



SELECTIVES METROPOLITANES



Código de Conducta

Este documento ha sido impreso sobre **Oikos**, un papel reciclado blanco de alta calidad certificado por la FSC®.



Cuarta revisión. Septiembre 2021

Contenido: **SEMESA**

Diseño y maquetación: **Aymerich Comunicació**

Índice

Código de Conducta	05
Prólogo	07
1 Ámbito de validez	09
2 Exigencias generales de conducta	09
2.1 Responsabilidad respecto a la reputación de SEMESA	09
2.2 Responsabilidad respecto a los principios y derechos sociales	09
2.3 Igualdad de oportunidades y respeto mutuo	09
2.4 El personal empleado y la representación de los trabajadores	10
2.5 Cultura de dirección y colaboración	10
3 Prevención de conflictos de intereses y corrupción	11
3.1 Conflictos de intereses	11
3.2 Participaciones en empresas	11
3.3 Lucha contra la corrupción	11
4 Integridad	13
5 Relaciones responsables con terceros	13
5.1 Proveedores y suministradores	13
5.2 Sociedad y transparencia	13
6 Tratamiento de la información: protección y seguridad de datos	14
7 Protección laboral y de la salud	15
8 Protección del medio ambiente	15
9 Normas de Régimen Interno	16
10 Tratamiento del Código de Conducta	18
10.1 Responsabilidad de los diferentes departamentos de la empresa para su aplicación	18
10.2 Vigencia del Código	19
10.3 Responsabilidad de cumplimiento	19

Guía Anticorrupción

21

1 El porqué de esta Guía 23

**2 La corrupción está prohibida a nivel mundial.
¿Qué se entiende por corrupción?** 23

3 Consecuencias de efectuar políticas corruptas 24

**4 Situaciones del día a día en las que puedan darse
casos de corrupción** 24

4.1 Contratación por parte de la empresa 25

4.2 Obsequios a cargos públicos y proveedores 26

4.3 Participaciones en otras empresas 27

5 Principios generales de actuación para evitar prácticas corruptas
28

**6 Herramientas de SEMESA para la lucha efectiva
contra la corrupción** 29

6.1 Actividades de formación e información 29

6.2 Formulario de Análisis de Integridad de Proveedores 29

6.3 La Unidad de Cumplimiento Normativo 30

6.4 El Buzón Ético 30

Protocolo para la Gestión del Buzón Ético 33

1 El Buzón Ético 35

**2 Cautelas que la empresa debe observar a la hora de llevar a cabo
un procedimiento de investigación en protección de datos** 35

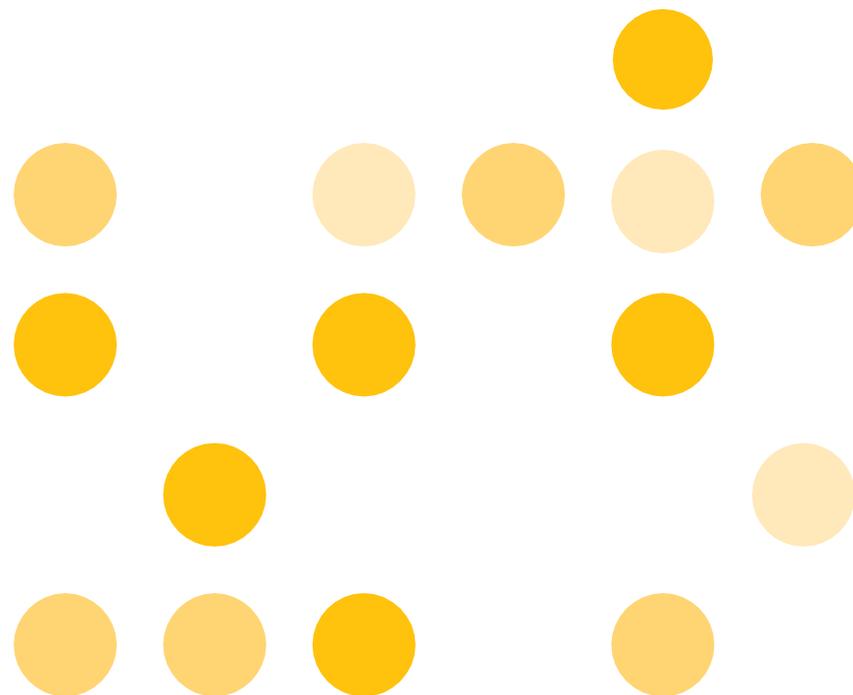
3 Protocolo de actuación. Fases 36

3.1 Denuncia 36

3.2 Procedimiento a seguir 36

4 Medidas disciplinarias 38

Código de Conducta





Prólogo

Nosotros, los empleados y empleadas de SEMESA, nos comprometemos a cumplir con el siguiente Código de Conducta.

Con esta iniciativa damos conjuntamente otro paso decisivo para asumir nuestra responsabilidad con los ciudadanos de Barcelona y su área metropolitana.

SEMESA refuerza así sus objetivos de tratar y gestionar residuos municipales, reduciendo su impacto ambiental y contribuyendo al bienestar de las personas.

Queremos ser la empresa de referencia en la selección, tratamiento y valorización de los residuos municipales en Cataluña y el resto de España, sustentada en los principios de la mejora continua y la excelencia, en las personas que conforman la empresa y en la gestión de los procesos y calidad de los servicios que ofrecemos, aplicando las mejores tecnologías y optimizando los recursos a fin de satisfacer a nuestros clientes y dando valor a nuestros accionistas, respetando el medio ambiente y de acuerdo con las normativas vigentes.

Para conseguir estos objetivos, deberemos alinear nuestros esfuerzos con los valores corporativos de nuestra empresa:

Responsabilidad ambiental

Contribuimos con la máxima eficacia a mejorar la valorización y la recuperación de los residuos que produce nuestra sociedad,

gestionando de manera continua la disminución de los potenciales impactos ambientales de nuestra actividad y fomentando la sensibilización medioambiental.

