

CÓDIGO ÉTICO



Índice:	Página
1. POR QUÉ TENEMOS UN CÓDIGO ÉTICO	3
2. QUÉ PERSEGUIMOS CON EL CÓDIGO ÉTICO	3
3. A QUIEN VA DIRIGIDO	4
4. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
5. PRINCIPIOS GENERALES DE CONDUCTA	5
6. NORMAS DE CONDUCTA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	6
7. CÓMO ASEGURAMOS SU CUMPLIMIENTO	10

1. POR QUÉ TENEMOS UN CÓDIGO ÉTICO

En línea con el grupo TSB, en TSB Zaragoza queremos ser un referente de responsabilidad ética empresarial, enfocado en la excelencia. Para ello, precisamos de una gestión sostenible económica, social y ambientalmente, lo que nos permitirá satisfacer los intereses de todos los grupos de interés, colaborando activamente con ellos: accionistas, empleados, clientes, proveedores, administraciones públicas y la sociedad.

Con este código ético queremos expresar y recopilar los valores y principios éticos que han de guiar los comportamientos de todas las personas y actividades de la compañía, así como las relaciones de TSB y sus principales grupos de interés.

Dichos valores y principios los clasificamos en:

- Misión, visión y valores: Recogen la identidad corporativa de TSB.
- Principios generales de conducta: Normas de conducta comunes a toda la organización, que rigen todos nuestros comportamientos y relaciones con los grupos de interés.
- Normas de conducta específicas en las relaciones con los diferentes grupos de interés.

Los principios contenidos en este código ético tienen un carácter complementario a las regulaciones legales, normas o procedimientos internos de la compañía y que resulten de aplicación.

2. QUÉ PERSEGUIMOS CON EL CÓDIGO ÉTICO

Queremos conseguir con garantías suficientes la consecución de los intereses y la correcta relación con los diferentes grupos de interés.

Todos ellos quedarán amparados por los principios del presente código.

2.1. Accionistas

Les aportamos valor y les damos confianza y seguridad para una inversión sostenible y la continuidad de la empresa.

2.2. Personal

Les aportamos valores positivos dándoles una mayor seguridad laboral donde se garantiza su integridad y el respeto a sus derechos, consiguiendo una relación de mayor confianza e integración en la empresa basado en una cooperación leal.

2.3. Clientes

Les aportamos una mayor calidad y confianza, así nos ganaremos su respeto y lealtad.

2.4. Proveedores

Les motivamos y conseguimos una relación basada en el compromiso, lealtad, calidad y confianza.

2.5. Competencia

Conseguimos su respeto y ser un referente a imitar.

2.6. Empresa

Protegemos los intereses económicos de la misma por las normas que se establecen para salvaguardar los activos tangibles e intangibles.

2.7.Sociedad

Mejoramos la imagen corporativa y aportamos calidad y bienestar medioambiental.

3. A QUIEN VA DIRIGIDO

Este código ético es de aplicación a todas las personas que directa o indirectamente trabajan en TSB Zaragoza, tales como: accionistas, directivos, empleados, colaboradores habituales y corresponsales.

Toda persona que trabaje en o para TSB Zaragoza debe conocerlo, aceptarlo y velar por su cumplimiento tanto en su quehacer personal como en la observación del comportamiento en su entorno.

4. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Todo nuestros comportamientos y decisiones deben estar alineados con la misión, visión y valores, son las directrices maestras que conforman nuestra identidad corporativa.

4.1.MISIÓN

Contribuir al desarrollo económico de la Sociedad a través del transporte preciso y seguro de paquetería industrial cumpliendo con las expectativas de nuestros Clientes. Contribuir al desarrollo personal y profesional de las Personas que colaboran en la empresa con el Grupo TSB. Asegurar la permanencia de la empresa a largo plazo creando valor en los diferentes Grupos de interés.

4.2.VISIÓN

Liderar en Calidad, y con eficiencia el mercado en Zaragoza. Líder en transporte de paquetería industrial y en Logística Global, implicando a la empresa y sus personas en la mejora de la sociedad, permitiéndonos ser reconocidos como EMPRESA EXCELENTE.

