confidencialidad de dicha información.
- b)** Están permitidos los almuerzos y cenas de negocios y estos podrán ser costeados por ZEN, en carácter comercial y con comprobación de gastos, mediante la presentación de la factura.
- c)** Al realizar promociones junto a los clientes, el reglamento debe ser claro, sin la posibilidad de generar dudas en su interpretación.
- d)** Los administradores y el público interno de ZEN se comprometen a atender a las necesidades de sus clientes con excelencia, confiabilidad y confidencialidad en la información suministrada, cumpliendo con los acuerdos firmados.
- e)** Está permitido ofrecer regalos institucionales o productos, en conformidad con acciones de marketing y política comercial de la empresa.
- f)** Obsequios, contribuciones o entretenimiento, jamás deberán ofrecerse en circunstancias que puedan caracterizar actitud antiética o inadecuada.
- g)** Todo el público interno debe seguir los estándares de las normas de calidad, de mecanismos de certificación, de los estándares internos de ZEN y de los requisitos específicos de los clientes.
- h)** Las actividades con clientes y sus representantes, costeadas o no por ZEN, no pueden poner en riesgo la imagen y la marca de la empresa ante el público interno, sociedad, accionista y poder público.



4 REPRESENTANTES COMERCIALES

ZEN considera a sus representantes comerciales, asociados importantes, que deben generar resultados y compartir los mismos principios éticos de la empresa.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

- a)** La relación entre los representantes comerciales y ZEN, y entre los representantes comerciales y los clientes de ZEN, debe basarse en la transparencia, cordialidad, confianza y respeto mutuo.
- b)** Queda prohibida cualquier actitud que pueda comprometer a ZEN, en función de intereses personales.
- c)** El representante comercial debe asegurar el secreto de la información sobre los clientes, políticas, productos, servicios y estrategias comerciales, y cumplir la política comercial de ZEN.
- d)** Todo representante comercial se compromete con la transparencia comercial y financiera, aplicando los valores de la empresa.
- e)** Los representantes comerciales son responsables de cumplir las obligaciones contractuales.

5 COMPETIDORAS

ZEN cree en la competencia libre, leal y justa, como base para un ambiente competitivo que privilegie la atención de las necesidades de los clientes. Sus accionistas, administradores y colaboradores deben cumplir las leyes de defensa de la libre competencia de los países en los cuales la empresa realiza negocios. El incumplimiento de estas leyes puede resultar en sanciones financieras y/o criminales, tanto para la empresa como para sus administradores.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

a) Los administradores, colaboradores y accionistas deben actuar con especial cautela en situaciones en las cuales las competidoras puedan estar presentes o verse afectadas, potencial o efectivamente. En especial, los administradores, colaboradores y accionistas no deben discutir, fuera de la empresa, la participación de ZEN en el mercado, su estrategia de negocios y otros asuntos internos que no son públicos (descuentos, precios, clientes, competidoras y así sucesivamente), tampoco deberán involucrarse en prácticas que puedan violar las leyes que rigen la libre competencia.

b) Consulta con los administradores de ZEN, antes de iniciar tratativas con competidoras y siempre que tengas dudas sobre la aplicación de estas leyes en tus actividades comerciales. Como se trata de una cuestión crítica, y a veces jurídicamente compleja, corresponderá a los administradores de ZEN solicitar aclaraciones con especialistas en el área, respecto a alguna práctica o situación específica.

6 MEDIOAMBIENTE

ZEN cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental con el compromiso permanente de minimizar los impactos ambientales en el entorno en el cual se encuentra, promoviendo la atención a los requisitos legales y aplicables y otros relacionados al medioambiente.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

a) Todo administrador y colaborador es responsable por la gestión de los aspectos ambientales de su actividad, en conformidad con las Normas Técnicas ZEN del Sistema de Gestión Integrado, disponibles en el portal ZEN y en los sectores de la empresa.

b) Los administradores y los colaboradores deben ser proactivos en la protección al medioambiente, buscando reducir y dar correcto destino a residuos, evitando desperdicios y utilizando todos los recursos de forma racional.

c) Todos deben comprometerse a desarrollar productos, servicios y procesos con el objetivo de generar el menor impacto ambiental.

d) Situaciones de emergencia, como derrames de productos químicos, aceites y otros accidentes ambientales, deberán tratarse de forma responsable e informarse rápidamente a la brigada de emergencia y al área ambiental de ZEN.

e) Se espera de todos los administradores y colaboradores actitudes responsables, adhiriendo a las normas y reglamentos respecto al medioambiente.



