

PRESENTACIÓ DIRECCIÓ

El CTSC, fomentat des del Consell d'Administració, pretén que la seva actuació es regeixi pels principis i els valors ètics, que promou per tal que aquests siguin els pilars bàsics de la seva cultura organitzativa.

El CTSC defineix els seus grups d'interès, com a àmbit d'aplicació, en quatre blocs principals: els clients (Administració, mútues, asseguradores, usuaris particulars, entitats ludicoesportives, etc.) , les persones de l'organització (els col·laboradors/es), la societat (Administració pública, organitzacions del sector, associacions empresarials del sector, premsa, proveïdors, comunitats locals i mundials, centres de salut, medi ambient...) i el consell d'Administració. El CTSC revisa de forma continuada el desglossament dels blocs i actua des de l'ètica i la responsabilitat en tots els subgrups que se'n deriven.

Les persones del CTSC actuen en funció del codi ètic i responsable segons l'establert.

OBJECTIU

El Codi de Conducta del Consorci del Transport Sanitari Regió de Girona estableix les bases del comportament ètic i socialment responsable de manera que tots els col·laboradors/es que integren el CTSC actuïn sempre alineats amb les polítiques i els valors de l'organització envers les relacions amb els grups d'interès.

ABAST

Persones

Totes les persones que formen part del Consorci del Transport Sanitari Regió de Girona i aquells col·laboradors que actuïn en nom de la nostra Organització.

Tanmateix, es fomentarà que els nostres proveïdors segueixin els comportaments d'aquest Codi de Conducta o polítiques similars.

Actuacions

Difícilment podríem recollir les diferents situacions que els col·laboradors del CTSC es poden trobar en el seu dia a dia. Per això aquest Codi de Conducta s'ha de entendre com un grup de valors que ens han de permetre triar la millor conducta ètica en les nostres actuacions. En cas de dubte, el col·laborador sempre pot accedir al Comitè d'Ètica del Consorci del Transport Sanitari Regió de Girona per ser assessorat sobre algun tipus de conducta o actuació.

MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

Visió empresarial

Ser l'organització de referència i líder en el sector del transport sanitari a nivell estatal i obrir noves vies de negoci en altres sectors

Missió de l'empresa

- Oferir un servei excel·lent d'atenció a les persones, tant a usuaris del transport sanitari com als clients de la organització.
- Promoure el desenvolupament i la motivació dels nostres professionals, apostar per la retenció del talent i per la polivalència de les persones, incentivar la transferència del coneixement i desenvolupar plans de successió i carrera.
- Promocionar la participació i la formació, de manera integral, i comunicar des de la màxima transparència.
- Augmentar la innovació i la creativitat i la millora contínua en els nostres recursos (tecnològics, de flota, etc).
- Promoure, dins l'organització, la responsabilitat social en pràctiques laborals i en polítiques d'igualtat de gènere i conciliació, de medi ambient, de participació activa i de desenvolupament de la comunitat.
- Aconseguir el màxim equilibri dels resultats claus de l'organització, impulsant els nostres punts forts per augmentar la quota de mercat, amb l'expansió a altres territoris i a altres sectors.

Valors

El comportament de les persones que treballen a l'organització està motivat per uns valors compartits per tots, coherents amb la nostra missió i visió:

- | | |
|-------------------|-------------------|
| · Creativitat | · Creixement |
| · Confiança | · Respecte |
| · Productivitat | · Desenvolupament |
| · Participació | · Humilitat |
| · Progrés | · Servei |
| · Responsabilitat | · Transparència |
| · Il·lusió | · Entusiasme |
| · Igualtat | · Col·laboració |

COMPROMISOS ÈTICS

Principis generals

Respecte a les lleis, als drets humans i als valors ètics

El CTSC té el compromís d'actuar en tot moment d'acord amb la legislació vigent, amb les pràctiques ètiques internacionalment acceptades i els drets humans.

Tanmateix, ha d'evitar qualsevol conducta que, malgrat que no violi la llei, pugui perjudicar la reputació del CTSC i els seus membres davant dels seus grups d'interès i de la societat en general.

Honestedat

Els col·laboradors del CTSC en la seva activitat professional han de respectar les lleis vigents, el Codi de Conducta i Polítiques i els procediments de la organització. Mai s'ha de justificar una conducta deshonest per aconseguir objectius del CTSC o interessos personals.

