



**Soler i Sauret**

**CODI ÈTIC I DE CONDUCTA**



<b>1.</b> Presentació del Conseller Delegat	3
<b>2.</b> Objecte del protocol	4
<b>3.</b> Àmbit d'aplicació	4
<b>4.</b> Missió, visió i valors	5
<b>5.</b> Principis i pautes de conducta	7
<b>6.</b> Comitè de Responsabilitat Social Corporativa	11
<b>7.</b> Vigència i actualització del Codi	12
<b>8.</b> Canal Ètic	12



# 1 Presentació Conseller Delegat

La prestació d'un servei públic de qualitat, segur, sostenible i compromès amb les necessitats dels ciutadans i les administracions, constitueix la base i compromís de Soler i Sauret amb les persones, el territori i la societat.

L'activitat empresarial ha estat sempre un important vector de dinamització, creixement i creació d'oportunitats per a que les economies i comunitats avancin amb prosperitat i fermesa.

Des de Soler i Sauret, considerem que el compromís i l'exemplaritat que han de manifestar els agents econòmics i empresarials no acaba amb la producció i prestació de béns i serveis de qualitat, sinó que requereix que tots els processos, les relacions, intercanvis i persones que ho fan possible, siguin tractats amb respecte, dignitat i justícia.

L'ètica, és doncs, l'element necessari per a esdevenir ciutadans corporatius de ple dret, conjugant vocació de servei, compromís i excel·lència.

El Codi Ètic que es presenta a continuació constitueix el compromís que ha estat en l'esperit i manera de fer de la nostra companyia des de la seva creació l'any 1925, i que ara recollim entorn a uns principis i pautes d'actuació que defineixen, structuren i garanteixen el comportament ètic i responsable de tots els professionals de l'empresa en l'exercici de les seves responsabilitats i tasques.

Mitjançant aquest document manifestem envers la societat la nostra voluntat inequívoca de guiar-nos per uns valors que defineixin qui som i com ens comprometem a mantenir-los.

Salutacions cordials,

**Joan Soler Moll**

Conseller delegat



## 2 Objecte del protocol

El present Codi Ètic té la finalitat de definir els criteris i principis de conducta que han de presidir l'actuació de totes les persones que formen part de l'empresa, identificant tots els aspectes i àmbits que és necessari observar per a que el comportament dels professionals, dins de l'empresa, i envers les diferents parts interessades de la societat, permeti garantir el nostre compromís d'una gestió empresarial transparent, responsable i exemplar.

L'observança i el compliment del present Codi Ètic estableix la deguda diligència per tal de prevenir, detectar i erradicar qualsevol pràctica o conducta que contravingui els nostres valors i el compromís que, de manera honesta i convençuda, assumim amb nosaltres mateixos, les persones i la societat.

## 3 Àmbit d'aplicació

Els principis i pautes d'actuació que estableix el present Codi Ètic estan dirigits, en primera instància, a tots els professionals de Soler i Sauret, definint quins són els elements i aspectes a considerar i gestionar en les relacions amb els diferents agents i actors amb els que interactuen en nom i representació de l'empresa.

Així mateix, l'aplicació del present codi es farà extensible a altres agents, persones físiques o jurídiques, amb els que es relacioni l'empresa, sempre que sigui escaient i per a vetllar i garantir el compromís i la finalitat que estableix el present document. D'aquesta manera, Soler i Sauret requereix a les empreses proveïdores i contractistes una conducta acord als principis que es recullen en el present Codi Ètic.

La deguda diligència en l'observança ètica a la que es compromet Soler i Sauret, implica prevenir vulneracions de principis que puguin estar-se produint a través de la relació amb tercers. A tal efecte, s'oferirà a tercers informació sobre les obligacions del present Codi Ètic, i s'exigirà compromís de compliment de les obligacions normatives i legals a que estiguin subjectes en el desenvolupament de la seva activitat.