4.3.VALORES

4.3.1. Honestidad: Manifestamos un comportamiento ético, sincero, coherente y justo.

- Reconocemos abiertamente nuestros errores y debemos esforzarnos por enmendarlos, aprendiendo de ellos.
- Somos sinceros.
- Tratamos, medimos y valoramos a las personas con igualdad.
- Optimizamos el uso de los recursos de la empresa, de forma responsable.
- Creamos una relación gana-gana con los clientes y proveedores.
- Actuamos siempre dando prioridad a los intereses de la compañía frente a los personales.

4.3.2. Compromiso: Creemos en lo que hacemos y nos ilusiona hacerlo cada vez mejor. Cumplimos con responsabilidad los acuerdos adquiridos.

- Cumplimos con los acuerdos asumidos, avisando lo antes posible y aportando alternativas en caso de dificultades.
- Conocemos los objetivos de nuestro trabajo, del departamento y de la organización y contribuir a su consecución.
- Hacemos seguimiento de los indicadores y alertas si existe alguna desviación.
- Proponemos sugerencias e ideas de mejora.
- Mantenemos una actitud positiva, y ayuda a los demás a ver la parte positiva de las situaciones para contribuir a generar un clima de optimismo.

4.3.3. Respeto: Reconocemos y apreciamos el trabajo bien realizado. Tratamos a las personas con consideración.

- Dispensamos un trato amable y cortés: no gritamos, no insultamos, no hacemos uso de palabras o gestos ofensivos o de desprecio.

- Respetamos la diversidad: aceptamos las diferentes ideas, opiniones o pensamientos de los demás.
- Tenemos conciencia del impacto de nuestras acciones en las otras áreas y en los resultados.
- Mostramos reconocimiento y agradecimiento ante el trabajo y esfuerzo de los demás.
- Somos puntuales.

4.3.4. Calidad: Hacemos las cosas bien a la primera.

- Seguimos los procedimientos establecidos.
- Eliminamos los errores en la labor diaria, buscando la excelencia y la mejora continua.
- Identificamos los pros y contras de cada decisión, argumentando y aportando datos que facilitan comprender su punto de vista.
- Mantenemos el orden de los materiales, documentación e información en el entorno de trabajo.

4.3.5. Humildad: Somos conscientes de nuestras limitaciones y debilidades y actuamos en consecuencia.

- Valoramos todas las opiniones.
- No nos contemplamos en los éxitos logrados.
- Sabemos que siempre hay más por aprender.
- Tenemos memoria: nunca olvidamos de dónde venimos.
- Sin menospreciar nuestras capacidades, reflejamos nuestra realidad a nuestro grupos de interés
- Procuramos que todas las personas que componen la empresa traten a los demás como quisieran ser tratados
- No utilizamos la autoridad para rebajar a las personas

4.3.6. Constancia: Pese a las adversidades, cumplimos las metas que nos hemos propuesto.

- Somos perseverantes y determinados para alcanzar nuestras metas.
- Mantenemos la firmeza y la perseverancia en las resoluciones
- Mantenemos el esfuerzo y la motivación en nuestras decisiones
- Fijamos objetivos, pero somos abiertos a los caminos que debemos utilizar para alcanzarlos

5. PRINCIPIOS GENERALES DE CONDUCTA

Con el fin de lograr la excelencia empresarial, en TSB Zaragoza trabajamos con integridad, profesionalidad y transparencia.

Para hacerlo, actuamos en base a los Principios generales de conducta, que establecen normas de conducta comunes en toda la organización, y que se han de tener en cuenta en todas nuestras decisiones y relaciones con los diferentes grupos de interés.

5.1. Cumplimiento de la Legislación aplicable y de la normativa interna

En TSB cumplimos con la legislación vigente en todos sus ámbitos de actuación: legislación mercantil, laboral y medioambiental, obligaciones administrativas, las vinculadas al transporte o almacenaje, con especial atención al transporte, a la seguridad y almacenamiento de mercancía peligrosa, así como a cualquier otra obligación o responsabilidad que nos afecte. Damos cumplimiento estricto a las leyes, convenios, contratos o acuerdos adquiridos, así como las obligaciones que de ellos se derivan.

