



Packaging e imagen de producto

## COMPROMISO RSC

---

Junio 2022

[www.eman.es](http://www.eman.es)  
[graficas@eman.es](mailto:graficas@eman.es)  
Bº Txikiardi, 15  
20170 USURBIL (Gipuzkoa)  
Telf: (+34) 943 376 067

## OBJETIVO

El objetivo de este COMPROMISO RESPONSABILIDAD SOCIAL COORPORATIVA (en adelante Compromiso RSC) es disponer de un conjunto de principios y reglas de actuación ante la totalidad de grupos de interés de EMAN, de modo que todas las personas que integran EMAN procedan de forma coherente con los valores, políticas y objetivos generales de la empresa.

Los grupos de interés de EMAN son:

- Clientes
- Personal interno
- Empresas proveedoras
- Consejo Dirección y Propiedad
- Entorno Social
- Instituciones

## ALCANCE

Todas las personas que integran EMAN, sea a través de una relación laboral directa o mediante contratos de colaboración, conocerán y respetarán este Compromiso RSC y ajustarán su actuación profesional a los principios básicos que lo inspiran.

Se pretende que todo el personal se familiarice con el Compromiso RSC y que aplique sus principios en su actividad diaria.

## PRINCIPIOS ÉTICOS

A continuación se definirán los Principios Éticos de EMAN en relación a las siguientes áreas de gestión:

1. La Dirección
2. La clientela
3. Las empresas proveedoras y subcontratistas
4. El personal interno
5. El entorno ambiental
6. La competencia
7. Las administraciones competentes

## 1. ALTA DIRECCIÓN

La Dirección de EMAN adquiere una serie de compromisos en materia de gestión ética y socialmente responsable, de los que hará participe a las personas integrantes de la organización, así como a todos sus colaboradores.

Mediante la elaboración y firma de la Dirección de este documento, hemos procedido a la aceptación de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, destinados a integrar en la organización conductas y acciones en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Con ello pretendemos, por un lado, afianzar la confianza en nuestra organización y las personas que la integran, respecto valores como la honradez, lealtad, buena fe, transparencia y cultura organizativa, y por otro lado, difundir a nuestro entorno la cultura de la gestión ética y socialmente responsable haciéndolo participe de la misma.

Compartir estos valores con todos los integrantes de la empresa permitirá a EMAN ser una organización socialmente responsable, que satisfaga las expectativas de los diferentes grupos de interés, contribuyendo a un desarrollo social y ambientalmente sostenible, y económicamente viable.

### Principios y comportamientos éticos

1. Informar sobre la política empresarial y valores de EMAN, divulgando el compromiso empresarial sobre la Responsabilidad Social Corporativa, y logrando que todas las personas de la organización se identifiquen con el mismo.
2. Facilitar los medios necesarios para solucionar los problemas profesionales y personales que pueda presentar el personal de la empresa.
3. Mantener unas buenas relaciones con todas las personas que integran nuestra empresa, actuando con justicia en caso de conflicto.
4. Disponer y mantener canales de información coordinados dentro de la organización, basados en la honestidad y la transparencia, posibilitando así que el personal se involucre y participe en las acciones de la empresa y en la consecución de los objetivos estratégicos de la misma.
5. Priorizar los objetivos de la organización sobre los particulares, de forma que no se creen conflictos de intereses ente asuntos personales y laborales.
6. Comprometernos con el cumplimiento de todos los requisitos legales, sectoriales, sociales, ambientales, laborales, etc. Que sean de aplicación a nuestra actividad, así como al seguimiento y control de aquellos otros compromisos y requisitos que desde la organización suscribamos de forma voluntaria.

## 2. RELACIÓN CON LA CLIENTELA

El trato directo con la clientela, así como la prestación de un servicio acorde con sus necesidades y expectativas, son los pilares fundamentales para mantener una relación óptima con dicho colectivo. Por dicho motivo, ésta debe basarse en máximas como el respeto, la honradez, la confianza, el cumplimiento y la calidad etc.

El Departamento de Atención al Cliente y el personal de la Red Comercial, son el nexo de unión directa que permite mantener en todo momento una comunicación bidireccional con nuestros clientes.

### Principios y comportamientos éticos

1. Mantener una relación directa con la clientela basada en la serenidad, honradez, lealtad y transparencia, de modo que el servicio prestado sea identificado como el de mayor calidad posible.
2. Permanecer en constante innovación, tanto en elementos tecnológicos como aquellos otros factores (humanos, seguridad, etc.) que permitan proporcionar un servicio de calidad.
3. Adaptar nuestra oferta de productos a las demandas de la clientela.
4. El personal de EMAN en relación con la clientela, dispondrá de los recursos, la voluntad y profesionalidad que permitan solucionar cualquier problema que pueda repercutir en el cliente, comprometiéndose con los valores de buen trato, atención, respeto, honestidad y servicio hacia nuestra clientela.
5. Atender, gestionar y solucionar todas las sugerencias, quejas y reclamaciones, proporcionando una resolución equitativa y justa para ambas partes.
6. No facilitar a terceras personas datos confidenciales de clientes, salvo autorización u obligación legal. EMAN se compromete con el cumplimiento de la legislación en materia de LOPD.

### 3. RELACIÓN CON LAS EMPRESAS PORVEEDORAS Y SUBCONTRATISTAS

Las empresas proveedoras y subcontratistas son elementos clave para nuestra organización y actividad. Por dicho motivo, nuestra relación debe basarse en el cumplimiento recíproco de compromisos, objetivos y contratos, que deriven siempre en el beneficio del cliente.

