

# Annex I

## Guia de comportaments desitjats

**Valor:** Excel·lència

**Principis d'actuació:** Escolta activa, millora contínua i desenvolupament del talent

### Comportaments desitjats:

- Treballem per millorar la qualitat de vida de la ciutadania oferint els més alts nivells de qualitat.
- El nostre compromís i esforç permanent per millorar els nostres coneixements, habilitats i competències són la base de l'excel·lència de la companyia.
- Fem públics els compromisos de qualitat amb la ciutadania, a través de cartes de serveis i de sistemes i instruments que permeten l'avaluació i millora contínua.
- Prioritzem els recursos disponibles per tal d'assolir els objectius generals, amb visió global.
- Sol·licitem, quan tenim dubtes de com actuar, la informació necessària al nostre referent o a través dels canals, mecanismes i eines de què disposa el Grup.



## **Valor:** Integritat

**Principis d'actuació:** Rendició de comptes, responsabilitat, coherència i transparència

### **Comportaments desitjats:**

- Promovem una rendició de comptes fidel, transparent i àgil vers els nostres grups d'interès.
- Actuem a favor dels interessos generals de la ciutadania i operem amb imparcialitat.
- Ens abstenim d'intervenir o influir en la presa de decisions en situacions en les quals, directament o indirecta, tinguem un interès personal o se'n pugui plantejar un conflicte d'interessos. A aquests efectes, ens apliquen les disposicions de l'article 8 del Codi Ètic i de Conducta de l'Ajuntament de Barcelona.
- Tenim la màxima cura de preservar la imatge i la reputació del Grup BSM en totes les nostres intervencions públiques i activitats professionals.
- Comuniquem amb claredat els missatges de la nostra organització.
- Garantim el compliment dels principis de lliure concurrència, igualtat i no discriminació, transparència i imparcialitat amb les nostres empreses proveïdores.
- Fomentem els més elevats estàndards d'integritat, responsabilitat i compromís en el desenvolupament de les nostres funcions, i actuem d'acord amb els nostres valors i compromisos i amb total respecte als drets humans i la dignitat de totes les persones afectades per la nostra activitat i la de l'organització. Ens oposem a tota forma de discriminació, assetjament o explotació.
- Només transmetem, tan internament com externa, informació veraç i comprensible.
- Reflectim de manera clara, correcta i precisa la informació que cal incloure als comptes, llibres i registres.
- Complim la legislació vigent en matèria d'ús de la informació i protecció de dades, i no en fem mai ús per benefici propi.
- Mantenim la confidencialitat i considerem com a reservada, excepte que s'indiqui el contrari, la informació a la qual tenim accés en l'assoliment de les nostres activitats professionals. La informació i el coneixement són actius fonamentals de la nostra gestió, per la qual cosa ens comprometem a gestionar-los amb integritat, no fent ús en benefici propi de la informació privilegiada de la qual disposem com a conseqüència de l'exercici de l'activitat professional.
- Tractem confidencialment les dades de les persones del Grup BSM.

- Coneixem, entenem i complim la legalitat vigent i la normativa interna que és aplicable a la nostra activitat professional i a les nostres funcions.
- Vetllem per la seguretat de les persones, i de les instal·lacions i activitats que s'hi desenvolupen, fent els controls necessaris, establint els mitjans i procediments adients per prevenir qualsevol contingència o risc innecessari.
- Desenvolupem amb integritat, responsabilitat i transparència la nostra activitat envers tercers amb els quals ens relacionem, i, per tant, no rebem, sol·licitem, acceptem, oferim ni entreguem de manera directa o indirecta cap tipus de pagament, monetari o en espècie, comissió o qualsevol altre benefici, a o de persones al servei d'altres entitats, públiques o privades, partits polítics o càrrecs públics, per obtenir o mantenir il·lícitament negocis, operacions o altres avantatges o influències.
- No acceptem, per tant, cap pràctica de corrupció, suborn o pagament de facilitació, i rebutgem qualsevol tipus de regal, atenció o invitació que estigui fora dels usos habituals, socials o de cortesia o que, pel seu valor o les seves característiques o circumstàncies, puguin alterar raonablement o condicionar el desenvolupament de les relacions comercials, administratives o professionals en què intervinguin les diferents unitats de l'empresa.
- En qualsevol cas, ens aplicarà la política de regals municipal i els regals de cortesia o les atencions que tinguin un preu ordinari de mercat superior als 50 euros hauran de ser retornats i caldrà deixar-ne evidència suficient.
- En cap cas oferirem o acceptarem diners en efectiu com a regal, ni obsequis contraris als nostres valors i principis ètics d'actuació o que perjudiquin la reputació del Grup.