Personas

Somos un conjunto de personas que trabajamos con el fin común de fomentar el desarrollo sostenible de nuestras ciudades. Asimismo, fomentamos el crecimiento profesional y personal de cada integrante de nuestro equipo humano.

Gestión y producción eficaz

Disponemos del equipo humano, de la experiencia y de las tecnologías que nos permiten gestionar eficaz y eficientemente. Fomentamos el reciclaje, buscando la mejor combinación técnica y económica posible, con los mejores resultados ambientales y el máximo rendimiento del valor energético de los residuos.

Servicio a la sociedad

Nuestra tarea está totalmente orientada a la sociedad, ya que gestionamos una de las problemáticas más importantes que tienen nuestras ciudades, la generación de grandes cantidades de residuos. Por ello, aportamos soluciones respetuosas con el medio ambiente y altamente beneficiosas para las personas.

Innovación

Nos mantenemos siempre alerta a las nuevas técnicas y tecnologías existentes para multiplicar la valorización de los residuos y reducir los efectos ambientales de nuestros procesos.

Transparencia

En todas las actividades de la organización prevalecen el control, las medidas y el seguimiento tanto de la producción como de los resultados económicos.

El Código de Conducta de SEMESA tiene como referencia el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las directrices de la OCDE, la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Código Ético y de Conducta del Ayuntamiento de Barcelona, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y el buen gobierno de la Generalitat de Cataluña.

Con el Código de Conducta se establece una hoja de ruta que resume los principios fundamentales de actuación y que nos debe ayudar a afrontar los desafíos legales y éticos del día a día en el trabajo. El Código de Conducta es una pauta para toda la empresa, válida para todo el personal empleado y miembro de los órganos de gestión, y de cuyo cumplimiento somos responsables todas y cada una de las personas por igual.

Apostamos por una actuación respetable, honesta, que cumpla con las normas, y nos comprometemos con este Código de Conducta.

Oriol Vall-Ilovera Calmet
Consejero Delegado



1 Ámbito de validez

El Código de Conducta es válido para todo el personal empleado y perteneciente a los órganos de gestión. El presente código ha sido aprobado por el consejo de administración de la compañía en fecha 7 de marzo de 2019.



2 Exigencias generales de conducta

2.1 Responsabilidad respecto a la reputación de SEMESA

La imagen de SEMESA depende en gran medida de la actuación y comportamiento de cada persona empleada. Una conducta inapropiada, aunque sea de un solo empleado, puede perjudicar seriamente a la empresa.

Cada cual debe asegurarse de que su imagen pública no perjudica a la reputación de SEMESA. Este principio debe tenerse en cuenta ante todas las tareas relacionadas con el cumplimiento de su trabajo.

2.2 Responsabilidad respecto a los principios y derechos sociales

Respetamos los derechos humanos reconocidos internacionalmente y apoyamos su cumplimiento.

Actuamos de acuerdo con las normas de la Organización Internacional del Trabajo. Reconocemos el derecho básico de todas las personas empleadas a constituir sindicatos y representaciones de los trabajadores. Rechazamos el uso intencionado del trabajo forzado y obligado. Está prohibido el trabajo infantil. Respetamos la edad mínima para trabajar establecida por las normas de cada país.

Las retribuciones y prestaciones que se pagan corresponden, como mínimo, a lo establecido por las normas legales nacionales o por los respectivos sectores económicos.

2.3 Igualdad de oportunidades y respeto mutuo

Garantizamos la igualdad de oportunidades y la igualdad de trato, con independencia del origen étnico, color de la piel, sexo, minusvalía, ideología, religión, nacionalidad, orientación sexual, origen social o tendencia política, con base en los principios democráticos y la tolerancia hacia quienes piensan diferente.

El personal empleado se selecciona, contrata y promociona, básicamente, sobre la base de su cualificación y capacidades.

La totalidad de personal empleado está obligado a evitar cualquier tipo de discriminación (por ejemplo, mediante prejuicios, acoso, mobbing) y a facilitar un trato respetuoso y de colaboración.

2.4 El personal empleado y la representación de los trabajadores y trabajadoras

Ofrecemos un entorno que fomenta las perspectivas personales y profesionales del personal empleado y su capacidad de crecimiento. Invertimos en la formación y mejora de sus habilidades y competencias.

Al mismo tiempo, esperamos que todo el personal empleado sea muy exigente consigo mismo, en lo relativo a su rendimiento y su capacidad, y que participen activamente en su continuo desarrollo.

Estamos dispuestos a colaborar abiertamente y con toda confianza con la representación de los trabajadores, a mantener un diálogo constructivo y de cooperación y perseguir un correcto equilibrio de los intereses. Nuestra cultura empresarial incluye un trato profesional con la representación de los trabajadores, que no permite preferencias ni discriminaciones.

2.5 Cultura de dirección y colaboración

Cada mando es responsable de las acciones de los miembros de su equipo.

Todos los mandos deben ser un modelo y actuarán de manera especialmente conforme al Código de Conducta. Los mandos fomentarán que los miembros de su equipo actúen de acuerdo con el Código de Conducta, a través de la continua información y explicación de las obligaciones y autorizaciones relevantes para su ámbito de trabajo. Los mandos deben confiar en los miembros de su equipo, acordar unos objetivos claros, ambiciosos y realistas, y concederles responsabilidad propia y un margen de actuación lo más amplio posible. Los mandos son conscientes del rendimiento de los miembros de su equipo y deben reconocerlo, valorando especialmente los éxitos más importantes.

Los mandos, dentro de sus tareas de dirección, deben prevenir conductas inaceptables. Con una supervisión adecuada, son responsables de que no se incumpla ninguna norma dentro de su ámbito de responsabilidad.