#### Principios y comportamientos éticos

1. Basar las relaciones con nuestros proveedores en el respeto, la confianza, el apoyo y la lealtad mutua.
2. Exigir a nuestros proveedores el cumplimiento de los acuerdos pactados respecto plazos, precios y calidad, comprometiéndonos a su vez a cumplir con los pagos en los plazos y condiciones establecidas.
3. Evitar, en la medida de lo posible, litigios innecesarios con nuestras empresas proveedoras.
4. Tomaremos acciones sobre aquellas empresas proveedoras que consideremos relevantes en materia ética y responsabilidad social.
5. Controlar que nuestros proveedores respeten y cumplan la legislación vigente en materia laboral, ambiental y de salud laboral.
6. Ningún miembro de la organización aceptará regalos o similares que pudieran repercutir en un trato favorable respecto a determinados proveedores o subcontratistas.
7. Organizar de forma eficiente la contratación de servicios, las compras y las gestiones de productos, dentro del marco legal aplicable.

#### 4. RELACIÓN CON EL PERSONAL INTERNO

Es indispensable que las personas que forman parte de EMAN dispongan de una base ética sólida que propicie el refuerzo de la gestión ética y socialmente responsable de la globalidad de la empresa.

##### Principios y comportamientos éticos

1. Establecer el Comité existente como foro de diálogo e información en materia de ética y responsabilidad social, que recoja directamente las necesidades y observaciones de todo el personal, y establézcalas pautas para la resolución de las mismas, siempre bajo el compromiso de confidencialidad.
2. Establecer los cauces oportunos de comunicación y coordinación en el trabajo, de forma que se impulse el intercambio de información, se mejore la eficiencia en el trabajo, se motive la labor en equipo y se fomente una cultura de confianza, apoyo y colaboración entre todo el personal. Todo ello bajo principios de claridad, precisión, honestidad y respeto.
3. Planificar y ejecutar un programa formativo adecuado a las necesidades de cada puesto de trabajo, teniendo en cuenta aspectos de este Compromiso RSC
4. Evaluar y reconocer el trabajo del personal, ofertando oportunidades en igualdad de condiciones para acceder a la promoción laboral. Los criterios que valoren el esfuerzo realizado y el compromiso con la empresa deben ser totalmente objetivos.
5. Velar por la existencia de un clima laboral adecuado así como tomar las medidas que permitan una mejora del mismo, por parte de EMAN como entidad y toda la plantilla que integra la organización.
6. Nuestro personal se compromete a realizar un uso racional y sostenible de los recursos (económicos, materiales, humanos, ambientales, etc.).
7. Lograr una estructura de la plantilla equilibrada, respetando el principio de no discriminación en el más amplio sentido (género, raza, religión, discapacidad, edad, etc.) y trabajando para garantizar la igualdad de trato y oportunidades así como un entorno favorable para el desarrollo tanto profesional como personal de nuestra plantilla.
8. Respetar la libertad de sindicación y el derecho a la negociación colectiva.
9. Establecer políticas beneficiosas que permitan conciliar la vida personal y laboral de quien lo requiera, y ser reconocidos como empresa concienciada e implicada con las situaciones personales de nuestra plantilla.
10. Cumplir la legislación vigente en materia laboral, social y de prevención de riesgos laborales que permite garantizar la seguridad y salud de nuestros trabajadores, así como todos aquellos requisitos establecidos en los sistemas de gestión internos.

## 5. RELACIÓN CON EN EL ENTORNO AMBIENTAL

La Dirección de la empresa, consciente de que toda actividad empresarial puede generar impactos en el medio ambiente, integra el concepto de protección del medio ambiente en su cultura empresarial.

### Principios y comportamientos éticos

1. Prevenir los efectos de nuestra actividad sobre el medio ambiente, colaborando para alcanzar un desarrollo sostenible.
2. Asegurar una eficaz protección del medio ambiente teniendo en cuenta la mejor tecnología disponible y económicamente viable, así como la naturaleza de nuestros aspectos ambientales. La mejora continua en materia medioambiental es uno de nuestros compromisos.
3. Practicar la transparencia de la gestión medioambiental en nuestro trato con las partes interesadas.

## 6. RELACIÓN CON LA COMPETENCIA

Entendiendo el mercado como un conjunto de actores que compiten en negocios similares al nuestro, tendríamos que mantener con ellos unos principios y comportamientos que nos beneficien a todos.

### Principios y comportamientos éticos

1. Mantener diálogos y colaboraciones que supongan intereses comunes y repercutan en beneficios para ambas empresas.
2. Considerar que las relaciones de respeto y colaboración repercuten en el bien de la clientela y de las propias empresas.
3. Cumplir la legislación aplicable en el ámbito de la competencia y rechazar todas aquellas actuaciones destinadas a difundir información falseada sobre otras empresas del sector, apropiarse de información, etc.

## 7. RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES COMPETENTES

En la relación de EMAN con las diferentes administraciones competentes, colaboramos siempre que se nos solicita en la medida de nuestras posibilidades y conocimientos.

### Principios y comportamientos éticos

1. Mantener una relación con las Administraciones competentes basadas en la honestidad, integridad, transparencia y veracidad de la información.
2. Acatar y cumplir con todas las obligaciones impuestas por las diversas Administraciones Públicas, y dar respuesta a la información solicitada por las mismas.
3. Basarnos en los principios de transparencia, relevancia y veracidad, EMAN se compromete a difundir la imagen fiel de sus estados financieros como reflejo de las auditorías que anualmente se realizan sobre los mismos.
4. Rechazar cualquier indicio de corrupción que pretenda obtener un trato favorable de las Administraciones, así como cualquier tipo de extorsión o soborno.