

# CÓDIGO DE ÉTICA CORPORATIVA

05/06/2020

SIGNATURA

Carles Fàbregas  
*Director general*

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>PRÓLOGO</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>PRINCIPIOS GENERALES</b> .....	<b>3</b>
3.1	COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS Y LABORALES .....	3
3.2	ÉTICA Y BUEN GOBIERNO .....	3
3.3	PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE .....	4
3.4	SEGURIDAD Y SALUD Y BIENESTAR FÍSICO Y EMOCIONAL.....	4
3.5	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DIVERSIDAD .....	4
3.6	FLEXIBILIDAD Y EQUILIBRIO EN LAS ESFERAS VITALES .....	5
3.7	PROTECCIÓN DE DATOS .....	5
3.8	DESARROLLO Y EMPLEABILIDAD .....	5
3.9	TRANSPARENCIA, COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN .....	5
<b>4</b>	<b>COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS</b> .....	<b>6</b>
4.1	SOCIEDAD .....	6
4.2	ADMINISTRACIONES .....	6
4.3	USUARIOS .....	7
4.4	PROVEEDORES .....	7
4.4.1	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS .....	7
4.5	PLANTILLA DE TUSGSAL/ACCIONISTAS.....	8
4.6	SOCIEDAD .....	8
4.7	EMPRESAS DEL GRUPO .....	9
<b>5</b>	<b>REGISTRO DE MODIFICACIONES</b> .....	<b>9</b>

## 1 PRÓLOGO

El Código de Ética es un documento vinculante tanto para los miembros de la organización interna de TUSGSAL como para los terceros asociados a la misma, desarrolla el conjunto de principios que la empresa públicamente se compromete a respetar, en el ejercicio de su actividad social como forma de difusión de la cultura de cumplimiento que pretende ser integrada a todos los niveles de la estructura corporativa.

Su importancia es clave como herramienta de mejora y consolidación de la reputación de la empresa en el mercado, sirviendo como patrón axiológico a partir del cual son posteriormente desarrolladas las políticas de empresa.

## 2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código de Ética Corporativa nace con una clara vocación de universalidad tanto, vinculando a todos los sujetos que pertenecen a la estructura de la entidad, sin importar el puesto de trabajo, rango o años de antigüedad en la organización, como incumbiendo a todos aquellos que estén relacionados o deseen estar relacionados de cualquier forma con TUSGSAL.

## 3 PRINCIPIOS GENERALES

El Código de Ética se aplica a todas las acciones desarrolladas por TUSGSAL, se basan en una actitud de respeto, profesionalidad y honestidad hacia todo el personal, empresas colaboradoras y grupos de interés, y se elabora bajo los siguientes principios:

### 3.1 COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

TUSGSAL, está comprometida con los derechos humanos y laborales y así lo muestra en su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los diez principios en los que se basa el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

### 3.2 ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Es presupuesto el cumplimiento normativo necesario del presente código, así como el cumplimiento de la legislación vigente por toda la organización.

TUSGSAL tiene implementado un Sistema Integrado de Gestión (calidad, seguridad y salud laboral, responsabilidad social corporativa, sostenibilidad ambiental y energética, seguridad vial y empresa saludable) según las normas UNE-EN ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, UNE-EN 13816: 2003 Transporte Público de Pasajeros y Reglamento Particular Aenor AP37.01, IQNet SR 10: 2015 Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social, UNE-EN ISO 14001: 2015 Sistemas de Gestión Ambiental, ISO 45001: 2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), UNE-ISO 39001: 2013 Sistemas de Gestión de la Seguridad Vial, UNE-EN ISO 50001: 2018 Sistemas de Gestión de la Energía y SIGOS: 2019 Sistema de Gestión de Organización Saludable de Aenor.

Asimismo, TUSGSAL dispone del Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental, que concede la Generalitat de Catalunya para su flota de vehículos, y está adherida al "Programa de Acuerdos Voluntarios para la reducción de gases de efecto invernadero" de la Generalitat de Catalunya.

Para acreditar que se cumplen los requisitos de estas normas, de forma regular se efectúa la revisión y certificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) por una entidad certificadora externa.

