



DIE0102

Edición: 02

Documento del QSM

01/03/2018

Código de Conducta

Este documento es propiedad del Grupo AISA.

Prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

	CÓDIGO DE CONDUCTA	DOCUMENTO DEL QSM
		DIE0102
		EDICIÓN 02
		REVISIÓN 00

Índice de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE	4
3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
3.1. MISIÓN	4
3.2. VISIÓN	4
3.3. VALORES.....	5
4. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	6
5. EMPLEADOS	6
6. CLIENTES.....	7
7. PROVEEDORES	8
8. ENTORNO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTAL.....	9
9. RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN.....	9
10. COMPETIDORES	10
11. PUBLICIDAD	10
12. IMAGEN DE LA EMPRESA	10
13. COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	11
14. INCUMPLIMIENTO CÓDIGO DE CONDUCTA	11
15. CONTROL DE CAMBIOS.....	12

	CÓDIGO DE CONDUCTA	DOCUMENTO DEL QSM
		DIE0102
		EDICIÓN 02
		REVISIÓN 00

1. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Conducta tiene por objeto regular y establecer los principios generales, valores y criterios de actuación establecidos en la empresa AUTÓMNIBUS INTERURBANOS S.A. (AISA), que han de servir como referencia básica y guía de actuación para procurar un comportamiento profesional, ético y responsable a los trabajadores de la organización en el desarrollo de sus actividades.

La empresa AISA cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, denominado con las siglas QSM, basado en la mejora continua y dirigido a la satisfacción de todos sus grupos de interés.

En este sistema, se refleja el cumplimiento de todos los requisitos de las normas de referencia y de los principios establecidos en el presente Código de Conducta; como evidencia del cumplimiento de lo descrito, la empresa se somete a auditorías por organizaciones debidamente acreditadas y/o autorizados que otorgan certificados en las normas relacionadas.

	CÓDIGO DE CONDUCTA	DOCUMENTO DEL QSM
		DIE0102
		EDICIÓN 02
		REVISIÓN 00

2. ALCANCE

Este Código de Conducta vincula a todo el personal que trabaja en la empresa AISA, independientemente de la posición y función que se desempeñe y del mismo modo es aplicable a las relaciones que mantiene la organización con el resto de Grupos de Interés sobre los que tiene influencia.

La aplicación, total o parcial del mismo, podrá hacerse extensiva a cualquier persona física y/o jurídica relacionada con la empresa, cuando así convenga para el cumplimiento de su finalidad y sea posible por la naturaleza de la relación.

El Código de Conducta constituye el compromiso ético que incluye principios y estándares esenciales para el buen gobierno y la responsabilidad social materializada en un desarrollo adecuado de las relaciones con los principales Grupos de Interés:

- ✓ Consejo de Administración
- ✓ Empleados
 - Dirección
 - Mandos intermedios
 - Personal de Operaciones
 - Miembros del Comité de Empresa
- ✓ Clientes y usuarios
- ✓ Proveedores, contratistas y empresas subcontratadas
- ✓ Entorno social y ambiental (Comunidades locales, asociaciones etc.)
- ✓ Administración Pública
- ✓ Empresas competidoras

3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

3.1. MISIÓN

- *Satisfacer las necesidades de movilidad de nuestros clientes y usuarios.*

3.2. VISIÓN

- *Prestar un servicio de excelencia a nuestros clientes y usuarios en términos de calidad, seguridad y sostenibilidad ambiental.*

	CÓDIGO DE CONDUCTA	DOCUMENTO DEL QSM
		DIE0102
		EDICIÓN 02
		REVISIÓN 00

3.3. VALORES

Los valores de AISA son los siguientes:

- **CALIDAD:** La prestación de los servicios ofertados se llevará a cabo garantizando la calidad de los mismos. Los esfuerzos de la organización irán encaminados a mejorar de manera continua el desempeño de los procesos del sistema para lograr la excelencia en todas las actuaciones llevadas a cabo por la empresa.
- **SEGURIDAD:** La seguridad es uno de los pilares en los que se fundamenta la gestión de la organización. Entendiendo la Seguridad en su más amplio sentido, se llevarán a cabo todas las actuaciones velando siempre por la seguridad de nuestros trabajadores, del personal de empresas subcontratadas, de nuestros viajeros y clientes, así como del resto de usuarios del entorno operativo.
- **SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL:** La sostenibilidad ambiental es otro de los pilares básicos del sistema de gestión de la organización. El desempeño de nuestra actividad se realizará siendo respetuosos con el Medio Ambiente, buscando minimizar el consumo de recursos, reciclando materiales en la medida de lo posible y gestionando los residuos generados, así como reduciendo las emisiones generadas de CO², siempre bajo las premisas de prevenir la contaminación y la protección del medio ambiente, con la promoción del uso del transporte público.
- **RESPECTO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS:** La gestión de la organización se orientará tomando en consideración, respetando y respondiendo a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.
- **RENDICIÓN DE CUENTAS:** La empresa debe ser consciente de los impactos que genera su actividad en todos los grupos de interés y responder ante los afectados por los mismos.
- **TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN:** La organización debe ser transparente en su gestión, en la toma de decisiones y puesta en marcha de medidas y actividades que impactan en cualquiera de los grupos de interés.
- **COMPORTAMIENTO ÉTICO:** El comportamiento de la empresa debe basarse en los valores de honestidad, equidad e integridad. El comportamiento ético implica la preocupación por las personas, el entorno social-ambiental y un compromiso de tratar el impacto de las decisiones y actividades de la organización en los intereses de las partes interesadas.
- **LEGALIDAD:** La empresa garantiza el cumplimiento de los requisitos legales y administrativos vigentes aplicables a su actividad.
- **RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS:** La organización debe reconocer la importancia, respetar y siempre que sea posible promover los derechos establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

	CÓDIGO DE CONDUCTA	DOCUMENTO DEL QSM
		DIE0102
		EDICIÓN 02
		REVISIÓN 00

4. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- ✓ El Consejo de Administración velará por llevar a cabo una **gestión eficaz y eficiente** con el propósito de **maximizar el beneficio de la empresa de forma sostenible**.
- ✓ La organización será **transparente en la toma de decisiones** y en la comunicación con los grupos de interés.
- ✓ Se llevará a cabo una **gestión basada en la honestidad e integridad** velando siempre por el bien de la empresa.
- ✓ No se ofrecerán ni se aceptarán regalos, condiciones ventajosas o compensaciones con el objetivo de influenciar decisiones; así como tampoco se llevará a cabo cualquier práctica de soborno o extorsión en la relación con clientes, proveedores y contratistas, instituciones financieras, administraciones, autoridades y otra persona o entidad con las que se mantengan relaciones.
- ✓ La empresa se abstendrá de cualquier injerencia ilegítima en el ámbito político.

5. EMPLEADOS

La empresa AISA considera a las personas un factor clave, por ello promueve el cumplimiento de los derechos humanos y laborales y se compromete a la aplicación de la normativa y buenas prácticas en materia de condiciones de empleo, seguridad y salud en el puesto de trabajo.

- ✓ No se empleará a personas menores de 16 años.
- ✓ **Ninguna persona empleada será objeto de discriminación** por razón de género, edad, raza, estado civil, orientación sexual, discapacidad, enfermedad, religión, opinión política o nacionalidad.
- ✓ **Se reconocerá la dignidad de las personas y se respetará su libertad, intimidad y privacidad.**
- ✓ **Se prohibirá toda forma de acoso o violencia entre los empleados**, así como cualquier otra conducta que pudiera generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil. Se dispone de un protocolo de actuación ante este tipo de situaciones.
- ✓ Se reconocerá el **derecho de sindicación, libertad de asociación y de negociación colectiva** de todos los trabajadores.
- ✓ El **horario laboral semanal y las horas extraordinarias no excederán el límite legal** establecido por la legislación. Las horas extraordinarias serán siempre voluntarias y retribuidas en consonancia con la ley.
- ✓ Se seguirán políticas de recursos humanos que generen medidas que hagan posible **compatibilizar la vida laboral con la personal y familiar.**
- ✓ La **retribución económica** que reciben los empleados será **acorde con la función desempeñada**, siempre respetando el convenio del sector en cada comunidad, garantizando las condiciones de vida dignas.
- ✓ Todas las decisiones relativas a la **promoción interna de trabajadores** dentro de la empresa se adoptarán **conforme a criterios** claros **basados en principios de capacidad, competencia y méritos profesionales.**
- ✓ Se promoverá la **formación continua** para atender al crecimiento profesional y desarrollo personal de todos los empleados.