7 COMUNIDAD

ZEN colabora con el desarrollo y bienestar de la comunidad en la que se encuentra, a través de iniciativas internas que benefician instituciones locales e inversiones en las áreas de salud, educación, cultura, entretenimiento, deporte y medioambiente. Incentiva y valora el voluntariado de sus colaboradores en acciones sociales de la comunidad.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

a) Todo administrador y público interno es incentivado, a través de campañas internas, a contribuir con el desarrollo, bienestar y mejora de la calidad de vida de la comunidad local.

b) El compromiso de ZEN con la comunidad en la cual actúa, se basa en la relación de respeto, diálogo abierto y cordial.





8 GOBIERNO

ZEN contribuye para una sociedad justa y democrática, a través del cumplimiento de la legislación vigente, condenando la corrupción en todas las instancias, así como también la oferta de ventajas inadecuadas de cualquier tipo. ZEN tiene cero tolerancia con la corrupción, respeta y obedece las leyes, reglamentos y prácticas de lucha contra la corrupción, incluso, pero sin limitarse a, la Ley nº 12.846/13 (Ley Anticorrupción).

ORIENTADORES DE CONDUCTA

a) ZEN no tolera, en sus actividades, ningún acto de corrupción como ofrecer, prometer o autorizar que se otorgue cualquier bien o valor a agentes públicos, o a funcionarios de empresas del sector privado, directamente o por intermedio de terceros, con el objetivo de influenciar la acción de dichos agentes o funcionarios para obtener ventajas inapropiadas.

b) No se penalizará a ningún colaborador por el atraso o pérdida de negocios resultantes de su negativa para pagar o recibir sobornos.

c) Siempre realizar la atención de agentes públicos en presencia de al menos dos colaboradores.

d) ZEN no adopta prácticas que dificulten la actividad de investigación o control de órganos, entidades o agentes públicos o intervenciones en su actuación.

e) No financiar, costear, patrocinar o de cualquier forma subvencionar la práctica de los actos ilícitos previstos en la ley que traten el tema.

f) Los colaboradores son incentivados a participar de la elaboración de propuestas e implementación de acciones de interés público y/o de carácter social, así como también a participar en asociaciones y entidades gremiales, con el objetivo de fortalecer y expandir la actividad industrial brasileña.

9 SINDICATO

ZEN entiende que el proceso de negociación colectiva es el instrumento más adecuado para perfeccionar las relaciones laborales y para la construcción de relaciones, cada vez más dignas, colaborativas y respetuosas, entre empleadores y empleados. Se basa en el respeto y responsabilidad en las negociaciones con los sindicatos representantes de sus colaboradores.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

- a)** ZEN respeta el derecho a libre afiliación sindical de sus colaboradores, reprobando cualquier tipo de discriminación.

- b)** Las negociaciones con el sindicato de los trabajadores deberán regirse por el respeto, con el objetivo de lograr relaciones de mutuo beneficio.

10 ACCIONISTAS Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ZEN procura la transparencia y la garantía del crecimiento sustentable del negocio y se compromete a generar resultado trayendo justo retorno a los accionistas, cumpliendo todas las exigencias fiscales, ambientales y legales.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

- a)** La información, siempre que sea solicitada por asesores y accionistas, deberán ponerse a disposición con transparencia y precisión, de manera tal de permitir el acompañamiento de las actividades y buen desempeño de la empresa.
- b)** Debe mantenerse reserva respecto a información considerada confidencial y/o privilegiada, sin divulgarla de forma diferenciada en favor del interés de cualquier accionista.
- c)** Es función de los accionistas monitorear los resultados como forma de preservar el patrimonio y los recursos aplicados por este en la empresa.
- d)** ZEN reconoce y considera como complementario a este documento el Código de Ética que se encuentra en el Reglamento de Accionistas.