La confianza y la buena colaboración se reflejan en el apoyo mutuo y en la información compartida de manera abierta y recíproca. Los mandos y colaboradores deben informarse recíprocamente sobre las cuestiones y asuntos

empresariales con la rigurosidad suficiente que les permita actuar y decidir. Los colaboradores y, especialmente, los mandos deben asegurar que se da un intercambio de información rápido y fluido. Los conocimientos e informaciones se transmitirán sin alteraciones, con rapidez y en su totalidad, dentro del marco de autorización concedido, para fomentar la colaboración.



3 Prevención de conflictos de intereses y corrupción

2.6 Conflictos de intereses

Damos una gran importancia a que los trabajadores no entren en conflicto entre sus intereses privados y los de SEMESA. Por lo tanto, se deben evitar todas las situaciones que puedan dar lugar a conflictos de intereses. Para proteger a SEMESA y a todas las personas que forman parte de la empresa, se han creado una serie de conductas internas obligatorias y un sistema para el asesoramiento, aclaración y seguimiento de las actuaciones y delitos correspondientes (Guía Anticorrupción).

2.7 Participaciones en empresas

Cualquier empleado o empleada que trabaje o preste servicios para alguna empresa que tenga relaciones comerciales con SEMESA debe comunicarlo por escrito a la Unidad de Cumplimiento o a otra instancia responsable, por iniciativa propia. Si existe peligro de conflicto de intereses, se suspenderán estas participaciones.

2.8 Lucha contra la corrupción

Con el objetivo de poder desarrollar una actividad sostenible y honesta, damos respaldo a todos los esfuerzos realizados para evitar alterar o influir en la libre competencia mediante corrupción y rechazamos cualquier comportamiento corrupto que pueda perjudicar a la empresa.

Ningún empleado puede aprovechar los contactos comerciales de la empresa en beneficio propio, ajeno o para perjudicar a SEMESA. En concreto, esto significa que nadie debe conceder o aceptar ventajas privadas no permitidas en las relaciones comerciales (por ejemplo, dinero, valores materiales, servicios) que puedan influir en una decisión adecuada.

Para evitar consecuencias legales para SEMESA y para sus proveedores, así como para la propia persona desde el inicio, todo el personal empleado debe informarse por iniciativa propia sobre la normativa interna (Guía Anticorrupción de SEMESA) antes de hacer o recibir obsequios e invitaciones.

Todos los colaboradores están obligados a pedir consejo o ayuda cuando existan indicios o dudas legales respecto de la existencia de corrupción o delito económico. El consejo o ayuda son ofrecidos por el superior jerárquico o por los miembros de la Unidad de Cumplimiento Normativo. Además, toda la plantilla tiene a su disposición un Buzón Ético para poder alertar sobre la comisión de presuntas irregularidades.

La Unidad de Cumplimiento Normativo

La figura de la Unidad de Cumplimiento Normativo forma parte de nuestro sistema anticorrupción. Los miembros de la Unidad de Cumplimiento Normativo son los interlocutores de contacto para los asuntos de corrupción dentro de la empresa. Puede prestar asesoramiento a todas las personas que trabajan en la empresa, así como a terceros, en cuestiones relacionadas con la corrupción, como, por ejemplo, respecto a la admisibilidad de la aceptación de obsequios.

La Unidad de Cumplimiento Normativo estará compuesta por los siguientes miembros:

- Director/a de Servicios Jurídicos
- Director/a de Personas
- Representante de los trabajadores, miembro del Comité de Empresa

Además, en SEMESA se ha establecido el Buzón Ético como canal de denuncia disponible para todos los colaboradores de la empresa.

SEMESA se obliga a mantener un canal de denuncias de carácter transparente que permitan a toda persona empleada de la empresa poner de manifiesto cualquier inquietud

sobre el cumplimiento ético en su ámbito de trabajo, y comunicarlo mediante los canales establecidos. También se puede comunicar de forma anónima cualquier conducta irregular que suponga el incumplimiento del Código de Conducta de SEMESA.

Asimismo, SEMESA pone a disposición de toda persona interesada un buzón como canal alternativo de comunicación.

El Buzón Ético está compuesto por la figura del "Ombudsman"¹ como canal de denuncia disponible para todos los colaboradores.

El Ombudsman está formado por dos abogados externos que reciben, estudian y tratan la información remitida en materia de corrupción, fraude y los comportamientos potencialmente nocivos que puedan afectar a SEMESA.

Los datos de contacto de los Ombudsmen son los que figuran a continuación:

Emilio Zegrí de Olivar

Correo electrónico:
ezo@abogadospenalistas.es
Teléf.: 93 207 09 36

Alessio Castellano

Correo electrónico:
alessiocastellano@abogadospenalistas.es
Teléf.: 93 207 09 36

¹ Término sueco que significa "comisionado" o "representante", y que se cristaliza en nuestra Constitución en la figura del Defensor del Pueblo.



3 Integridad

Los profesionales de SEMESA ajustarán su conducta a los criterios de profesionalidad e integridad:

- La profesionalidad es la actuación diligente, responsable, eficiente y orientada a la excelencia, la calidad y la innovación.
- La integridad es la actuación leal, honrada, de buena fe, objetiva y alineada con los intereses de la empresa y de la sociedad en general.
- El autocontrol en las actuaciones y la toma de decisiones, de modo que cualquier acción que se adopte tenga en cuenta cuatro premisas básicas: que sea una actuación éticamente aceptable, que sea legalmente válida, que sea deseable para la sociedad y para la empresa y, finalmente, que el profesional esté dispuesto a asumir la responsabilidad que conlleva.



4 Relaciones

responsables con terceros

4.1 Proveedores y suministradores

SEMESA adecuará los procesos de contratación de proveedores y suministradores a los principios de igualdad de trato y transparencia, y evitará cualquier trato discriminatorio entre los licitadores o candidatos.