	CÓDIGO DE CONDUCTA	DOCUMENTO DEL QSM
		DIE0102
		EDICIÓN 02
		REVISIÓN 00

- ✓ Todos los empleados de la empresa AISA desarrollarán su **trabajo en lugares seguros y saludables** y serán los responsables de cumplir rigurosamente con las normas de salud y seguridad en el trabajo establecidas, así como de velar por su propia seguridad y por la de las personas afectadas por sus actividades.
- ✓ Todos los empleados deberán cumplir las normas y procedimientos de la organización.
- ✓ Se potenciará la **comunicación y participación de todos los trabajadores**, así como el **trabajo en equipo y la colaboración entre las diferentes áreas**.
- ✓ Todos los trabajadores se comprometerán a **hacer un buen uso de los recursos materiales e inmateriales** puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones y **no los utilizarán en beneficio propio**.
- ✓ Los empleados de la empresa AISA **no podrán solicitar o recibir regalos o presentes que tengan por objeto influir en sus decisiones**, debiendo comunicar a sus superiores cualquier proposición que reciban.
- ✓ Los empleados **deberán evitar situaciones que puedan suponer un conflicto entre sus intereses personales y los de la compañía**.
- ✓ Los empleados sólo podrán desarrollar actividades profesionales ajenas a las desarrolladas en AISA cuando no supongan una merma en el desempeño de sus funciones. Cualquier actividad laboral ajena que pueda afectar a la jornada de trabajo en la compañía, deberá ser previamente autorizada por la Dirección.
- ✓ Los **empleados** deberán tener una actitud y una imagen acorde a los valores y criterios establecidos en AISA, **velando en todo momento por una correcta imagen de la empresa**.
- ✓ Se reconoce el **derecho de los empleados a participar en actividades políticas** legalmente reconocidas, **siempre que no interfieran en el adecuado desempeño de su actividad** en la empresa y se desarrollen fuera del horario laboral y de cualquier instalación de AISA.
- ✓ Los trabajadores de AISA deberán **cumplir estrictamente las normas, internas y externas**, establecidas para velar por el almacenamiento, custodia, acceso y **buen tratamiento de la información y de los datos de carácter personal**, ateniéndose a los niveles de seguridad exigidos conforme a la naturaleza de los mismos.
- ✓ Estarán obligados a **proteger la información confidencial o reservada** de la que sean conocedores por razón de su cargo, y no usarla fuera del ámbito laboral.

6. CLIENTES

La empresa AISA se compromete a ofrecer a sus clientes y usuarios un alto estándar de excelencia en la prestación de sus servicios, velando por el cumplimiento de la Política del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.

- ✓ El **objetivo prioritario** de la actividad empresarial de AISA será la **satisfacción de nuestros clientes y usuarios**.
- ✓ **Todos los clientes y usuarios recibirán un trato respetuoso y digno por parte de los empleados** y se tendrá en cuenta la diferente sensibilidad de cada persona, no permitiendo ningún tipo de discriminación, con especial consideración hacia la atención de personas con distintas capacidades.

- ✓ En todas las relaciones con clientes y usuarios se establecerá una **comunicación transparente y concisa**.
- ✓ Se tendrán en cuenta todas las opiniones, comentarios, sugerencias y reclamaciones provenientes de clientes y usuarios para la mejora del Sistema de Gestión de la organización.
- ✓ Se garantizará que la **información que la empresa AISA posee de clientes y usuarios** derivada de sus relaciones con los mismos, está **debidamente amparada por la legislación sobre la protección de datos de carácter personal**.
- ✓ Todas las **relaciones** que la empresa mantenga con sus clientes y usuarios, estarán **debidamente documentadas** de la forma que sea procedente y expresadas en términos claros que permitan determinar con precisión los derechos y obligaciones nacidos de las referidas relaciones.

7. PROVEEDORES

- ✓ La empresa comunicará a sus proveedores, contratistas y empresas subcontratadas, de manera periódica o ante la existencia de modificaciones, los principios contenidos en el presente Código de Conducta así como en la Política.
- ✓ Es un requisito indispensable para los proveedores, contratistas y empresas subcontratadas la **aceptación y cumplimiento de las Condiciones del suministro**, comunicadas previamente a la realización de los trabajos o prestación de los servicios.
- ✓ La **selección de los proveedores se regirá por criterios de objetividad y transparencia**, conciliando el interés de la empresa en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores responsables que lleven a cabo un comportamiento ético.
- ✓ Todos aquellos **trabajadores** de la empresa **que participen en la selección de proveedores, contratistas y empresas subcontratadas, tienen la obligación de ser imparciales y objetivos**.
- ✓ Se buscarán y seleccionarán **únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, cumplan la legalidad y no pongan en peligro la imagen y la reputación de la empresa**.
- ✓ Será una **conducta ilícita solicitar, aceptar o recibir directa o indirectamente cualquier tipo de incentivo, regalo o compensación**, cualquiera que sea su naturaleza, **por parte de los proveedores que pretendan influir en la selección o en las decisiones de compra y contratación**.
- ✓ Las **compras, contrataciones y subcontrataciones serán evaluadas de manera periódica** por la empresa en base a unas condiciones de calidad, seguridad, sostenibilidad ambiental y desempeño energético; en caso de detectar desviaciones serán comunicadas al proveedor afectado.
- ✓ Desde AISA **no se comunicará a proveedores o personas ajenas a la empresa, los problemas o debilidades detectadas en otro proveedor**, así como no se aceptará información relativa a las condiciones fijadas a otras empresas competidoras.
- ✓ La **información o documentación proporcionada por los proveedores, contratistas o empresas subcontratadas será tratada como datos protegidos** y no será utilizada fuera del ámbito laboral.