11 PRENSA

ZEN vela por la relación basada en el respeto, la transparencia y en la cordialidad con la prensa.

ORIENTADORES DE CONDUCTA

- a)** Ningún colaborador está autorizado a brindar información sobre ZEN.
- b)** Toda y cualquier información oficial, de carácter institucional en los medios (radio, televisión, periódico y otros) deberá brindarse, solamente, a través de los portavoces oficiales de la empresa, que son: los Directores, Gerente de RR.HH y Gestora de Desarrollo Organizacional.
- c)** Casos excepcionales y/o específicos, serán previamente autorizados/direccionados a las áreas por la Junta y por la Gestora de Desarrollo Organizacional.





VIOLACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Las conductas detalladas en este Código deben ser practicadas por todos los colaboradores y/o administradores, durante el desempeño de sus actividades, por su parte ZEN se compromete a suministrar las condiciones necesarias para que esto ocurra.

**CUALQUIER VIOLACIÓN
DEL CÓDIGO QUE LLEGUE
A TU CONOCIMIENTO
DEBERÁ INFORMARSE,
INMEDIATAMENTE, A
TRAVÉS DE UNO DE LOS
MEDIOS DISPONIBLES.
¡NO SEAS CÓMPlice!**

El colaborador y/o administrador que deje de seguir el Código o que retenga información durante el curso de una investigación queda sujeto a medidas disciplinarias.

Quien observe o tome conocimiento de violaciones de este Código o tenga dudas respecto a su significado, intención o aplicación, deberá exponer tales situaciones o esclarecer sus dudas con prontitud.

Utiliza los siguientes canales para comunicarte.



▶ Si eres colaborador, procura **a tus líderes** e informa el hecho;



▶ Procura **a uno de los miembros** del Comitê de Ética;

▶ Haz **tu descargo** a través de uno de los canales indicados por Deloitte:



Página web: www.ethicsdeloitte.com.br/zensa

Correo electrónico: linhaeticazen@deloitte.com

Teléfono: 0800 721 9149

La información suministrada se mantendrá en secreto, excepto en situaciones en las que ZEN tenga la obligación de informar a los órganos y autoridades gubernamentales. ZEN no tolerará cualesquiera represalias ni medidas contra personas que, de buena fe, reporten violaciones o sospechas de violación de este Código.

ANTE LA DUDA, ¿QUÉ HACER?

Como es difícil prever todas las situaciones o dilemas éticos enfrentados diariamente, al sentirte incómodo con alguna situación que contraria principios y valores, o que no estén contemplados en este Código, pregúntate a ti mismo:

- ¿Lo permite la ley?
- ¿Es ético?
- ¿Es coherente con lo que está en el Código?
- ¿Está autorizado?
- ¿Está de acuerdo con mis valores?
- ¿Tendrá repercusión positiva para la empresa y para mí?
- ¿Puedo contarle a otra persona lo que hice y cómo lo hice?

Si la respuesta es “no”, para cualquiera de estas preguntas, no lles adelante la acción y si, aun así, no estás seguro de cómo actuar, solicita la orientación de tus líderes de inmediato, o la de los representantes del Comité de Ética y Conducta.



COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA

El Comité de Ética y Conducta de ZEN es independiente y tiene como finalidad promover la difusión, orientación, mantenimiento, cumplimiento y actualización de este Código.

REVISIÓN DEL CÓDIGO

El Código de Ética y Conducta de ZEN será revisado y actualizado, siempre que sea necesario. Las modificaciones serán ampliamente difundidas a todos los involucrados.



**“TODO LO QUE NO PUEDES DECIR
CÓMO LO HICISTE, NO LO HAGA”**

KANT