SEMESA no divulgará la información que los licitadores y candidatos de un procedimiento de licitación, así como de los contratos con proveedores, hayan declarado confidencial; este carácter afecta, en particular, a los secretos técnicos o comerciales y a los aspectos confidenciales de las ofertas.

Los profesionales de SEMESA que accedan a datos de carácter personal de proveedores y suministradores deben mantener la confidencialidad de los datos y dar cumplimiento a lo establecido en la legislación sobre la protección de datos de carácter personal.

4.2 Sociedad y transparencia

Las relaciones con las autoridades, los

organismos reguladores y las administraciones públicas se plantearán de acuerdo con los principios de cooperación y transparencia, dando un cumplimiento



6 Tratamiento de la información: protección y seguridad de datos

estricto a lo dispuesto en las leyes 19/2013 y 19/2014 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

SEMESA, como sociedad mercantil pública, informará de manera veraz, adecuada y útil sobre los programas y las actuaciones que lleva a cabo. La transparencia en la información es un principio básico que debe regir la actuación de la empresa.

La información económico-financiera de SEMESA, especialmente las cuentas anuales, reflejará fielmente la realidad económica, financiera y patrimonial, de acuerdo con los principios y criterios establecidos en el Plan General de Contabilidad y con las normas de información financiera que sean aplicables. A estos efectos, ningún profesional ocultará o distorsionará la información de los registros e informes contables, que debe ser completa, precisa y veraz.

SEMESA manifiesta su compromiso firme con los objetivos o las líneas estratégicas de la responsabilidad social corporativa (RSC) como marco integrador de sus programas y actuaciones con los profesionales, clientes, proveedores, suministradores, accionistas y todos los grupos de interés con los que se relacione. En este sentido, la empresa tiene como objetivo generar riqueza y bienestar para la sociedad, adoptando una ética empresarial responsable que permita armonizar la creación de valor con un desarrollo sostenible que tenga en cuenta los principales objetivos de la responsabilidad social corporativa.

La protección de datos confidenciales, secretos y personales es uno de los principios en los que basamos las relaciones con el personal empleado (y ex empleado), así como sus familiares, licitadores, clientes, proveedores y otros grupos de personas.

Obtenemos, procesamos y utilizamos datos personales solo en la medida que sea necesario para propósitos definidos, claros y legítimos. Cuidamos de que el uso de los datos sea transparente para con los afectados, respetamos su derecho de información y rectificación, así como, si procede, su posible objeción, bloqueo y cancelación.

Todo el personal empleado está obligado a cumplir las disposiciones jurídicas de protección de datos de carácter personal, así como las regulaciones legales y empresariales sobre la seguridad de la información, y a ejercer la protección contra un uso indebido de los datos confidenciales, secretos y personales confiados a SEMESA.

Nos comprometemos a garantizar un estándar adecuado de seguridad en el tratamiento de la información. Se deben aplicar medidas de seguridad a todos los

componentes del procedimiento de la información, de manera que se garantice la confidencialidad, integridad, disponibilidad y verificabilidad de las informaciones que requieran protección, y que se evite un uso interno o externo no autorizado.



7 Protección laboral y de la salud

Asumimos nuestra responsabilidad sobre la seguridad y la salud del personal empleado. Garantizamos la protección laboral y de la salud en el marco de las disposiciones nacionales vigentes, así como con base en la política de protección laboral y de la salud de los colaboradores de SEMESA. A través de mejoras continuadas en el entorno laboral y de diferentes medidas de prevención y protección de la salud, mantenemos y fomentamos la salud, la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores y trabajadoras.

Toda la plantilla debe contribuir a cuidar su salud y cumplir con las prescripciones de protección laboral y de la salud.



8 Protección del medio ambiente

SEMESA se compromete a desarrollar sus actividades de manera que se minimicen los impactos medioambientales negativos, y asume el compromiso de utilizar de manera eficiente la energía en sus instalaciones y actividades con el propósito de preservar los recursos naturales, reducir las emisiones atmosféricas y contribuir a mitigar los efectos del cambio climático.

En SEMESA somos conscientes de la importancia de valorar el medio ambiente; por ello, nos sentimos responsables del impacto ambiental de nuestras actividades y tratamos de mantener el equilibrio ecológico global con el objetivo de ir más allá de nuestras obligaciones legales. Como empresa responsable y comprometida, trabajamos para incorporar las mejores prácticas de gestión y hacer un buen uso de los recursos disponibles. Toda nuestra actividad se desarrolla de acuerdo con nuestra política de medio ambiente, en la que se integran los ejes estratégicos, los valores y los compromisos de:

- Reducir el consumo y los costes de agua y energía, haciendo un uso racional de los recursos y estableciendo actuaciones dirigidas al ahorro y la eficiencia energética. Gestionar correctamente los residuos para obtener su minimización, su reutilización y su reciclaje.



Normas de Régimen Interno

Todo el personal empleado de SEMESA deberá adecuar sus actuaciones a los principios básicos de régimen interno que se relacionan a continuación, entendidos al mismo tiempo como derechos y obligaciones personales:

- Asistir al trabajo puntualmente y de acuerdo con los horarios y calendarios de aplicación en cada momento.
- Abstenerse de abandonar el lugar y/o centro de trabajo sin motivo justificado y/o sin comunicarlo a sus superiores.
- Atender y obedecer las órdenes directas de sus superiores, con la diligencia necesaria para realizar las tareas asignadas en el tiempo, la forma y la seguridad requeridos.
- Mantener la higiene, el aseo personal y uso de la ropa adecuada para la realización de las tareas asignadas.
- Abstenerse de fumar, tomar bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes en el centro de trabajo.
- Utilizar y mantener en buen estado la ropa de trabajo y los EPI facilitados por la empresa.