	CÓDIGO DE CONDUCTA	DOCUMENTO DEL QSM
		DIE0102
		EDICIÓN 02
		REVISIÓN 00

8. ENTORNO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTAL

- ✓ AISA se compromete a **colaborar con las comunidades locales en las que opera contribuyendo al desarrollo sostenible social y medioambiental del entorno.**
- ✓ Se **cumplirá con la legislación vigente aplicable** a la actividad en cada una de las comunidades donde desarrolla su actividad.
- ✓ Se **fomentará el desarrollo del entorno** en el que opera, **mediante políticas que promuevan la contratación de personas locales y contratación de proveedores locales**, siempre que se posible.
- ✓ El compromiso social con el entorno se concretará en la **puesta en marcha de iniciativas destinadas a mejorar asuntos sociales de la comunidad.**
- ✓ Se **respetará la cultura y la forma de vida de las comunidades** afectadas por la actividad de la empresa.
- ✓ La empresa se compromete a **minimizar el impacto medioambiental** a lo largo de todo el ciclo de vida de la prestación de sus servicios, implantando medidas de reducción de dicho impacto.
- ✓ La **organización desempeñará su actividad siendo respetuosa con el Medio Ambiente**, buscando minimizar el consumo de recursos, reciclando materiales en la medida de lo posible y gestionando los residuos generados, así como reducir las emisiones generadas de CO², siempre bajo las premisas de prevenir la contaminación y la protección del medio ambiente.

9. RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN

- ✓ La organización mantendrá **relaciones de transparencia y colaboración**, atendiendo con eficacia todos los requerimientos de las Administraciones Públicas competentes.
- ✓ Se adoptarán las **medidas adecuadas para evitar prácticas de corrupción y soborno en las relaciones con la Administración.**
- ✓ La Dirección de AISA se asegurará de que las **ayudas solicitadas o recibidas de las administraciones públicas reciben un uso adecuado** y que su solicitud es transparente, evitando falsear las condiciones para su obtención o darles un uso distinto a aquél para el que fueron otorgadas.
- ✓ **Los empleados que tengan relación con representantes de las distintas administraciones públicas deberán estar específicamente autorizados por la organización.**
- ✓ El personal que tenga relaciones con las administraciones públicas deberá **documentar las decisiones tomadas** y acreditar el cumplimiento de las normas aplicables, con el objetivo de facilitar que terceros y los órganos de control de la empresa puedan revisar el cumplimiento.

	CÓDIGO DE CONDUCTA	DOCUMENTO DEL QSM
		DIE0102
		EDICIÓN 02
		REVISIÓN 00

10. COMPETIDORES

- ✓ Se considerará una **conducta ilegítima** la realización de **prácticas de competencia desleal**.
- ✓ AISA **respetará los derechos de propiedad de otras empresas** competidoras sin recurrir a malas prácticas.
- ✓ **No se llevarán a cabo acuerdos de colaboración en los que se restrinja de forma ilegal la competencia.**

11. PUBLICIDAD

- ✓ La publicidad realizada por AISA en sus vehículos e instalaciones se realizará **en base a unos criterios establecidos, evitando ofrecer información falsa, engañosa, que inciten a conductas ilegales o peligrosas o que pueda inducir a error a clientes o a terceros.**
- ✓ Asimismo, todos los soportes promocionales y publicitarios se atenderán a valores sociales, **evitando las manifestaciones que puedan herir la sensibilidad de determinados colectivos**, así como lenguajes agresivos.
- ✓ No se permite la publicidad de tabaco, bebidas alcohólicas, anuncios religiosos, sexo, violencia, asociaciones reivindicativas de cualquier tipo o partidos políticos.