Todo el personal de TUSGSAL debe cumplir las normas internas de la organización, así como los procesos, procedimientos e instrucciones derivados del SIG. Comprometiéndose la compañía a poner los medios necesarios para que todo el personal y grupos de interés conozcan la normativa interna y externa necesaria para el ejercicio de sus responsabilidades.

TUSGSAL aplicará los principios del buen gobierno y rechazará cualquier práctica de corrupción.

El personal de TUSGSAL no podrá dar ni aceptar ningún tipo de regalo que pueda ser interpretado como algo que excede las prácticas profesionales comúnmente aceptadas. En ningún caso, cuando pudiera interpretarse que el dar o recibir un obsequio, regalo o favor influye en cualquier proceso de toma de decisiones.

### **3.3 PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

TUSGSAL desarrolla su actividad desde el respeto al medio ambiente, cumpliendo en todo momento la normativa medioambiental vigente y minimizando el impacto de sus actividades y la generación de residuos, así como el ahorro energético y el consumo de agua en todas sus instalaciones.

TUSGSAL dispone de las certificaciones UNE-EN ISO 14001: 2015 Sistemas de Gestión Ambiental y UNE-EN ISO 50001:2011, Sistemas de gestión de la energía, además del Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental que concede la Generalitat de Catalunya para su flota de vehículos, y está adherida al “Programa de Acuerdos Voluntarios para la reducción de gases de efecto invernadero” de la Generalitat de Catalunya.

### **3.4 SEGURIDAD Y SALUD Y BIENESTAR FÍSICO Y EMOCIONAL**

El servicio de prevención propio que dispone la organización permite y promueve un programa de seguridad y salud en el trabajo, informando, formando y concienciando a los/as trabajadores/as para que adopten comportamientos responsables y tomen medidas preventivas necesarias para minimizar los riesgos laborales, estando certificada en ISO 45001: 2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), y teniendo implantado y certificado SIGOS: 2019 Sistema de Gestión de Organización Saludable de Aenor, sistema de gestión que promueve y protege la salud, bienestar y seguridad de los trabajadores, así como la sostenibilidad del ambiente de trabajo. Este modelo, está basado en los criterios de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y en la metodología de mejora continua, y entiende la salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social.

### **3.5 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DIVERSIDAD**

TUSGSAL dispone de un Plan de igualdad, en el que promueve la igualdad entre mujeres y hombres en todos los aspectos referentes al acceso al empleo, a la formación, a la promoción de profesionales y a las condiciones de trabajo. Del mismo modo, rechaza cualquier forma de intimidación, violencia, acoso físico, sexual, psicológico, moral u otro abuso de autoridad.

Asimismo, evita cualquier tipo de discriminación por edad, raza, sexo, ideología, religión, nacionalidad, origen social, orientación sexual, opiniones políticas o cualquier otra condición personal, física o social de las personas que la componen.

### **3.6 FLEXIBILIDAD Y EQUILIBRIO EN LAS ESFERAS VITALES**

Por la idiosincrasia de la empresa forma parte de la filosofía de TUSGSAL el respeto por la vida familiar y personal de todas las personas que la componen, promoviendo programas de conciliación que faciliten el perfecto equilibrio entre ésta y las responsabilidades laborales de los mismos.

### **3.7 PROTECCIÓN DE DATOS**

Cumplimos con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; así como la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, (LOPD) en los contenidos que corresponden; garantizando y protegiendo, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente su honor, intimidad y privacidad personal y familiar.

### **3.8 DESARROLLO Y EMPLEABILIDAD**

Los criterios que se siguen para la selección y contratación están descritos en las políticas de recursos humanos.

La finalidad es que todas las personas que trabajan en TUSGSAL sean positivas, felices, generen creatividad e innovación y desempeñen su trabajo con ilusión, eliminando todo rastro de barreras de género, capacidad u origen. Para ello, se han puesto en marcha planes de desarrollo y formación y planes de igualdad que permiten a las personas evolucionar conforme a sus habilidades y aptitudes, no sólo desde un punto de vista profesional, sino también humano.

Los planes de formación, propician la igualdad de oportunidades y el desarrollo de una carrera profesional que contribuye a la consecución de los objetivos de gestión de TUSGSAL.