Adquirir productos y servicios respetuosos con el medio ambiente, que ofrezcan los niveles de calidad y de servicio exigidos, y que también generen un impacto ambiental inferior y un beneficio social más elevado.

Buscar las mejores técnicas disponibles y apostar por la implantación de energías limpias. De este modo, nos comprometemos con la lucha contra el cambio climático y con la adaptación de la ciudad a este fenómeno global.

Reducir nuestra huella ecológica, trabajando con anticipación a los riesgos e impactos ambientales e impulsando el principio de prevención. Seguir apostando por los sistemas de gestión ambiental como la ISO 14001 y EMAS.

Fomentar esta cultura involucrando a la empresa y a los proveedores y personas usuarias de los servicios y las instalaciones mediante la comunicación, la sensibilización y la transparencia.

• Tratar con el debido cuidado los equipos de trabajo, evitando su deterioro.

• Utilizar los equipos materiales (herramientas, vehículos, equipos informáticos, equipos de comunicación, etc.) únicamente para aquellas finalidades laborales y profesionales a las que están destinados.

• Utilizar los medios informáticos propiedad de la empresa (correo electrónico, internet, sistemas de comunicación...) únicamente para aquellas finalidades laborales y profesionales a las que están destinados.

• Evitar los daños a las instalaciones.

• Atender y asistir a todas las acciones formativas realizadas por la empresa, especialmente las contempladas en el marco del Plan de Formación Anual.

• Participar y realizar todas aquellas iniciativas y acciones promovidas por la empresa, por la Vigilancia de la Salud y, en general, las desarrolladas en cumplimiento de la normativa vigente en cada momento relativa a la Prevención de Riesgos Laborales.

• Comunicar al Servicio de Prevención de la Salud de la empresa si se padece cualquier enfermedad que por sus características pueda suponer un riesgo para el propio empleado o para el resto del personal de la compañía.

• Participar y realizar todas aquellas iniciativas y acciones promovidas por la empresa en el marco de sus políticas y planes de seguridad.

• Velar por que sus actuaciones no supongan o puedan suponer un riesgo para las personas, equipos, instalaciones, entorno, etc., de la empresa.

• Evitar las discusiones, los juegos o actividades ajenas a las propias de su cometido en el centro de trabajo.

• Rechazar cualquier obsequio económico o material cuya aceptación pueda conllevar la obtención de trato de favor por parte de quien lo realiza.

• Actuar con el debido respeto a las personas, evitando aquellas actuaciones que puedan suponer abuso de poder, acoso sexual y/o moral o de cualquier otro tipo ocasionado por motivos de raza, sexo, creencias, opiniones, discapacidad, edad, orientación sexual, etc.

• Atender a las personas usuarias, visitantes, etc., de los centros de trabajo con la corrección y diligencia adecuada.

• Mantener la debida confidencialidad en todos aquellos temas y/o informaciones de las que sea conocedor por razones de su trabajo o pertenencia a la empresa, especialmente los que se encuentran regulados por la normativa de protección de datos, así como los que puedan producir un perjuicio para la

empresa, a sus clientes y/o proveedores, o suponer la divulgación de cualquier información de índole personal.

Velar y hacer velar para evitar actuaciones que puedan constituir fraude, deslealtad, abuso de confianza, hurto, robo, daños a elementos, materiales, utensilios, productos, herramientas, maquinaria, aparatos, instalaciones, edificios y/o documentos propiedad de la empresa o propiedad de terceros, de su plantilla o de los usuarios de las instalaciones.

Realizar todos aquellos trámites administrativos laborales precisos para el correcto cumplimiento de la normativa laboral, fiscal o de cualquier índole y ámbito (cambio de domicilio, datos requeridos por las administraciones y organismos públicos, situaciones de I.T., etc.).

Abstenerse de realizar actuaciones que pretendan justificar el incumplimiento de obligaciones de otra persona empleada (registros de presencia, de realización de tareas o actividades de cualquier tipo, etc.).

Evitar simular enfermedades o accidentes.

Mantener una actitud proactiva y positiva, proponiendo todas aquellas iniciativas y actuaciones que puedan significar una mejora de las actividades de la empresa en cualquiera de sus ámbitos de actuación, participando en su implantación y desarrollo posterior.

- Adecuar el comportamiento personal, en cualquier ámbito de actuación, al presente Código de Conducta.



9 Tratamiento del Código de Conducta

9.1 Responsabilidad de los diferentes departamentos de la empresa para su aplicación

SEMESA procura el cumplimiento del Código de Conducta en los diferentes departamentos teniendo en cuenta las leyes vigentes.

En este sentido, SEMESA fomenta activamente la distribución y comunicación del Código de Conducta procurando su aplicación eficaz, por ejemplo, mediante formación.

En su aplicación, SEMESA cuida de que ningún empleado sufra inconvenientes debido al cumplimiento del Código de Conducta y, de igual manera, de que se reaccione de manera apropiada a sus incumplimientos. Para valorar los incumplimientos del Código de Conducta se dispone de las regulaciones legales y empresariales vigentes.

Además, SEMESA apoya y anima a todos sus proveedores a tener en cuenta el presente Código en su política empresarial.

9.2 Vigencia del Código

El presente Código, y cualesquiera modificaciones o actualizaciones que se lleven a cabo, entrarán en vigor a los treinta días de su aprobación por el consejo de administración.