Política d'anticorrupció

A les relacions amb qualsevol membre de les parts interessades, incloses les internes, els col·laboradors del CTSC no poden admetre ni fer cap tipus de regal, obsequi o favors (participació gratuïta en convenis o viatges, dinars, descomptes en actuacions particulars, promesa d'una oferta laboral, afavorir promocions, etc) que excedeixi de les pràctiques de cortesia normals i que pugui ser interpretat com una forma de rebre un tracte de favor. Aquestes pràctiques de cortesia normals hauran de ser exposades per l'interessat al Comitè d'Ètica de l'empresa per al seu estudi i resolució.

Davant qualsevol dubte o una possible situació de corrupció, els col·laboradors hauran d'informar l'empresa a través del Comitè d'Ètica (etica@ctscgirona.cat).

El CTSC no finança ni proporciona ajudes a partits polítics o sindicats, ni als seus representants o candidats, de la mateixa manera que no permet que cap col·laborador realitzi cap tipus de pressió per tal d'influir en les concessions.

El col·laborador ha d'evitar iniciar actuacions en què hi hagi un conflicte d'interessos en tenir un interès diferent respecte als objectius de l'empresa, i pugui beneficiar personalment d'oportunitats de negoci del CTSC. En cas de donar-se aquest conflicte d'interessos, ha de valorar amb el seu superior ser substituït per a l'execució de l'actuació conflictiva.

Confidencialitat

El CTSC garanteix la confidencialitat de la informació que posseeix amb l'aplicació del Manual de LOPD que és auditat conforme a la llei vigent. Aquest manual inclou el compromís de tots els col·laboradors del CTSC de guardar la més estricta confidencialitat sobre tota aquella informació personal a la qual accedeixin com a conseqüència de l'exercici de la seva activitat professional.

Els principis del Consell d'Administració

El Consell actua transparentment en polítiques econòmiques, promou una cultura de bon govern, i una gestió que s'orienta a:

- generar valor per als accionistes, executant estratègies que combinen l'avanç en els mètodes de gestió i el control dels riscos empresarials,
- oferir un servei per a usuaris i clients de qualitat, mitjançant la implantació d'un sistema de gestió de qualitat d'acord a l'ISO 9001, UNE 179002 i els requisits d'EFQM +400,
- preservar la sostenibilitat de les nostres actuacions, mitjançant la implantació d'un sistema de gestió ambiental d'acord a l'ISO 14001,
- donar suport i promoure bones pràctiques en matèria de seguretat i salut en el treball, mitjançant la implantació d'un sistema de gestió en aquest àmbit d'acord amb l'OHSAS 18001,
- promoure el compliment dels requisits legals més enllà dels que apliquen en la seva activitat del transport sanitari,
- fomentar el respecte cap a les persones i l'entorn,
- traslladar aquests valor i els compromisos ètics d'aquest codi de conducta a tota l'organització.

Els principis en l'Atenció als Col·laboradors/es

El CTSC promou cap els seus col·laboradors/es les seves polítiques de persones, de salut i seguretat laboral, les polítiques de sistemes de la informació i protecció de dades, i s'adhereix al manifest de la Fundació Factor humà, ja que reconeix com a principi fonamental el valor de les persones.

El valor de les persones

El CTSC adopta actituds positives cap el creixement i el desenvolupament de les persones en aposta cap el progrés i èxit individuals i col·lectius, mitjançant la comunicació i el diàleg, la participació, la igualtat de gènere, la igualtat d'oportunitats, la conciliació laboral, la retenció del talent, la promoció interna, la diversitat, l'equitat retributiva, l'equitat de la autoritat, el respecte, la humilitat i la confiança endinsant-se en un entorn d'il·lusió i entusiasme enfront l'activitat per la qual neix l'organització, el transport sanitari.

Reclutament, Selecció i Contractació de personal

És la nostra voluntat, recollida en la Política de Persones ([link polítiques persones](#)), identificar des de l'origen a qui disposi de major potencial a través del talent, aptituds i tarannà, en acord a la identificació amb la cultura organitzativa, l'adaptabilitat i la voluntat dirigida al canvi i a la millora contínua.

Per això, hem de garantir que les persones candidates a formar part de l'equip del CTSC participin en una selecció transparent, d'igualtat d'oportunitats i d'homogeneïtat del procés, professionals que s'ajustin al perfil competencial requerit, sense exclusions de cap tipus. També cal fomentar la promoció interna i promoure així la línia de carrera de qui compleixi les exigències competencials definides.

