

**DIREXIS**

**TUS<sup>CS</sup>sal**

▶ Codi d'ètica  
corporativa

# ■ Índex

■ 1. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ	3
■ 2. ÀMBIT D'APLICACIÓ	4
■ 3. ABAST	4
■ 4. MISIÓ, VISIÓ I VALORS	4
■ 5. PRINCIPIS GENERALS	5
» Compromís amb els drets humans i laborals	5
» Ètica i bon govern	5
» Protecció del medi ambient	6
» Seguretat i salut i benestar físic i emocional	6
» Igualtat d'oportunitats i diversitat	6
» Flexibilitat i equilibri en les esferes vitals	7
» Protecció de Dades	7
» Desenvolupament i ocupabilitat	7
» Transparència, comunicació i participació	7
» Proveïdors	8
» Adquisició de bens i serveis	8
» Clients	8
» Insatisfaccions, reclamacions i suggeriments dels clients	8
■ 6. CANAL ÈTIC	9
■ 7. VIGÈNCIA	9
■ 8. CONTROL DE VERSIONS	9

# 1. Compromís de la direcció

Em complau presentar el Codi de conducta i ètica corporativa de TUSGSAL, un pas més en el compromís de la nostra organització amb l'ètica, la coherència i la transparència i els nostres valors corporatius.

TUSGSAL s'ha guiat al llarg dels anys en la coherència amb els màxims estàndards ètics i amb un rigorós compliment de la normativa vigent.

És per això que, amb caràcter previ, TUSGSAL ja s'ha proveït d'altres instruments que certifiquin i garanteixin el bon funcionament de l'empresa disposa de diferents certificacions ISO en matèries tan rellevants com la qualitat, el medi ambient, la seguretat i salut en el treball, la seguretat viària, i la responsabilitat social corporativa, entre d'altres.

El Codi de conducta i ètica corporativa és un document vinculant tant per als membres de TUSGSAL com per als seus grups d'interès, que deixen plasmat per escrit el conjunt de valors que l'empresa es compromet públicament a respectar, en l'exercici de la seva activitat social com a forma de difusió de la cultura de compliment i transparència que pretén ser integrada a tots els nivells de l'estructura corporativa.

A través d'aquest codi TUSGSAL pretén:

a) Facilitar el coneixement i l'aplicació de la cultura empresarial de TUSGSAL, fermament arrelada en la implicació social, la integració de tot el personal i el sentit de pertinença amb respecte de la diversitat.

b) Establir les bases per a la prevenció, la detecció i l'eradicació de conductes irregulars, qualsevol que sigui la seva naturalesa, comprenent, entre altres, l'anàlisi dels riscos, la definició de responsabilitats, la formació i el procés de millora contínua.

c) Identificar els valors i principis fonamentals que han de guiar el comportament de totes les persones de l'organització en el desenvolupament de la seva activitat professional per continuar fomentant i assegurant l'ètica, la responsabilitat social i la transparència en totes les actuacions de la companyia.

Aquest codi aspira a ser compartit amb totes les nostres parts interessades, utilitzant tant els canals de comunicació interns com els externs.

La direcció de TUSGSAL es compromet a recolzar i divulgar aquesta guia de comportament professional, ètic i responsable de totes les persones que componen l'organització en el desenvolupament de les seves activitats.

Aquest codi és un element bàsic de la nostra cultura com a empresa social i està alineat amb la defensa dels principis i valors organitzacionals, que es comparteixen amb tots els grups d'interès de TUSGSAL.



**Carles Fàbregas Agustí**

Director General

## 2. Àmbit d'aplicació

El Codi de Conducta i Ètica Corporativa neix amb una clara vocació d'universalitat que pretén vincur tots els subjectes que pertanyen a l'estructura de l'entitat, sense importar el lloc de treball, rang o anys d'antiguitat en l'organització i incloure tots aquells que estiguin relacionats o desitgin estar relacionats de qualsevol forma amb TUSGSAL.

## 3. Abast

Aquest codi abasta tot el personal de TUSGSAL independentment de la posició i la funció que exerceixi. L'aplicació del codi podrà fer-se extensiva a qualsevol persona física i/o jurídica relacionada amb TUSGSAL i a totes les seves parts interessades i al compliment de la seva finalitat, sempre que sigui possible en funció de la naturalesa de la seva relació amb l'organització. En aquest cas, hauran d'assumir per escrit el compromís del seu compliment.