### **3.9 TRANSPARENCIA, COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN**

TUSGSAL promueve una comunicación transparente a sus profesionales y a todos sus accionistas, en base a los criterios establecidos en su proceso de comunicación reflejado en el Mapa de procesos de TUSGSAL, además elabora una Memoria de RSC anual en base al estándar internacional GRI a través de la cual reporta sobre los asuntos materiales definidos junto a sus grupos de interés mediante un estudio de materialidad bienal, objetivos e indicadores de seguimiento.

## 4 COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

TUSGSAL establece mecanismos de comunicación que aporten información suficiente y oportuna a sus partes interesadas y que contribuyan a garantizar la eficacia del sistema de gestión de TUSGSAL, bienalmente realiza un estudio de materialidad a través del cual se detectan las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y en base a estos resultados, TUSGSAL marca objetivos para dar cumplimiento a las mismas.

Entre los grupos de interés, a los cuales TUSGSAL pudiera necesitar consultar o que se pueden ver afectados por la actividad de la empresa, se incluyen:

- Sociedad
- Administraciones
- Usuarios del servicio
- Proveedores
- Plantilla de TUSGSAL/Accionistas
- Empresas del grupo

### 4.1 SOCIEDAD

El termino entidades sociales hace referencia a asociaciones vecinales, asociaciones de familias de alumnos, entidades culturales, etc.

Este tipo de entidades representa grupos de la ciudadanía que también son clientes del servicio o que podrían llegar a serlo. Por lo tanto, mantener una comunicación fluida ayuda a la empresa a hacer llegar la información y la imagen corporativa a un número mayor de personas y a recoger todo tipos de sugerencias y reclamaciones que ayudan a mejorar el servicio.

TUSGSAL mantiene una comunicación fluida tanto con las asociaciones de vecinos, como con las autoridades de la ciudad y con los propios trabajadores/as de esta forma se estudian las necesidades y expectativas de la sociedad en general y se valoran los aspectos en los cuales TUSGSAL puede colaborar en función de las necesidades detectadas y de las posibilidades de la propia organización.

Extrapolando esta visión hacia proyectos dirigidos a la Sociedad, colaboramos con entidades dirigidas a la integración, la educación, igualdad y cultura con el propósito de contribuir a la mejora del entorno sociocultural.

### 4.2 ADMINISTRACIONES

A efectos de la prestación del servicio, TUSGSAL es proveedora del servicio de transporte urbano de viajeros de los ayuntamientos de las poblaciones por las cual circulan los autobuses de la empresa, el área Metropolitana de Barcelona y las administraciones públicas a las cuales compete este servicio.

La importancia de la comunicación con estas entidades radica en que son ellas las que definen los requisitos que ha reunir el servicio para el cual contratan la empresa. Por eso, el establecimiento de canales que permitan la comunicación fluida y eficaz entre estas y la empresa es básico. Estas comunicaciones tendrán la periodicidad establecida por contrato con la Administración (AMB).

Por otro lado consideramos como Administraciones las fuerzas de seguridad del estado, cuerpos de intervención y tenemos relación directa y diaria con el personal técnico de los ayuntamientos de las poblaciones donde operamos.

#### **4.3 USUARIOS**

Los usuarios son el centro de nuestra actividad, por eso hemos establecido una serie de sistemas de relación con ellos para conocer sus necesidades y expectativas, y poder posarlas al servicio de una calidad que mejora de forma continuada.

Su opinión es muy importante para poder mejorar continuamente la calidad del servicio, puesto que son quienes disfrutarán de las ventajas de un servicio de calidad y quienes perciben los signos que indican un mal servicio.

Para informarles se utilizan campañas publicitarias, la información en el propio autobús, medios de comunicación, marquesinas, Internet, redes sociales y una línea directa de atención a las personas usuarias (901.51.11.51) que puede ser utilizada también para que puedan hacer llegar a la empresa sus sugerencias y reclamaciones, además disponemos de una oficina de Atención al cliente situada en la ciudad de Badalona (Pl. Joan Miró, 2, 08913).