La contractació, sempre amb contracte laboral que compleix els requeriments del conveni i de l'Estatut dels treballadors, dóna pas a l'acollida del col·laborador, qui rep la informació necessària en relació a les característiques del lloc i de les tasques a realitzar, el codi de conducta, els procediments a adoptar per tal d'evitar possibles riscos per a la salut vinculats a l'activitat laboral, els procediments per a una actuació ambiental adient, i els drets i deures com a col·laborador del CTSC.

Integritat de la persona

CTSC es compromet a procurar que les condicions de treball siguin considerades pels seus col·laboradors com a referència en el sector, a protegir els seus col·laboradors davant d'actes d'assetjament físic o psicològic i a lluitar contra qualsevol actitud o comportament discriminatori per motius vinculats a l'edat, el sexe, la sexualitat, la raça, l'estat de salut, la nacionalitat, les opinions polítiques o les creences religioses.

El col·laborador que consideri haver estat objecte d'assetjament o de discriminació per aquests motius, o aquell que consideri haver-ho presenciat entre altres col·laboradors, ha de denunciar-ho a la Comissió d'Igualtat per a la seva anàlisi i gestió.

Desenvolupament

En la seva missió, el CTSC reflecteix l'estratègia de promoure el desenvolupament i la motivació dels col·laboradors i apostar per la retenció del talent i la polivalència de les persones, incentivar la transferència del coneixement i desenvolupar plans de successió i carrera.

Per aquest motiu, els plans de formació es realitzen a llarg termini, i amb un desenvolupament anual, amb la participació homogènia de tots el col·laboradors.

Entorn motivador

Aquest desenvolupament personal que repercuteix en la nostra gestió i en el servei realitzat i, per tant, en el usuari, s'ha d'encabir en un entorn motivador per al col·laborador.

Anualment les enquestes de clima ens ofereixen una visió aclaridora dels col·laboradors que ens permeten anticipar els focus de preocupació, detectar problemes potencials i possibles focus de conflicte intern, i ens aporten eines per reconduir aquestes situacions o per aplicar millores en l'entorn.

Autoritat

Les relacions jeràrquiques i les definicions de llocs de treball marquen les responsabilitats i autoritat de cada funció. Aquesta autoritat s'ha d'aplicar en les responsabilitats definides i sempre de forma justa, tot evitant qualsevol tipus d'abús que pugui donar peu a menysprear la dignitat i l'autonomia dels col·laboradors.

Seguretat i salut

CTSC impulsa l'adopció de polítiques de seguretat i de salut en el treball, en compliment de la legislació vigent, i adopta les mesures preventives mitjançant la implantació d'un sistema integrat de gestió de la salut i la seguretat laboral.

CTSC es compromet a difondre i a consolidar una cultura preventiva davant els riscos, i a promoure comportaments responsables per part de tots els col·laboradors.

Per això, tots els col·laboradors han de conèixer i complir les normes de protecció de la salut i de seguretat laborals i han de vetllar per la seguretat pròpia, de companys i usuari, en general, de totes les persones que es puguin veure

afectades pel desenvolupament de les seves activitats. El CTSC aportarà els recursos necessaris per assolir aquesta tasca preventiva en un entorn saludable.

De la mateixa manera, s'inclou en aquest pla preventiu, mitjançant la coordinació empresarial, a les empreses col·laboradores i els proveïdors que realitzen la seva activitat a les instal·lacions del CTSC, per coordinar les millors pràctiques de seguretat que han d'aplicar a l'activitat que desenvolupen.

Els principis i valors del CTSC en l'Atenció als Clients i Usuaris

El CTSC s'orienta a clients i usuaris i ofereix un tracte professional, humà i d'atenció a les persones i en confidencialitat de les seves dades, a més d'aportar els recursos necessaris per garantir que els col·laboradors posin en pràctica la missió, valors i política de qualitat de l'organització.

Comportament dels col·laboradors amb els usuaris

EL CTSC trasllada als seus col·laboradors el principi de prioritzar la humanització dels serveis sanitaris mantenint el màxim respecte a la dignitat de les persones, així com els seus drets.

El sistema de gestió de la qualitat trasllada als col·laboradors els factors claus d'èxit en la relació amb clients i usuaris, així com els procediments que s'han de seguir per aconseguir la seva satisfacció.