Tot el personal treballador de TUSGSAL té la responsabilitat de conèixer i complir aquest codi i és responsabilitat de la Direcció de l'empresa posar tots els mitjans perquè en prenguin coneixement. TUSGSAL es compromet a formar i informar a tot el personal en el relacionat al Codi de conducta i Ètica corporativa.

## 4. Misió, visió i valors

**MISSIÓ:** Som una empresa de serveis de transport de persones i serveis generals afins, de gestió ètica, eficient, sostenible i socialment responsable en consonància amb els nostres valors.

**VISIÓ:** Ser una empresa de referència en el sector pels nostres estàndards de qualitat, fiabilitat, eficiència i condicions de treball.



## 5. Principis generals

El Codi de Conducta i Ètica Corporativa s'aplica a totes les accions desenvolupades per la companyia, es basa en una actitud de respecte, professionalitat i honestedat cap a tot el personal, empreses col·laboradores i grups d'interès, i s'elabora sota els següents principis:

### **Compromís amb els drets humans i laborals**

TUSGSAL està compromesa amb els drets humans i laborals i així ho mostra en el seu compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible i els deu principis en els quals es basa el Pacte Mundial de Nacions Unides al qual està adherida des de 2015.

### **Ètica i bon govern**

És pressuposat el compliment normatiu necessari del present codi, així com el compliment de la legislació vigent per tota l'organització.

TUSGSAL té implantat un Sistema Integrat de Gestió (qualitat, seguretat i salut laboral, sostenibilitat ambiental, gestió de l'energia, seguretat viària, empresa saludable i responsabilitat social corporativa) segons les normes ISO 9001 (qualitat), UNE-EN 13816 (transport de viatgers), ISO 14001 (medi ambient), OHSAS 18001 (seguretat i salut en el treball), UNE-ISO 39001 (Seguretat Laboral Vial), UNE-EN-ISO 50001 (eficiència energètica), Model d'Empresa Saludable i IQNet SR10 de sistemes de responsabilitat social.

Així mateix, TUSGSAL disposa del Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental, que concedeix la Generalitat de Catalunya per a la seva flota de vehicles, i està adherida al "Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció de gasos d'efecte d'hivernacle" de la Generalitat de Catalunya.

Per acreditar que es compleixen els requisits d'aquestes normes, de manera regular s'efectua la revisió i certificació del Sistema Integrat de Gestió (SIG) per una entitat certificadora externa acreditada.

Tot el personal de TUSGSAL ha de complir les normes internes de l'organització i els processos, procediments i instruccions derivats del SIG. Per la seva part, l'empresa es compromet a posar els mitjans necessaris perquè tot el personal i grups d'interès coneguin la normativa interna i externa necessària per a l'exercici de les seves responsabilitats.

TUSGSAL aplicarà els principis del bon govern i rebutjarà qualsevol pràctica de corrupció.

El personal de TUSGSAL no podrà donar ni acceptar cap mena de regal que pugui ser interpretat com alguna cosa que excedeix les pràctiques professionals comunament acceptades. En cap cas, quan pogués interpretar-se que el donar o rebre un obsequi, regal o favor, influeix en qualsevol procés de presa de decisions.

En TUSGSAL creiem fermament en la cultura del compliment en tots els àmbits de la nostra activitat, i no sols quant a la legalitat penal, sinó també quant als estàndards ètics que han de regir en tot moment el desenvolupament de la nostra activitat.

Amb aquest objectiu últim, com a punt central d'atenció, hem desenvolupat un sistema de compliance penal que comprèn l'adopció de mesures, dirigides a dotar-lo de les eines necessàries per a regular els riscos i així eliminar-los o minimitzar-los.

## Protecció del medi ambient

TUSGSAL desenvolupa la seva activitat des del respecte al medi ambient, complint en tot moment la normativa mediambiental vigent i minimitzant l'impacte de les seves activitats i la generació de residus, així com l'estalvi energètic i la reducció del consum d'aigua en totes les seves instal·lacions.