# 4 Missió, visió i valors

## Quina és la nostra missió?

Ser un operador de mobilitat en transport col·lectiu eficaç, atractiu i sostenible al servei de les necessitats de connexió, llibertat i desenvolupament de la ciutadania i del territori.

## Quina és la nostra visió?

Esdevenir un operador de referència per a la ciutadania i les administracions, amb una estratègia de creació de valor centrada en els drets de les persones, la sostenibilitat, la innovació i un servei de qualitat com a fonaments d'identitat i projecció de futur.

## Quins són els nostres valors?

Som una empresa compromesa amb la innovació en favor d'una mobilitat sostenible i segura, amb la igualtat de gènere i amb una gestió empresarial de triple resultat: econòmic, social i mediambiental.

## Valors

**Qualitat** > la prestació d'un servei de qualitat en constant actualització i millora és la clau per a la creació de valor sostingut per a les persones usuàries i les administracions.

**Sostenibilitat** > compromís de l'empresa amb un model de gestió que vetlla per la sostenibilitat mediambiental a través de normatives i certificats de qualitat que garanteixen un ús i gestió responsable de recursos i la minimització de l'impacte de l'activitat al medi.

**Seguretat** > compromís amb les mesures, protocols i tecnologies que garanteixin la màxima seguretat dels nostres serveis per a les persones usuàries i per a totes les persones treballadores de l'empresa.

**Talent** > compromís de Soler i Sauret amb la promoció i desenvolupament del talent a l'organització, com a clau per millorar la satisfacció de la plantilla, la productivitat, la motivació i l'autoestima de les persones.

**Honestedat** > la base de la confiança i credibilitat que tenim com a empresa es basa en l'honestedat amb la que ens relacionem amb els diferents agents i interlocutors, creant un clima en què la informació i la comunicació expressen la realitat de les nostres intencions i responsabilitats.

**Transparència** > compromís de l'empresa amb administracions i interlocutors interns i externs, per tal de transmetre informació ajustada a la realitat i que permeti avaluar i prendre decisions rellevants als diferents agents.



**Responsabilitat Social** > compromís de l'empresa amb una gestió empresarial de triple resultat: econòmic, social i mediambiental.

**Igualtat** > compromís de l'empresa amb la defensa dels Drets Humans fonamentals i en la dignitat i valor de totes les persones per igual, sense que hi hagi discriminació de cap tipus per raons de sexe, gènere, religió, ètnia...

**Servei públic** > compromís de Soler i Sauret com a operador al servei de la ciutadania per garantir el dret a una mobilitat eficaç, de qualitat, sostenible i a l'abast de tothom.

**Legalitat** > compromís de Soler i Sauret amb el compliment de la legalitat vigent en tots els àmbits de la seva activitat i en l'exercici de les funcions, treballs i responsabilitats dels seus professionals.

**Privacitat i tractament de dades** > compromís de Soler i Sauret amb el tractament segur i privat de les dades de les persones usuàries, garantint-ne l'ús i el posterior tractament només amb la/les finalitat/s per a les quals va/van ser lliurades per part de les persones usuàries.



# 5 Principis i pautes de conducta

El present Codi Ètic i de conducta defineix quins són els principis i les normes de conducta que s'han d'observar i garantir pel que fa a la relació amb els principals grups d'interès definits per l'empresa. Els criteris que s'exposen defineixen unes línies generals essencials sobre les que pivota el compromís ètic de Soler i Sauret. No es tracta, per tant, d'un compendi exhaustiu de totes les circumstàncies i casuístiques que poden esdevenir en el transcurs de l'activitat, sinó, mes aviat, dels principis rectors amb que s'han d'avaluar conductes, activitats i relacions.