5.2. Respeto de los Derechos Humanos

TSB y todos sus empleados guardamos un respeto total en todo lo que hacemos para cumplir con los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

En TSB Zaragoza nos adherimos y respetamos el Pacto Mundial de Naciones Unidas y a las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo.

Por ello, TSB Zaragoza y todas las personas que la integran, se obligan a:

- Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas.
- No admite el trabajo infantil, ni el trabajo forzoso.
- Respeta la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados.

5.3. Confidencialidad de la información y protección de datos personales

TSB Zaragoza, su personal, los corresponsales y los proveedores tiene la obligación de proteger la información y el conocimiento generado en el seno de la organización, de su propiedad o que custodia.

Se considera información confidencial la relativa a accionistas, empleados, clientes, proveedores, planes estratégicos, información financiera, comercial, legal y cualquier otra información reservada.

TSB Zaragoza cumple con la legislación vigente en protección de datos, y ha establecido procedimientos y medidas para proteger la confidencialidad y garantizar la correcta utilización de la información personal.

5.4. Respeto y Conservación del Medio Ambiente

En TSB Zaragoza nos comprometemos a un estricto cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable, y buscamos de forma proactiva formas y maneras para mejorar.

5.5. Conflicto de intereses

El conflicto de intereses aparece cuando los intereses del empleado o persona vinculadas directa o indirectamente con ellos no coinciden con los de la compañía, y ello interfiere en el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades profesionales.

Si eso sucede, la persona deberá informar de ello a su responsable o directamente a gerencia.

5.6. Tolerancia cero ante la corrupción

La corrupción y el soborno aparecen cuando se hace uso de prácticas no éticas para la obtención de algún beneficio o ventaja para la empresa, para ellos mismos o para terceros.

TSB Zaragoza está en contra de prácticas no éticas dirigidas a influir de forma inapropiada sobre la actuación y voluntad de las personas para obtener ventajas o beneficios. Tampoco permite que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas con sus empleados.

Los empleados deberán informar a la empresa a través de su superior jerárquico o directamente a gerencia, de cualquier caso de corrupción o de intento de corrupción que conozcan o sobre el que tengan algún indicio razonable.

6. NORMAS DE CONDUCTA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

6.1. CON LOS ACCIONISTAS

6.1.1. Dar información fiel de TSB Zaragoza

En TSB Zaragoza asumimos como principio directriz de su comportamiento empresarial para con sus accionistas transmitir una información veraz, completa y que exprese la imagen fiel de TSB Zaragoza y sus estrategias de negocio. La comunicación se realizará siempre conforme a las normas y en los plazos establecidos por la legislación aplicable.

6.1.2. Garantía de los derechos de los accionistas

En TSB Zaragoza queremos garantizar los derechos de los accionistas frente a la Compañía por el estricto cumplimiento por sus administradores de toda la normativa vigente y, en especial, por la de carácter societario.

6.1.3. Garantía de continuidad

En TSB Zaragoza pensamos que el mantenimiento de la solvencia económica y la gestión eficaz de nuestros recursos son las bases de nuestro proyecto económico y garantía de su continuidad.

6.1.4. Creación de valor

En TSB Zaragoza creemos que la misión fundamental de los administradores sociales se encaminará a la creación de valor en beneficio de los accionistas.

6.2 CON EL PERSONAL Y COLABORADORES HABITUALES

Para TSB Zaragoza las personas son el eje principal de nuestra actividad y por ello queremos establecer unas normas de conducta que permitan su pleno desarrollo personal y profesional para la consecución de los objetivos e intereses de ambos.

6.2.1. Respeto a las personas

En TSB Zaragoza no permitimos ningún tipo de comportamiento violento u ofensivo hacia las personas, o que suponga acoso, abuso de autoridad, intimación o falta de respeto y consideración.

Todos los accionistas, directivos, empleados o colaboradores, debemos tratar y ser tratados con respeto y dignidad.