TUSGSAL disposa de les certificacions ISO 14001 de Gestió Ambiental i UNE-EN-ISO 50001 Sistema de gestió energètica, a més del Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental que concedeix la Generalitat de Catalunya per a la seva flota de vehicles, i està adherida al "Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció de gasos d'efecte d'hivernacle" de la Generalitat de Catalunya.

El comportament dels treballadors de TUSGSAL i/o de les persones relacionades amb l'empresa, ha de regir-se pels principis bàsics per a la protecció i contribució de la sostenibilitat ambiental, incidint en els aspectes de reciclatge, reutilització i reducció dels residus.



## Seguretat i salut i benestar físic i emocional

El servei de prevenció propi que disposa l'organització permet i promou un programa de seguretat i salut en el treball, informant, formant i conscienciant els/les treballadors/es perquè adoptin comportaments responsables i prenguin mesures preventives necessàries per a minimitzar els riscos laborals. TUSGSAL està certificada en OHSAS 18001 "Sistemes de gestió de la seguretat i salut en el treball – Requisits", i tenint implantat i certificat un sistema de gestió d'Empresa Saludable (SIGES), que promou i protegeix la salut, benestar i seguretat dels treballadors, així com la sostenibilitat de l'ambient de treball. Aquest model, està basat en els criteris de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i en la metodologia de millora contínua, i entén la salut com un estat complet de benestar físic, mental i social.

El comportament dels treballadors de TUSGSAL i/o de les persones relacionades amb l'empresa, ha de contemplar els principis bàsics per a la protecció, seguretat, salut i promoció de la salut de les persones anteposant tals principis a qualsevol altre aspecte relacionat amb la producció o l'execució de serveis.

## Igualtat d'oportunitats i diversitat

TUSGSAL disposa d'un Pla d'igualtat, en el qual promou la igualtat entre dones i homes en tots els aspectes referents a l'accés a l'ocupació, a la formació, a la promoció de professionals i a les condicions de treball. De la mateixa manera, rebutja qualsevol forma d'intimidació, violència, assetjament físic, sexual, psicològic, moral o un altre abús d'autoritat.

Així mateix, evita qualsevol tipus de discriminació per edat, raça, sexe, ideologia, religió, nacionalitat, origen social, orientació sexual, opinions polítiques o qualsevol altra condició personal, física o social de les persones que la componen.



## Flexibilitat i equilibri en les esferes vitals

Per la idiosincràsia de l'empresa, forma part de la filosofia de TUSGSAL el respecte per la vida familiar i personal de totes les persones que la componen, promovent actuacions de conciliació que facilitin el perfecte equilibri entre la seva vida personal i les seves responsabilitats laborals.

## Protecció de Dades

Complim amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals; així com la Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal, [LOPD] en els continguts que corresponen; garantint i protegint, en el que concerneix el tractament de les dades personals, les llibertats públiques i els drets fonamentals de les persones físiques, i especialment el seu honor, intimitat i privacitat personal i familiar.

## Desenvolupament i ocupabilitat

TUSGSAL disposa d'un canal online de recepció de currículums que assegura la transparència en la selecció i contractació de personal de nova incorporació. Els criteris que se segueixen per a la selecció i contractació estan descrits en les polítiques de recursos humans.

Amb la finalitat que totes les persones que treballen a TUSGSAL generin creativitat i innovació i exerceixin el seu treball amb il·lusió, eliminant tot rastre de barreres de gènere, capacitat o origen, s'han posat en marxa plans de desenvolupament i formació, i plans d'igualtat que permeten a les persones evolucionar conforme a les seves habilitats i aptituds, no sols des d'un punt de vista professional, sinó també humà.

Els plans de formació de TUSGSAL, propicien la igualtat d'oportunitats i el desenvolupament d'una carrera professional que contribueix tant a la consecució dels objectius de gestió de l'empresa, com al desenvolupament de les persones que treballen en la mateixa de manera que influeix positivament en l'àmbit d'actuació de TUSGSAL.



## Transparència, comunicació i participació

TUSGSAL es compromet a promoure una comunicació basada en la confiança, transparència, rigorositat i participació en la relació amb totes les seves parts interessades.

Per a això es basa en un sistema de relació de manera específica amb cadascun dels seus grups d'interès, identificant els mitjans i canals de comunicació i adequant-los en funció de cadascun d'ells.