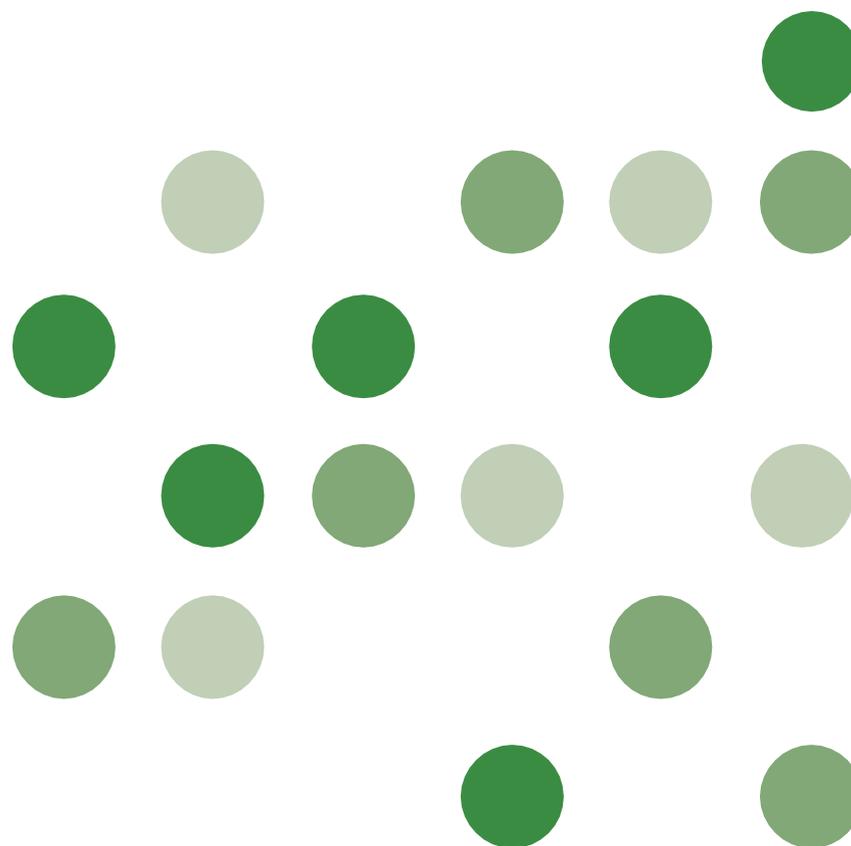
La Unidad de Cumplimiento Normativo comunicará de forma inmediata la aprobación o modificación del Código al Comité de Dirección y a todo el personal empleado de SEMESA.

9.3 Responsabilidad de cumplimiento

Todas las personas empleadas deben cumplir con las leyes, prescripciones y normas internas obligatorias en su entorno de trabajo, y deben guiar su actuación según los valores de la empresa y del Código de Conducta.

Cualquier colaborador que no se comporte según las normas deberá atenerse a las consecuencias derivadas de las normas empresariales y legales, que pueden abarcar desde la rescisión de la relación laboral y reclamaciones de indemnizaciones por daños hasta la asunción de responsabilidad penal.

Guía Anticorrupción





01 El porqué de esta Guía

SEMESA defiende el desarrollo de una actividad asistencial honesta, sostenible y de éxito, en total ausencia de corrupción. Por ello, se debe rechazar y combatir cualquier conducta corrupta, perjudicial para la empresa y su reputación, tal y como se proclama en el Código de Conducta de SEMESA.

Con esta Guía, manifestamos expresamente nuestro compromiso con valores como la integridad, la equidad, la sostenibilidad y el compañerismo. Cada una de las personas que formamos parte de la empresa debemos respetar, sin reservas, los principios y valores de SEMESA y, de este modo, contribuir a la protección de nuestro entorno ante cualquier práctica corrupta.

Con el fin de ayudarte a identificar y evitar indicios o prácticas corruptas te ofrecemos la presente Guía, en la que, entre otras cuestiones, se abordan situaciones que podrías encontrarte en tu día a día y se ofrecen recomendaciones sobre cómo afrontarlas.

Gracias por colaborar en la lucha contra la corrupción. Tú eres parte de todos.



02 La corrupción está prohibida a nivel mundial. ¿Qué se entiende por corrupción?

En el marco de la legislación internacional existen muchas definiciones de "corrupción". Todas ellas gozan de un amplio consenso y sientan sus bases en que existe corrupción cuando hay un abuso del poder delegado para beneficio propio¹.

En este sentido, existe corrupción cuando un colaborador hace uso de prácticas prohibidas para la obtención de algún beneficio o ventaja para la compañía, para sí mismo o para un tercero. Entre estas prácticas prohibidas se encuentran la entrega de obsequios de cualquier tipo o la concesión de ventajas injustificadas realizadas con la intención de influir en las decisiones de terceros que pertenezcan tanto al sector público como al privado.

La corrupción lesiona la competencia leal y con ello se lesiona de forma directa el mercado, la formación de precios, además de perjudicar gravemente a la reputación corporativa.

¹ Definición utilizada por Transparency International España: www.transparencia.org.es.



3 Consecuencias de efectuar políticas corruptas

La corrupción no es un delito simbólico o una conducta inherente a cualquier negocio, sino que se trata de una forma de criminalidad que debe tomarse en serio y ante la que no cabe ninguna otra reacción que la de **tolerancia cero**.

La infracción de la legislación nacional e internacional en materia de corrupción puede conllevar drásticas consecuencias. A continuación se describen algunas de ellas:

Consecuencias para la empresa
Multas de elevada cuantía.
Intervención judicial de la empresa por un período máximo de 5 años.
Responsabilidad civil frente a terceros.
Altos costos de abogados para el asesoramiento y defensa.
Pérdida de reputación y detrimento de la imagen de la Compañía.

Consecuencias para el personal empleado y directivo
Penas privativas de libertad.
Inhabilitación especial para el ejercicio de industria o comercio.
Multas de elevada cuantía.
Responsabilidad civil frente a terceros.
Consecuencias jurídico-laborales que podrían consistir en sanción y, en su caso, despido.



4 Situaciones del día a día en las que puedan darse casos de corrupción

En los siguientes apartados se describen situaciones habituales en las que pueden darse supuestos de conflictos de intereses y de corrupción. En cada apartado se hace una breve introducción y luego se presenta la descripción de la situación y consejos sobre cómo actuar.