## GRUPS D'INTERÈS DEFINITS PER SOLER I SAURET

### 1. Persones usuàries dels serveis

- a. Ens comprometem a oferir un servei públic de transport que satisfaci de manera solvent els requeriments que l'administració defineix per a les diferents dimensions del servei.
- b. Oferir a les persones usuàries un canal de comunicació amb l'empresa on poder canalitzar dubtes, queixes i suggeriments per tal de millorar la prestació del servei sempre que sigui possible.
- c. Dispensar un tracte amable, correcte i respectuós a totes les persones usuàries dels serveis.
- d. Oferir informació adequada, en temps i forma, i utilitzar tots els canals de comunicació necessaris per informar convenientment a les persones usuàries d'afectacions i comunicacions relatives al servei.
- e. Vetllar per la seguretat i satisfacció de les persones usuàries del servei per aconseguir una experiència de viatge i de relació amb l'empresa òptima.
- f. Disposem de la Carta de Serveis actualitzada al web corporatiu, on es recullen tots els compromisos que l'empresa assumeix amb les persones usuàries i que, per tant, poden ser exigits a l'empresa.
- g. Mantenim com a pilar estratègic l'accés de tot tipus de persones i col·lectius al transport, en un clar compromís de que el transport públic es fonamenta en el dret d'igualtat d'oportunitats i l'accessibilitat universal.
- h. Oferim el contingut del web corporatiu d'acord amb les directrius d'accessibilitat per al contingut web publicades per la Web Accessibility Initiative (WAI), amb la finalitat de fer accessible els continguts i la navegació a persones amb algun tipus de discapacitat.
- i. Treballem per la millora continuada del servei mitjançant l'anàlisi d'atributs obtinguts en estudis de satisfacció del client (ISC) i de client misteriós.



- j. Ens comprometem amb la lluita contra l'assetjament sexual de les persones usuàries del serveis de l'empresa, mitjançant la implementació d'un protocol d'actuació i mesures específiques per tal de prevenir casos d'assetjament sexual i per raó de sexe. Així mateix, Soler i Sauret realitza enquestes de satisfacció del client (ISC) anualment on s'avaluen aspectes relatius a l'assetjament sexual, de les que poguessin derivar-se'n noves mesures.

## 2. Persones treballadores

- a. Vetllem pel manteniment d'un bon ambient de treball entre totes les persones treballadores, facilitant mitjans i canals directes per a transmetre queixes i suggeriments per tal de millorar el clima laboral.
- b. Garantim l'aplicació de la legalitat vigent en matèria de drets laborals per a tots els col·lectius de la plantilla.

Garantim el compliment dels convenis col·lectius que li són d'aplicació per a totes les persones treballadores de l'empresa.

Ens comprometem amb la seguretat i salut de totes les seves persones treballadores actuant a través del Comitè de Seguretat i Salut i amb la implementació d'una Política de Prevenció de Riscos Laborals i de vigilància de la Salut.

- c. Posem a disposició de totes les persones treballadores, i de persones alienes que facin tasques a instal·lacions de l'empresa, els materials de seguretat i de prevenció (EPI) que siguin necessaris per garantir la salut i seguretat en el treball.
- d. Garantim la integració sociolaboral de persones amb discapacitat a través del compliment de la "Ley General de Derechos de las personas con Discapacidad y de su Inclusión social" (antiga LISM).
- e. Vetllem per la igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones a través de la implementació l'any 2011 d'un Pla d'Igualtat i la constitució d'una Comissió d'Igualtat que s'encarrega del seguiment i compliment del contingut del Pla.
- f. Ens comprometem amb la lluita contra l'assetjament sexual de les treballadores de l'empresa, mitjançant la implementació d'un protocol d'actuació en casos d'assetjament sexual i per raó de sexe des de l'any 2014. A fi i efecte de que qualsevol persona treballadora pugui presentar denúncia d'una situació d'assetjament sexual o sexista de la que sigui víctima o de la que en tingui coneixement, es constitueix un Consell Assessor com a òrgan competent per a la recepció de denúncies, conformat per la persona Responsable de Recursos Humans i pel President/a del Comitè d'empresa.
- g. Ens comprometem amb el creixement personal i professional de les persones treballadores de l'empresa i promovem, a través del Pla de Formació i Desenvolupament, l'actualització de capacitats tècniques i de desenvolupament personal per fer créixer el talent dins de l'organització.