En els serveis Urgents són claus els temps de resposta, la tècnica practicada i el tracte.

En els serveis No Urgents són claus els temps de servei i trasllat, la comoditat i el tracte.

Els col·laboradors del CTSC han de garantir amb la seva actuació el compliment d'aquests factors claus d'èxit.

Comportament dels col·laboradors amb els clients

Per a l'Administració i les mútues, la prioritat és el compliment dels requisits acordats. Per això, l'equip de Direcció ha de garantir els recursos adients, mentre que la resta de col·laboradors han de seguir els procediments establerts per aconseguir els resultats planificats.

Per a la fidelització dels clients s'ha de fomentar la col·laboració en la recerca de millores del servei que superi les seves expectatives.

En el casos en què les característiques del servei i les tarifes siguin proposades pel CTSC, com és el cas de Serveis preventius i privats, s'ofereix el nivell de serveis que satisfacin les necessitats dels clients a un preu competitiu i amb una relació transparent, honesta i honrada.

Comunicació amb els usuari i clients

El CTSC es compromet sempre a promoure la comunicació dels agraïments, suggeriments i reclamacions realitzades per parts dels usuaris i clients com a eina de la millora continua i d'adequació dels nostres serveis a les seves necessitats.

El departament d'Atenció al Usuari té la responsabilitat de difondre als usuaris del telèfon i l'adreça electrònica amb l'objectiu de recollir totes les reclamacions i els suggeriments que puguin sorgir. Tanmateix, també promou entre

els col·laboradors que sempre que un usuari faci esment davant seu d'un agraïment, suggeriments o queixa, el col·laborador l'atendrà i informará al departament per a la seva gestió.

Els principis i valors en relació amb la Competència

La relació amb la competència ha de ser lleial i de col·laboració en aquells aspectes en què es pugui millorar l'actuació del sector sense agredir els interessos dels clients i usuaris.

Lleialtat

Quan el CTSC requereixi informació sobre els competidors per planificar la seva estratègia, utilitzarà tota la informació pública disponible, i mai no farà servir mètodes d'obtenció il·legals o indeguts.

En cap cas es difondrà informació falsejada o tendenciosa en contra dels competidors, analitzant que tota comunicació on nom a la competència es realitzi mantenint el màxim respecte.

Col·laboració

EL CTSC promou una incorporació activa en les associacions patronals del sector per tal de participar en l'evolució del sector.

Aquesta col·laboració amb la competència mai no pot generar acord de preus o repartiment de territoris de servei.

Els principis i valors del CTSC en l'Atenció a la Societat

El CTSC promou la col·laboració amb organitzacions i associacions empresarials del sector, l'Administració pública, entitats d'altres sectors, centres de salut i centres formatius, entre d'altres, i aposta cap el futur, el progrés i codesenvolupament des de la multidisciplinarietat de les diverses entitats.

Relacions institucionals

Les relacions institucions han de potenciar-se amb l'objectiu de millorar les prestacions del nostre servei a la societat. Aquests contactes puntuals o recurrents poden tractar millores en el servei, coordinació, actes públics conjunts o verificacions per part d'organismes públics.

Aquestes relacions han de garantir sempre la màxima transparència i, per part del CTSC, han d'afavorir la màxima ajuda i col·laboració possible per incidir positivament en la societat.

Empremta social

Uns dels pilars de l'acció social del Consorci són les relacions associatives, sempre des d'una orientació de caràcter voluntari. Mitjançant les aliances i el treball en equip amb altres institucions podem deixar una empremta social de més qualitat i quantitat.

Pels coneixements de l'equip del CTSC els projectes socials més adients són la promoció de la salut i els projectes de cooperació locals o mundials. Amb l'objectiu de potenciar-los es crea un equip de gestió i coordinació de projectes

socials: DEIXA'T PORTAR.

Tot els col·laboradors del CTSC poden proposar nous reptes que seran estudiats per valorar la seva viabilitat i impacte.

Relacions amb els proveïdors

La gestió de compra té com a objectiu poder disposar de materials i serveis que compleixin uns requisits qualitius determinats amb unes condicions competitives per al CTSC, garantir la igualtat d'oportunitats i la transparència entre tots els proveïdors, i fomentar les aliances beneficioses per ambdues parts.