4.1 Contratación por parte de la empresa

Contratación de proveedores

Para el desarrollo del negocio, la empresa necesita contar con la intervención de proveedores o suministradores, necesarios para la actividad que genera SEMESA. Estos terceros son contratados normalmente por sus conocimientos específicos de los servicios, el mercado, la legislación aplicable, etc. En cualquier caso, todos deben cumplir la legislación local aplicable y no pueden adoptar comportamientos o ser obligados a realizar conductas que estén prohibidas para nuestra plantilla.

> Ejemplo:

Eres el director de SEMESA y tienes previsto ejecutar un proyecto que requiere de cierto asesoramiento técnico. Sin embargo, por su complejidad, careces del conocimiento y la experiencia necesaria para abordarlo. Por este motivo, tienes pensado contratar a un asesor externo.

¿Qué tienes que hacer?

- Comprueba si SEMESA dispone de un colaborador experto, en cuyo caso la contratación de un asesor externo no sería necesaria.
- Selecciona al proveedor en el marco de un proceso transparente y documentado, de conformidad con la legislación en materia de contratos del sector público.

- Analiza la integridad del proveedor a través del Formulario de Análisis de Integridad de Proveedores. Pide ayuda a la Unidad de Cumplimiento Normativo.
- Formaliza el correspondiente contrato con la empresa que haya resultado adjudicataria.
- Informa al proveedor de la existencia del Código de Conducta de SEMESA.
- Paga el servicio una vez ejecutado y previa emisión de factura. Rechaza cualquier solicitud de dinero en efectivo.

Por último, relacionamos una serie de consejos para prevenir incumplimientos legales en la contratación de proveedores:

1. No promociones ni firmes contratos de asesoramiento sin objeto o que no respondan a ninguna prestación de asesoramiento real.
2. No promociones ni firmes contratos en los que la remuneración no guarda ninguna relación con los servicios prestados, que son con frecuencia establecidos vagamente.
3. No promociones ni firmes contratos con asesores que puedan crear la apariencia de que se puede utilizar cualquier medio (tanto legal como ilegal) para cumplir el encargo.

Tratos de favor

Existe trato de favor cuando una persona utiliza su posición de poder para obtener una ventaja para un familiar o para una persona cercana.

> Ejemplo:

Como parte de la plantilla de SEMESA, estás tramitando la licitación de un contrato de servicios. Un día, el representante de uno de los proveedores se reúne contigo y te solicita que coloques su oferta en una posición más ventajosa respecto a las de los otros proveedores. A cambio, el proveedor te ofrece contratar a tu sobrino en su empresa, sin tener que pasar por procesos de selección.

¿Cómo debes reaccionar?

- Rechaza la oferta.
- Informa de la irregularidad a través del Buzón Ético.
- Deja constancia por escrito del incidente.
- Continúa las negociaciones con otro empleado del proveedor de servicios o, directamente, con otro proveedor diferente.

4.2 Obsequios a cargos públicos y proveedores

En muchos países los usos sociales establecen que pueden entregarse pequeños obsequios personales a cargos públicos y proveedores. Puede que te hayas encontrado en esta situación en tu vida profesional y seguramente te habrás preguntado cuál es la manera correcta de actuar.

Por un lado, no habrás querido parecer descortés no ofreciendo estas atenciones o rechazando las recibidas, y, por otro, habrás querido evitar cualquier apariencia de corrupción.

Obsequios a cargos públicos

¿Quién es un cargo público o político? Son funcionarios y cargos públicos el personal empleado del sector público u organizaciones internacionales o titulares de un cargo público (jueces, fiscales, policías, etc.) y, en general, personas que ejerzan funciones del servicio público o personas nombradas por autoridades gubernamentales u otras entidades para ejecutar tareas de las Administraciones Públicas en su nombre y representación, ya sea a título personal o a través de empresas privadas o mixtas habilitadas a tal efecto (por ejemplo, empresas de homologación o certificación con efectos públicos).

Son **cargos políticos** los miembros del Gobierno nacional, autonómico, local y municipal y miembros o trabajadores de partidos políticos en general, tanto nacionales como extranjeros.

¿Qué se considera “obsequio”?

- Regalos socialmente habituales, por ejemplo, con motivo de un cumpleaños.
- Invitaciones a eventos deportivos, culturales o de otro tipo.
- Descuentos atípicos (no habituales).

¿Por qué son problemáticos los obsequios a cargos públicos?

Realizar obsequios a cargos públicos o políticos podría llegar a considerarse un acto de corrupción. En la mayoría de países, la legislación que regula las relaciones con los cargos públicos o políticos es más rigurosa que la que regula las relaciones entre particulares, con el fin de asegurar la transparencia e imparcialidad de la Administración Pública².

Los regalos y las actividades de ocio son prácticas comunes que se utilizan en muchos sectores y países para reforzar las relaciones comerciales. La posición de SEMESA en este contexto es clara y precisa: no deberá aceptarse ningún regalo o favor, ni tampoco ninguna actividad de ocio.

Obsequios de proveedores

La recepción de obsequios de proveedores se podría llegar a considerar un acto de corrupción si con ello se pretendiese alterar las reglas del mercado, vulnerando las normas que regulan la defensa de la competencia.

² En España resulta particularmente de aplicación en esta materia la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

En cualquier caso están prohibidos:

- Obsequios ilegales, inmorales o que de otro modo perjudiquen la imagen o reputación de SEMESA.
- Obsequios monetarios, por ejemplo, en forma de dinero en efectivo o transferencias bancarias.
- Obsequios que puedan ser apreciados por un observador objetivo, efectuados con la intención de afectar al criterio de imparcialidad de la persona receptora o provocar en ella decisiones ilícitas de manera específica.