6.2.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación

TSB Zaragoza está comprometida en mantener un lugar de trabajo en el cual no existan situaciones de discriminación.

Por lo que, trata de garantizar que sus procesos respeten la igualdad de trato y oportunidades, sin que el género, raza, nacionalidad, ideología, religión, orientación sexual, edad, discapacidad, cultura, afiliación sindical, o cualquier otra característica personal, física o social, determine un comportamiento diferente por parte de la empresa.

6.2.3. Seguridad y salud en el trabajo

En TSB Zaragoza tenemos el compromiso de dotar a nuestros empleados y colaboradores de un entorno de trabajo seguro y saludable. Por ello se compromete a integrar la prevención de riesgos laborales en el conjunto de actividades de la organización.

Todos los empleados y colaboradores se responsabilizan de cumplir las normas de salud y seguridad y hacen un uso responsable de los elementos asignados en su actividad.

6.2.4. Conciliación personal y profesional

En TSB Zaragoza fomentamos medidas orientadas a conciliar la vida laboral y familiar mediante una política de recursos humanos que hagan posible compatibilizar los compromisos e intereses de ambos.

6.2.5. Compromiso, eficiencia y desarrollo profesional

En TSB Zaragoza queremos que todos los empleados y colaboradores conozcan, compartan y contribuyan al logro de la misión, visión, valores, y principios de este código de conducta. Así como que contribuyan de forma activa en el despliegue de los objetivos estratégicos.

Para ello exigimos a cada persona que actúe con total compromiso y eficiencia en el desempeño de su actividad profesional, orientándose a lo definido en este código.

Para lograrlo, fomentamos un estilo de dirección comunicativo, motivador y participativo, mediante el fomento del trabajo en equipo, la mejora continua, la orientación a resultados, la colaboración y la delegación.

Incentivamos el desarrollo profesional de las personas mediante la consecución de objetivos y la realización de proyectos, medimos los logros de forma objetiva e identificando las áreas de mejora, promoviendo los programas de formación y aprendizaje precisos.

6.2.6. Recursos y medios para el uso de la actividad profesional

En TSB Zaragoza ponemos a disposición de los empleados y colaboradores los medios necesarios para la realización de su trabajo (teléfono, ordenador, correo electrónico, acceso a internet, accesos informáticos, etc.), estos medios son de uso profesional, y los empleados deben abstenerse de utilizarlos para fines particulares o no autorizados.

Deben hacer un uso responsable y adecuado de los bienes y activos, evitando que sufran daños o se deterioren por causas ajenas a su uso ordinario.

En TSB Zaragoza responsabilizamos a cada persona del uso correcto de los recursos financieros que les son facilitados y del cumplimiento de la normativa al respecto.

6.2.7. Obsequios y beneficios con terceros

En TSB Zaragoza prohibimos la petición personal de regalos o beneficios a terceros relacionados directamente en su ámbito de trabajo y su responsabilidad.

En el caso de recibir regalo o beneficio, o proposición de los mismos, se deberá comunicar a su responsable superior.

6.3. CON LOS CLIENTES

La satisfacción de nuestros clientes, mediante un servicio de calidad, es el objetivo prioritario que nos mueve. Ofrecemos nuestra cartera de servicios con una legítima justificación del beneficio empresarial.

6.3.1. Calidad de servicios

En TSB Zaragoza tenemos como objetivo prioritario de nuestra actividad empresarial la satisfacción de nuestros clientes por los servicios prestados.

En TSB Zaragoza inculcamos a todo el personal la filosofía de que el éxito radica en la correcta prestación de los servicios ofrecidos a los clientes.

Esta calidad se mide de manera anual mediante encuesta junto al resto del grupo que compone TSB España y de forma trimestral mediante encuesta exclusivamente para TSB Zaragoza.

6.3.2. Relación con clientes

En TSB Zaragoza mantenemos documentadas todas las relaciones con nuestros clientes, y las expresamos en términos claros que permiten determinar con precisión los derechos y obligaciones que entre ambos mantenemos.