12. IMAGEN DE LA EMPRESA

No serán aceptadas actitudes, expresiones o hechos por parte de los empleados, que atenten contra la imagen de la empresa, contra su personal o contra los usuarios de la misma, sea cual sea el medio de expresión utilizado: comunicación directa con terceros, comunicación con organismos oficiales, medios de comunicación, redes sociales, etc. Será considerada **falta grave o muy grave**, y por tanto sancionada disciplinariamente, cualquier conducta que contravenga esta norma que a todos los efectos será considerada parte integrante de las obligaciones inherentes al contrato de trabajo.

De igual manera, se penalizarán este tipo de **actitudes o hechos por parte de los proveedores, contratistas o empresas subcontratadas que atenten contra la imagen o la reputación de la empresa.**

	CÓDIGO DE CONDUCTA	DOCUMENTO DEL QSM
		DIE0102
		EDICIÓN 02
		REVISIÓN 00

13. COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

El presente Código se hará llegar a todos los empleados de la empresa a través del Portal del Empleado y será objeto de las adecuadas acciones de comunicación, formación y sensibilización para su comprensión y puesta en práctica en toda la organización. Además, permanecerá publicado en la página web del Grupo AISA para su conocimiento por el resto de grupos de interés de la empresa.

Todos los empleados de la Compañía podrán consultar a su superior jerárquico o al Dpto. de Recursos Humanos, ante cualquier duda sobre la interpretación de las pautas de conducta que aparecen en éste Código.

14. INCUMPLIMIENTO CÓDIGO DE CONDUCTA

Se tomarán en cuenta todas las notificaciones recibidas por prácticas ilegales o comportamientos o conductas inapropiadas detectadas que no se alineen con la ética de la empresa.

Todos los **trabajadores de AISA** tienen a su disposición canales para la **consulta y notificación de incumplimientos o irregularidades que a su juicio supongan una vulneración del Código de Conducta**.

Las comunicaciones realizadas al amparo del presente Código, ya contengan denuncias de incumplimiento o consultas relativas a su interpretación o aplicación, podrán hacerse llegar a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico Responsable Recursos Humanos: lhernandez@aisa-grupo.com
- Correo electrónico Responsable Sistema QSM: mseves@aisa-grupo.com
- Correo electrónico Buzón de sugerencias internas: sugerencias@aisa-grupo.com
- Portal del Empleado
- Buzón de Sugerencias internas de Calidad a través del portal AISACOM

En caso de incumplimiento de este código, se canalizaría a través del Dpto. RRHH como cualquier otra incidencia relacionada con malas prácticas o incumplimiento de procedimientos por parte de los empleados y se tomarían las acciones correspondientes establecidas en el procedimiento *PIS13 Gestión de RRHH* en base a la gravedad de la falta cometida.

Ante la duda sobre la existencia de una violación a este código, la evidencia disponible se evaluará por el Dpto. RRHH y por Dirección antes de tomar las acciones pertinentes.

	CÓDIGO DE CONDUCTA	DOCUMENTO DEL QSM
		DIE0102
		EDICIÓN 02
		REVISIÓN 00

En el caso del **resto de grupos de interés**, externos a la empresa, ponemos a su disposición un **canal para la consulta y notificación de posibles irregularidades que supongan una vulneración del Código de Conducta a través del siguiente correo electrónico protecciondedatos@aisa-grupo.com**, publicado en la página web del Grupo AISA.

La recepción de este tipo de información se canalizará a través del Responsable del Sistema QSM que valorará la situación expuesta y podrá presentarla en las reuniones de Comité de Dirección si se considera oportuno, por tratarse realmente de un incumplimiento de los principios expuestos en el presente Código.

Independientemente del canal mediante el cual sea recibida la notificación así como del agente que provenga, será tratada de forma confidencial y se realizará una investigación objetiva del posible incumplimiento, con el objeto de establecer medidas correctivas para reestablecer el respeto sobre los principios, valores y criterios de actuación establecidos.

15. CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Páginas
01	00	03/07/2017	Edición inicial	Todas
02	00	01/03/2018	Revisión en base a las recomendaciones de la Auditoria Externa SR10 de Fase I. Punto 1 Introducción, se incluye mención al Sistema QSM. Punto 3. Se incluye valores: calidad, seguridad y sostenibilidad ambiental. Punto 14. Se incluye contenido acerca de Canal de denuncias de incumplimiento s de partes interesadas externas.	Página 3 Página 5 Página 12