### 3. Empreses proveïdores

- a. Soler i Sauret sotmet a les potencials empreses proveïdores a un procés d'homologació per tal que aquestes passin a formar part de la cartera de proveïdors autoritzats, tenint en compte aspectes socials, laborals, mediambientals i de drets humans adequats al tipus de producte/servei i a la perillositat de potencials vulneracions de drets.
- b. Mantenim relacions respectuoses, justes i de col·laboració amb els nostres proveïdors per tal de garantir una estabilitat, eficàcia i benefici econòmic mutu que reverteixi alhora en l'eficiència econòmica de l'administració.
- c. Ens comprometem a difondre i comunicar els criteris i principis que es defineix en el present Codi Ètic a totes les empreses i tercers proveïdors amb els que s'estableixi relació contractual.

### 4. Administracions públiques

- a. Mantenim unes relacions fluides i transparents amb les administracions dels serveis que prestem, col·laborant de manera activa i responsable en l'intercanvi d'informació que permeti validar l'adequació del servei als requeriments definits.
- b. Ens comprometem a prestar els serveis en nom de l'administració ajustant-nos als criteris tècnics, econòmics i de qualitat del servei que aquesta defineix, amb la finalitat d'aconseguir maximitzar els recursos i l'impacte positiu als ciutadans, el territori i la societat.
- c. Ens comprometem a mantenir una conducta d'exemplaritat en tots els procediments de licitació pública als que concorrem o licitem, respectant sempre els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva, abstenint-nos de realitzar, de manera directa o a través de tercers, conductes que tinguessin com a finalitat impedir, restringir o dificultar de manera artificial la lliure concurrència de les empreses licitadores, així com no realitzar actuacions de mala fe la finalitat de les quals fos impugnar, suspendre o aturar un procediment sense l'existència constatable de les eventuais irregularitats.
- d. Tenim establert un sistema de gestió que integra els diversos procediments, protocols i mesures internes que permeten garantir el compliment de les diverses legislacions i normatives que ens són d'aplicació i que configuren l'àmbit del Compliment Normatiu (Compliance), així com d'altres normatives de caràcter voluntari.
- e. Tenim implementat un Programa de Prevenció de Riscos Penals, a través del qual es defineixen actuacions i controls per tal de prevenir la comissió de delictes i garantir la deguda diligència en l'actuació de l'empresa i els seus representants.



## 5. Medi ambient

- a. Mantenim un compromís essencial i estratègic amb el desenvolupament sostenible, la protecció del medi ambient i amb la reducció dels impactes i minimització de les externalitats associades a l'activitat.
- b. Definim qualsevol activitat i procediment tenint en compte de manera prioritària el vector mediambiental, donant compliment als requeriments de les normes i legislacions aplicables en matèria de protecció ambiental que ens són d'aplicació.
- c. Assumim el compromís d'un ús eficient de l'energia i promovem sempre que sigui possible la substitució d'energies contaminants en favor d'energies renovables que redueixin emissions de partícules i de gasos d'efecte hivernacle.
- d. Apostem per solucions tecnològiques i innovadores que permetin reduir els impactes mediambientals de la nostra activitat.
- e. Gestionem de manera responsable i d'acord amb les legislacions, normatives i sistemes de gestió de la qualitat implementats, tots els residus generats en els diferents àmbits de l'activitat, evitant impactes innecessaris, afavorint-ne el reciclatge i seguint els principis de l'economia circular.