En aquest sentit, el departament de Compres no ha d'impedir que cap proveïdor pugui presentar els seus serveis sempre que compleixin els requisits qualitius, objectius i transparents. Aquests requisits inclouen aspectes de sostenibilitat, seguretat, confidencialitat i d'adopció de comportaments ètics adients i coherents amb el nostre Codi de Conducta.

Sempre que sigui possible, l'elecció de proveïdors es farà en competència, proposant alternatives per fer una elecció més eficient.

En qualsevol cas, el CTSC estarà legitimat per prendre les mesures adients, si el proveïdor incompleix els requisits pactats o actua amb comportaments no conformes amb el nostre Codi de Conducta.

El col·laborador no podrà acceptar regals, obsequis ni favors tal com s'especifica als principis generals d'aquest Codi de Conducta.

Política mediambiental

La sostenibilitat de les nostres actuacions és un dels principis bàsics que transmet el CTSC i ho canalitza mitjançant la seva política i el seu sistema de gestió mediambiental. Compromès cap el respecte al medi ambient, més enllà de la legalitat, el CTSC promou actuacions per reduir l'impacte mediambiental de la seva activitat a diferents nivells.

Per aquests motius s'actua en tres nivells:

- **Col·laboradors:** Per donar coneixements i facilitar els recursos que millorin hàbits i conductes relacionats amb les bones pràctiques mediambientals.
- **Responsables d'adquisició de recursos:** Per incloure sempre aspectes de valoració ambiental (nous equipaments, renovacions de flota...).
- **Proveïdors i subcontractistes:** Per fomentar les nostres polítiques mediambientals.

Comunicació amb la societat

La imatge i reputació corporativa és clau per preservar la confiança dels grups d'interès. Per tant és fonamental mantenir la màxima cura en les nostres comunicacions, tant internes com externes, i garantir la seva integritat i transparència.

Les comunicacions WEB o documentals no tenen un esperit comercial sinó informatiu. Tot i així, s'aplica el codi de conducta publicitari, o Autocontrol, de l' "Asociación para la autoregulación de la comunicación comercial".

De la mateixa manera és fonamental l'actuació dels col·laboradors tant en l'exercici de la seva activitat com en les realitzades a nivell personal, que actuen com a representats del CTSC. Per aquest motiu es promou un codi ètic en

l'àmbit de les noves tecnologies de la informació de les xarxes socials entre els seus col·laboradors/es. Link codi ètic de xarxes socials

Pla de comunicació del Codi de Conducta

El compliment d'aquest Codi de Conducta és obligatori per a tots els col·laboradors del CTSC. Qualsevol dubte que pugui sorgir sobre la interpretació o l'aplicació d'aquest Codi s'ha de consultar al Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social.

Cap col·laborador no pot justificar una conducta no adient per desconeixement del Codi de Conducta.

Cap col·laborador pot justificar una conducta no adient emparant-se en el mandat d'un responsable del CTSC, ja que cap col·laborador, independentment del nivell o de la posició, està autoritzat per donar ordres que contravinguin aquest Codi de Conducta.

Difusió

Per aconseguir un ampli coneixement la difusió del Codi de Conducta, els canals de comunicació son:

• Formació

Totes les noves incorporacions fan una formació específica en el procés d'acollida, que inclou l'acceptació formal del Codi, i es garanteix així el coneixement per part de tota l'organització.

• Web

Es facilitarà l'accés a través de la nostre plana web a tota la societat en general, especialment als nostres grup d'interès.

• Consultes

En compromís amb tot el que s'ha exposat, el CTSC posa a disposició un canal de comunicació per a la promoció de l'ètica i la responsabilitat de l'organització i amb la finalitat d'atendre aportacions dels seus grups d'interès: eticactsc@ctscgirona.cat

Consultes, denúncies i sancions

Els col·laboradors tenim l'obligació d'informar al Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social (eticactsc@ctscgirona.cat) de qualsevol incompliment o mala pràctica que puguin observar en l'exercici de les seves activitats professionals.

Aquest mecanisme, que pot ser anònim, facilita l'aportació d'informació sense por a represàlies.

En cas d'un possible incompliment d'aquest Codi de Conducta serà analitzat pel Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social que emetrà una opinió si es considera, o no, un incompliment.

El departament de Recursos Humans, d'acord amb els procediments PSG8, la normativa legal i els convenis vigents, imposarà les sancions pertinents.