## Proveïdors

Els processos de selecció de proveïdors obeeixen a criteris d'objectivitat, imparcialitat i comportaments de transparència, lleialtat i col·laboració recíproca que eviti qualsevol conflicte d'interès o favoritisme.

## Adquisició de bens i serveis

TUSGSAL disposa d'una política de compres que es desenvolupa en un procediment d'Adquisició de béns i serveis, que inclou una Guia de compra saludable, sostenible i responsable. Aquest procediment engloba tots els aspectes a tenir en compte per a assegurar la presa de decisions en els processos de compra, assegurant que sigui transparent i es realitzi de manera ètica i responsable.

Les persones que efectuen compres en TUSGSAL, es comprometen al fet que els productes adquirits compleixin els requisits sobre la base de:

- L'impacte ambiental i eficiència energètica.
- Els Aspectes relatius a la producció dels béns i les condicions de treball, els preus, terminis, etc.
- L'impacte que pugui tenir la compra en l'entorn social pel que fa qüestions com ara el desenvolupament local, la seguretat, etc.
- L'actitud des de la qual es realitza la compra, implicant valors ètics que impregnen el procés de decisió en els àmbits mediambiental, social i econòmic.

## Clients

A través del compliment d'allò que estableix el contracte amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), TUSGSAL desenvolupa la seva principal activitat, que consisteix a prestar, en les millors condicions de qualitat, el transport urbà col·lectiu de viatgers per carretera en una de les zones més poblades de l'àmbit metropolità de Barcelona, incloent el servei diürn a les ciutats de Barcelona, Badalona, Sant Adrià de Besòs, Santa Coloma de Gramenet, Tiana, Montgat, Montcada i Reixac; i el servei nocturn a la ciutat de Barcelona.

## Insatisfaccions, reclamacions i suggeriments dels clients

Les insatisfaccions, les reclamacions i els suggeriments dels clients poden produir-se personalment i directament als operadors/es bus, operadors/es de trànsit o davant qualsevol altre empleat/da de TUSGSAL que tingui contacte directe amb els clients.

En aquests casos, el tracte dispensat als clients ha de ser educat i amable i es procura la màxima confidencialitat. Després d'haver escoltat amablement la reclamació, en cas que el client/a manifesti la seva insatisfacció amb la resposta rebuda, se li ofereix la possibilitat de fer una reclamació per mitjà del telèfon d'atenció al client [901 51 11 51] personalment a les oficines de TUSGSAL [Pl. de Joan Miró, 3], o li ofereix la possibilitat de fer-ho a través de la web [www.tusgsal.cat]



## 6. Canal ètic

TUSGSAL disposa d'un canal específic en forma de correu electrònic, [gestioetica@tusgsal.es](mailto:gestioetica@tusgsal.es), que serà el canal de comunicació que permetrà a qualsevol dels grups d'interès de TUSGSAL comunicar dubtes, suggeriments, possibles conductes irregulars o qualsevol incompliment de les normes recollides en el present Codi.

Es gestionaran les consultes i s'investigarán els potencials incompliments del Codi, sota el compromís d'una estricta confidencialitat.

## 7. Vigència

El Codi d'ètica corporativa de TUSGSAL, es va aprovar per la Direcció i Consell d'Administració per primera vegada al gener de 2018 i va entrar en vigor en aquesta data.

S'en va fer una actualització, que va ser aprovada i va entrar en vigor al juny de 2019.

S'ha dut a terme una nova actualització, durant el mes d'octubre de 2019, que amplia el seu abast i el constitueix en codi de conducta i d'ètica corporativa.

## 8. Control de versions

Nº	Data	Descripció
1	15/01/2018	» Aprovació de la primera versió del Codi d'ètica corporativa.
2	05/06/2019	» Inclusió del PRÒLEG i revisió de la primera versió del Codi d'ètica corporativa, publicació en la memòria corporativa de TUSGSAL.
3	29/10/2019	» Ampliació de l'abast i adopció del terme "Codi de conducta i ètica corporativa" » Inclusió dels punts: 1. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ 5. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS 7. CANAL ÈTIC 8. VIGÈNCIA 9. CONTROL DE VERSIONS » Inclusió de l'apartat: Insatisfaccions, reclamacions i suggeriments dels clients.