**Valor:** Compromís

**Principis d'actuació:** Implicació amb els Grups d'Interès amb criteris ESG

**Comportaments desitjats:**

- Transmetem i demanem el compliment de criteris i paràmetres ESG (Environmental, Social and Governance / Ambientals, Socials i de Bona Governança) al nostres companys i companyes, socis i sòcies i persones col·laboradores.
- Reduïm l'impacte de les nostres activitats i minimitzem l'ús de recursos, especialment en la generació de residus i el consum energètic, i mesurem el nostre impacte col·laborant a mantenir unes instal·lacions netes i ordenades.
- Fomentem l'establiment de relacions de confiança i comunicació contínua i recíproca amb la ciutadania i les institucions.
- Impliquem la companyia en activitats de caire social i solidari, i que contribueixen a reduir la desigualtat i l'exclusió, fent front als nous reptes socials.
- Fem una gestió responsable de les finances, invertint els resultats de la companyia en la ciutat i la societat, amb una mirada de retorn econòmic i social.
- Respectem les normes de funcionament del mercat i complim les normes de la competència.
- Vetllem pel compliment i difusió del nostre Codi Ètic entre els nostres grups d'interès, donant exemple amb el nostre comportament.
- Complim la nostra paraula i els compromisos acordats amb tots els grups d'interès.
- Garantim el respecte del principi d'igualtat d'oportunitats i no discriminació en l'accés als llocs de treball, la formació, el desenvolupament professional i la retribució de totes les persones que treballen a les empreses del Grup; així com en la prestació dels nostres serveis.
- Actuem i ens impliquem en contra de qualsevol manifestació de desigualtat i discriminació, implantant procediments per a la seva prevenció, detecció i reacció.
- Estem compromesos amb la nostra seguretat i salut, amb la dels nostres companys i companyes i amb els de les persones usuàries dels nostres serveis que utilitzen les nostres instal·lacions. Vetllem per un entorn de treball saludable i productiu que canalitzi el potencial de les persones.
- Garantim el respecte universal i efectiu dels drets i llibertats de les persones.



**Valor:** Proactivitat

**Principis d'actuació:** Anticipació i innovació

**Comportaments desitjats:**

- Estem amatents als canvis del nostre ecosistema, anticipant-nos a les necessitats de la nostra clientela, i amb vocació de superar les seves expectatives.
- Treballem per l'excel·lència en la prestació dels serveis, amb l'objectiu de generar aliances i sinergies que obrin noves oportunitats i que millorin l'experiència dels nostres clients i clientes.
- Escoltem activament i fomentem el diàleg constructiu i bidireccional dels nostres col·laboradors i col·laboradores, i ens anticipem amb la captació i el desenvolupament del talent, per créixer com a equip.
- Prioritzem i incorporem la innovació als nostres processos i estratègies de manera proactiva, captant i desenvolupant talent i integrant les millors pràctiques del mercat.
- La digitalització i l'ús de les noves tecnologies són una oportunitat per humanitzar més la companyia i les relacions personals, i les utilitzem per enfortir tasques de més valor afegit.



**Valor:** Cooperació

**Principis d'actuació:** Confiança, col·laboració i respecte

**Comportaments desitjats:**

- Ens comportem de manera tolerant, respectuosa, professional i empàtica.
- Contribuïm a generar un ambient de treball gratificant, estimulant i productiu en el qual les persones puguin aportar el millor de si mateixes.
- Rebutgem expressament qualsevol tipus d'assetjament o conducta hostil.
- Reconeixem i esmenem els nostres propis errors.
- Treballem de manera eficient i perseverant, aprofitant al màxim el temps i els recursos que l'organització posa a la nostra disposició.
- Protegim i utilitzem de manera responsable i íntegra els actius i béns del Grup, i fem una administració lleial del patrimoni aliè.
- Fem servir els recursos que tenim a la nostra disposició únicament i exclusiva per a l'assoliment de les nostres activitats professionals.
- El treball en equip i la comunicació fluïda són essencials per assolir els objectius col·lectius.
- Garantim la igualtat d'oportunitats i no tolerem cap tipus d'actitud discriminatòria.
- Ens assegurem que les nostres decisions, especialment relacionades amb la contractació i promoció de les persones, estiguin sempre basades en el mèrit i en valoracions de caràcter objectiu i transparent.
- Ens comprometem a fer un ús responsable dels béns i les instal·lacions que l'organització posa a la nostra disposició amb la mateixa cura i diligència, destinant-los únicament a l'ús per al qual han estat previstos. Posem una atenció i precaució especials en situacions complicades o perilloses, fent un ús responsable de les instal·lacions i de l'equipament que tenim assignat quan desenvolupem activitats de risc.





**B:SM** Barcelona  
de Serveis  
Municipals



**Ajuntament  
de Barcelona**