## 6. Comunitat

- a. Som una empresa amb una llarga i profunda vinculació amb el territori, tractant de construir sinèrgies amb les organitzacions del mateix que busquen amb la seva activitat la millora, integració i cohesió dels diferents col·lectius que conformen la societat.
- b. Ens comprometem a definir estratègies de col·laboració amb centres especials de treball (CET) i a col·laborar amb iniciatives d'organitzacions de caire social i cultural que tinguin un impacte directe i que contribueixin a desenvolupar social i culturalment el territori.
- c. Mantenim un compromís amb les futures generacions a través de la Inversió Socialment Responsable (ISR) en empreses que defineixen la seva estratègia i operativa integrant de manera decidida criteris ambientals, socials i de bon govern corporatiu.
- d. Col·laborem amb entitats, administracions i col·lectius en diferents esdeveniments socials i activitats per tal de dinamitzar i mantenir viva l'activitat al territori.

## 7. Accionistes

- a. Desenvolupem la nostra activitat atenent als criteris i principis esmentats en el present document, manifestant el compromís de la propietat amb una gestió empresarial responsable amb la creació de valor compartit per a tots els grups d'interès de l'empresa i garantint un retorn ètic i sostenible de la inversió.



# 6 Comitè de Responsabilitat Social Corporativa

El Comitè de Responsabilitat Social Corporativa és l'encarregat d'elaborar el present Codi Ètic i de conducta a petició del Consell d'Administració de Soler i Sauret, sent responsable, així mateix, de rebre i gestionar qualsevol comunicat o informació relativa al possible incompliment del Codi Ètic a través del Canal Ètic, i a proposar les mesures i solucions escaients per erradicar males praxis que contravinguin l'essència i esperit del text.

Entre les altres atribucions del Comitè de Responsabilitat Social Corporativa destaquen:

- Gestionar el Canal Ètic on les persones treballadores podran comunicar possibles irregularitats o incompliments del Codi Ètic.
- Iniciar diligències per estudiar els fets que puguin contravenir el Codi Ètic.
- Definir i implementar les accions i responsabilitats escaients en casos d'incompliment del propi codi per part de qualsevol de les persones treballadores, així com també de les accions i responsabilitats per a les persones que en facin un ús inadequat o dolós.
- Interpretar i manifestar la posició de l'empresa respecte les controvèrsies que puguin sorgir en aspectes pràctics i concrets de la implementació del Codi Ètic i de conducta.
- Estudiar i avaluar nous requeriments per tal de mantenir el text actualitzat i vigent.
- Fomentar el coneixement del text entre les persones treballadores de l'empresa, proveïdors, administracions i tercers, per tal de garantir-ne el compliment.

El Comitè de Responsabilitat Social Corporativa està integrat pel

- Conseller Delegat
- Responsable de RSC
- Responsable de RRHH i Qualitat



# 7 Vigència i actualització del Codi

El Codi Ètic i de conducta entra en vigor el dia posterior a la seva aprovació per part del Consell d'Administració, fent-se públic per a totes les persones treballadores de l'empresa. El Codi Ètic i de conducta passa a estar disponible al web corporatiu i manté la seva vigència mentre no se'n derogui la seva aplicació.

En cas d'haver-hi revisions anuals, fruit del treball del propi Comitè de Responsabilitat Social Corporativa, es comunicarà l'actualització a tota la plantilla i es penjarà la versió actualitzada al web. Internament, es mantindrà un històric d'actualitzacions.

# 8 Canal Ètic

Per tal de vetllar per a que els criteris i principis del present Codi Ètic siguin aplicats degudament, Soler i Sauret estableix un Canal Ètic on totes les persones treballadores podran comunicar possibles irregularitats o incompliments del mateix.

La bústia del Canal Ètic estarà disponible a la Intranet Corporativa. Per a totes les comunicacions i consultes es garanteix l'absoluta confidencialitat. Les comunicacions de possibles irregularitats hauran d'acompanyar-se d'informació i proves que demostrin els fets i serveixin de base per a que el Comitè de Responsabilitat Social Corporativa inici les diligències per investigar els fets, les circumstàncies on s'han produït, i les possibles persones implicades.



**Soler i Sauret**

[www.solerisauret.com](http://www.solerisauret.com)