#### **4.4 PROVEEDORES**

Los procesos de selección de proveedores en TUSGSAL obedecen a criterios de objetividad, imparcialidad y a comportamientos de transparencia, lealtad y colaboración recíproca que evita cualquier conflicto de interés o favoritismo.

##### **4.4.1 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

TUSGSAL dispone de una política de compras que está integrada por un Proceso de Compras, una Guía de compra verde y eficiencia energética y una Política de compra responsable y sostenible que engloba todos los aspectos a tener en cuenta para asegurar que la toma de decisiones en los procesos de compra es totalmente transparente y se realiza de forma ética y responsable. TUSGSAL dispone, asimismo, de un procedimiento de Adquisición de bienes y servicios desarrollado dentro de su sistema de gestión.

TUSGSAL establece en su política que los productos adquiridos cumplan con los requisitos en base a:

- Impacto ambiental y eficiencia energética.
- Aspectos relativos a la producción de los bienes y las condiciones de trabajo, los precios, plazos, etc.
- El impacto que en el entorno social pueda tener la compra en áreas como el desarrollo local, la seguridad, etc.
- La actitud desde la cual se realiza la compra, implicando valores éticos que impregnan el proceso de decisión en los ámbitos medioambiental, social y económico.

#### 4.5 PLANTILLA DE TUSGSAL/ACCIONISTAS

En TUSGSAL trabajan 1000 personas aproximadamente, 800 de ellas son operadores/se bus, la cara más visible de la organización puesto que son quienes día a día transportan a millones de personas en autobús a sus destinos y quienes se relacionan con la ciudadanía en general, además de las fuerzas del estado, ambulancias, bomberos, mensajería, taxis, etc. así pues la actividad de la empresa se da en su mayoría en la vía urbana, además existen tres instalaciones de trabajo en estas instalaciones tendremos en cuenta de forma global a los siguientes subgrupos de interés internos:

- Personal administrativo en el cual se engloban las direcciones y subdirecciones de área, mandos intermedios, personal técnico, oficiales, auxiliares, personal en prácticas, becarios y aprendices.
- Operadores y operadoras buzo.
- Mecánicos, electricistas y planchistas, aprendices.
- Personal de limpieza y mantenimiento de vehículos.
- Personal de limpieza y mantenimiento de instalaciones.

El compromiso de TUSGSAL con toda su plantilla es el de generar puestos de trabajo estables y velar por la seguridad y salud laboral y las condiciones de trabajo de todas las personas que forman parte de la organización, además gestionar los recursos de la empresa de forma sostenible, ética y transparente teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los accionistas que son también los trabajadores y trabajadoras de TUSGSAL.

#### 4.6 SOCIEDAD

El término entidades sociales hace referencia a asociaciones vecinales, asociaciones de familias de alumnado, entidades culturales, etc. Este tipo de entidades representa grupos de la ciudadanía que también son clientes del servicio o que podrían llegar a serlo. Por lo tanto, mantener una comunicación fluida ayuda la empresa a hacer llegar la información y la imagen corporativa a un número mayor de personas y a recoger todo tipos de sugerencias y reclamaciones que ayudan a mejorar el servicio.

TUSGSAL mantiene una comunicación fluida tanto con las Asociaciones de vecinos, como con las autoridades de la ciudad y con los propios trabajadores/as de esta forma estudiamos las necesidades y expectativas de la sociedad en general y valoramos los aspectos en los cuales podemos colaborar en función de las necesidades y de las posibilidades de la propia organización. Extrapolando esta visión hacia proyectos dirigidos a la sociedad colaboramos con entidades dirigidas a la integración, la educación, igualdad y cultura con el propósito de contribuir a la mejora del entorno sociocultural.



#### 4.7 EMPRESAS DEL GRUPO

TUSGSAL es actualmente la empresa matriz del grupo DIREXIS, grupo empresarial de Servicios a la ciudadanía que está formado por un total de 11 empresas. El compromiso con las empresas del grupo y sus trabajadores y trabajadoras está basado en los mismos principios que el compromiso con el personal de TUSGSAL.

### 5 REGISTRO DE MODIFICACIONES

Nº	Fecha	Descripción
1	05/06/2020	Disgregación del código de conducta y de ética Inclusión de compromiso con las partes interesadas