Se evitarán las prácticas comerciales que supongan facilitar información ambigua o engañosa, que, por acción u omisión, puedan inducir a error al cliente con respecto a las características del servicio o su idoneidad.

6.4. CON LOS PROVEEDORES

6.4.1. Política de selección

En TSB Zaragoza aplicamos criterios de objetividad y eficiencia en la selección de proveedores, con el único fin de conseguir la mejor calidad en el servicio prestado o bien comprado, y con las mejores condiciones económicas. Valoramos, como criterio de selección, el cumplimiento de un comportamiento ético acorde con los principios recogidos en este código.

En TSB Zaragoza prohibimos que los empleados actúen con intereses personales en la contratación y selección de proveedores.

6.4.2. Compras responsables

El TSB Zaragoza hacemos compras responsables, que contribuyan a la calidad del servicio o producto, la mejora del medio ambiente, y la seguridad laboral.

6.5. CON EL RESTO DE LAS DELEGACIONES DEL GRUPO TSB ESPAÑA

6.5.1. Cumplimiento de la legalidad

Todas las delegaciones deben cumplir las leyes relacionadas con su actividad y las referentes a su relación con TSB Zaragoza, y específicamente en las normas contenidas en el modelo de compliance (reducir riesgo y prevenir fraude).

6.5.2. Responsabilidad

Todas las delegaciones deben realizar su trabajo con total responsabilidad asumiendo y cumpliendo todos los puntos reflejados en el Reglamento de TSB.

Dicho reglamento se acepta como elemento inseparable al contrato de corresponsalías.

Cada corresponsal es responsable de la mercancía que maneja en cada momento y asume sus consecuencias en cada caso.

En caso de conflicto de responsabilidades, siempre asumiré la totalidad de esta si hubiera habido negligencia por su parte.

6.5.3. Uso de la marca TSB

En TSB Zaragoza usamos la marca corporativa definida en el Manual de Identidad Corporativa del Grupo TSB España, la cual se ve reflejada en las instalaciones, vehículos, vestuario y papelería. Para cualquier variación de su uso se necesita la autorización expresa de la dirección de TSB España.

La imagen siempre debe transmitir orden y limpieza.

6.5.4. Metodología de trabajo uniforme

Todas las delegaciones de TSB seguimos unos procedimientos y normas de funcionamiento homogéneos, los cuales son definidos por la Central de TSB España.

6.5.5. Captación de clientes

En TSB España sólo podemos captar clientes que cumplan con los estándares definidos en la organización. Estándares definidos por todos corresponsales/delegaciones que componen el grupo de manera unánime.

Queda totalmente prohibido trabajar con clientes que pudieran causar un perjuicio a la organización, ya sea por el tipo de mercancía o por cualquier motivo o incompatibilidad.

6.5.6. Capacitación del Personal

Cada delegación es responsable de que su personal esté capacitado para utilizar los sistemas de TSB y realizar el trabajo según los procedimientos definidos en la organización.

6.5.7. Calidad

TSB Zaragoza, en línea con el grupo TSB, establecemos como directriz de actuación empresarial la búsqueda de la calidad en sus productos y en sus servicios. Por ello ponemos a disposición de los corresponsales los medios necesarios para el desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad más adecuados en cada momento.

El objetivo principal de cualquier corresponsal es la consecución de los estándares de calidad que hemos definido en consenso el grupo TSB, y para intentar garantizar su consecución hemos establecido mecanismos de incentivación y penalización para la consecución de estos estándares.

En TSB Zaragoza procuramos la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes y nos esforzamos por anticiparnos a sus necesidades.

6.5.8. Solidaridad con el resto de la Organización

En caso de accidente de un camión de ruta, la delegación más cercana al lugar del accidente, colaborará y ayudará en todo aquello sea necesario para asegurar la seguridad de las personas y el control de la mercancía transportada. Igualmente, en caso de dificultades para la entrega en una carga completa, la delegación más cercana dará soporte para realizar del servicio de entrega.

6.6. CON LA COMPETENCIA

6.6.1. Competencia leal

En TSB Zaragoza tenemos el compromiso para competir en los mercados de forma leal, cumpliendo con la legislación de defensa de la competencia.

6.7. CON LA SOCIEDAD

En TSB Zaragoza nos comprometemos a una actuación socialmente responsable para garantizar un futuro sostenible para todos. Desde 2018 tenemos el Sello de Responsabilidad Social de Aragón y nos esforzamos para renovarlo anualmente desde entonces.

Desde 2020, nuestro equipo de Responsabilidad Social planifica y focaliza sus acciones en función de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por Naciones Unidas.

Una vez realizado un cruce con nuestra Misión, Visión, Valores y nuestros factores críticos de éxito, concretamos que los ODS que mejor se identifican con nuestra cultura son:

ODS 4: Educación de Calidad:

- Educar a los consumidores para el uso correcto de los productos y servicios y fomentar mejores hábitos y valores entre los ciudadanos.
- Proporcionar una capacitación a los empleados, que conste de un desarrollo personal y un motivo de crecimiento y satisfacción, y así añadir valor al negocio.

ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico:

- Empleo decente para todos, reducir las desigualdades y combatir la pobreza.
- Promover el desarrollo pleno de las personas y de su entorno.
- Gestionar y motivar el talento, enfatizando en programas que favorezcan el emprendimiento.

ODS 9: Industria, innovación e infraestructuras:

- Recursos que ayudan a mejorar la calidad de vida de las personas y ayudan a desarrollar la actividad de la empresa y fomentar la competitividad.
- Apoyo de la investigación y el desarrollo (I+D) en la mejora de los procesos y fomentar el valor añadido de los productos y servicios.

7. CÓMO ASEGURAMOS SU CUMPLIMIENTO

7.1. CANAL ÉTICO

Con el objetivo de favorecer el cumplimiento del Código Ético, TSB Zaragoza ha creado el Canal Ético, se trata de un canal de comunicación seguro que promueve la comunicación directa con el Comité de Ética.

A través de este canal, toda persona que tenga relación con TSB Zaragoza, puede realizar sus consultas o denuncias relativas a posibles irregularidades en el cumplimiento del Código Ético.

Todas las consultas o denuncias recibidas serán gestionadas por el Comité de Ética. El Comité de Ética es un órgano independiente, sus miembros están sujetos a los principios de honorabilidad, confidencialidad, objetividad, autonomía y no represalia.

Las comunicaciones podrán ser anónimas, no obstante, se recomienda que figuren los datos del denunciante con el fin de poder darle una respuesta adecuada.

Las comunicaciones realizadas al amparo del presente Código ya contengan denuncias de incumplimiento o consultas, podrán hacerse llegar al Comité de Ética a través de los siguientes medios:

Correo electrónico: canal.etico@tsbzaragoza.com

Correo postal:

TSB ZARAGOZA
A la atención del Comité de Ética

La denuncia debe contener:

- Identificación: si desea recibir respuesta o seguimiento personalizado deberá indicar su nombre apellidos y datos de contacto. Si lo desea puede establecer una denuncia anónima.
- Descripción lo más detallada posible de la consulta, circunstancias de la conducta o situación objeto de la denuncia. En la medida de lo posible, indicación o aportación de pruebas, indicios o datos justificativos que la avalen.

7.2. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

Todas las personas sujetas deben cumplir con este Código ético. A su vez, los grupos de interés deben cumplir con este Código ético en todo aquello que les afecte.

El incumplimiento se sancionará de acuerdo con la legislación laboral y demás normativa aplicable, en atención a la naturaleza de la relación existente entre las personas sujetas y TSB Zaragoza, pudiendo comportar el despido o la resolución de los servicios profesionales prestados.

Las consecuencias del incumplimiento de este Código ético no afectarán únicamente al infractor, sino también a toda aquella persona que mediante una acción u omisión haya permitido su incumplimiento.

Todas las personas a las que directa o indirectamente les aplique este código, tienen el deber de informar al Comité de Ética siempre que crean que se ha cometido algún incumplimiento del Código ético.