4.3 Participaciones en otras empresas

Existe un conflicto de intereses cuando los intereses de SEMESA se puedan ver comprometidos por los intereses privados de los trabajadores o personas vinculadas a ellos como, por ejemplo, el cónyuge o relación análoga, parientes o allegados.

Todas las personas trabajadoras deben informar a la compañía de la realización de actividades complementarias y/o la tenencia de acciones o participaciones en otras empresas que puedan provocar un conflicto de intereses con SEMESA.



5 Principios generales de actuación para evitar prácticas corruptas

Sigue los siguientes principios de actuación para protegerte y proteger a la empresa de las sanciones a las que se ha hecho alusión en el apartado 3 de esta Guía, "Consecuencias de efectuar políticas corruptas":

- **Principio de separación:** no se pueden aprovechar los contactos comerciales de la empresa en beneficio propio o de terceros y en perjuicio de esta.
- **Principio de transparencia:** la actividad y el desempeño del trabajo en la empresa se llevará a cabo de forma transparente.
- **Principio de documentación:** los procesos se deben documentar por escrito. En particular, los relativos a prestaciones y contraprestaciones, de tal forma que se asegure la trazabilidad de todas las transacciones.
- **Principio de "Cuatro Ojos":** consistente en que la autorización para poder efectuar pagos debe proceder de al menos dos responsables de la compañía.

• **Principio de no efectivo/metálico:** no se deben abonar las prestaciones en metálico; los pagos se realizarán siempre vía transferencia. Se debe prestar especial atención cuando se trate de cuentas en paraísos fiscales.

A continuación, te facilitamos las reglas de oro para operar correctamente en tu día a día en nombre de SEMESA:

NO DEBES
...mezclar tus intereses privados con los intereses de SEMESA.
...realizar ni aceptar regalos monetarios.
...aceptar obsequios.
...entregar obsequios de forma regular a la misma persona.
...realizar pagos sin haber obtenido previamente la correspondiente factura.
...aceptar comisiones por rendimiento en los contratos de prestación de servicios, consistentes en porcentajes calculados sobre la base del volumen del encargo que no prevean un techo (ver página 25, "Contratación de proveedores").

DEBES
...actuar siempre de forma transparente.
...favorecer la existencia de una adecuación entre la prestación y la contraprestación en una relación comercial.
...consultar siempre previamente a la Unidad de Cumplimiento Normativo en caso de duda.
...analizar, antes de tomar una decisión, si esta es correcta: pregúntate si serías capaz de defenderla públicamente.
...documentar la relación comercial mediante contrato en el que figure de forma precisa la descripción de la prestación del servicio.



6 Herramientas de SEMESA para la lucha efectiva contra la corrupción

SEMESA cuenta con herramientas y procesos de prevención ante las prácticas corruptas. Entre ellas, destacamos las siguientes:

6.1 Actividades de formación e información

La estrategia de prevención de Compliance en SEMESA incluye actividades formativas e informativas a los mandos directivos de las diferentes áreas de la Compañía.

En lo relativo a la prevención de la corrupción, está a disposición del personal empleado el Código de Conducta y la presente Guía, que pretende servir de apoyo, mediante ejemplos prácticos, con respuestas a preguntas relacionadas con la corrupción y con el impacto que la comisión de los delitos tipificados en la reforma del Código Penal pueda tener para SEMESA.

6.2 Formulario de Análisis de Integridad de Proveedores

La relación entre SEMESA y cada uno de sus proveedores debe estar presidida por los valores éticos de integridad, comportamiento leal, transparencia y buena fe. Para preservar estos valores y proteger nuestra reputación debemos conocer a nuestros proveedores y verificar su honestidad. Por ello, antes de formalizar las relaciones comerciales, SEMESA examina a sus potenciales proveedores, distribuidores y suministradores cuidadosamente a través de un proceso de análisis de integridad de proveedores, consistente en la recopilación y gestión de determinada información relativa a cada uno de los nuevos proveedores de la compañía.

De este modo se analizan las relaciones con los potenciales proveedores comerciales y se detectan posibles riesgos referidos a su falta de integridad y al posible incumplimiento de la legislación vigente en materia de defensa de la competencia, de blanqueo de capitales y en relación con los delitos de corrupción. La finalidad de todo ello es poder afrontarlos de forma apropiada.

6.3 La Unidad de Cumplimiento Normativo

Se han nombrado a tres miembros que conforman la Unidad de Cumplimiento Normativo, cuya principal misión es identificar riesgos específicos de SEMESA, encargándose de evaluar, analizar, implementar y realizar un seguimiento del Programa de Prevención de Delitos, con el objetivo de evitar la responsabilidad penal por parte de SEMESA.

Las principales funciones de la Unidad de Cumplimiento Normativo son las siguientes:

- Definición y actualización de la relación de riesgos penales.
- Actualización de las medidas preventivas y de detección de la empresa para cubrir los riesgos penales.
- Asesoramiento a la Dirección en la toma de decisiones que pudieran tener consecuencias penales.

- Planificación de acciones formativas relativas a la responsabilidad penal de las personas jurídicas y el Programa de Prevención de Delitos de SEMESA.
- Mantener un repositorio de evidencias del ejercicio del debido control de la compañía.
- Reportar las actividades e iniciativas de forma periódica a la Dirección de SEMESA.

6.4 El Buzón Ético

En SEMESA se ha establecido el Buzón Ético como canal de denuncia disponible para toda la plantilla de la empresa, así como para proveedores y terceros.

SEMESA se obliga a mantener un canal de denuncia de carácter transparente que permita a toda persona trabajadora de la empresa poner de manifiesto cualquier inquietud sobre el cumplimiento ético en su ámbito de trabajo, y comunicar, de forma confidencial —que no anónima— cualquier conducta irregular que suponga el incumplimiento del Código de Conducta de SEMESA.

El Buzón Ético está compuesto por la figura del "Ombudsman" como canal de denuncia disponible para todos los colaboradores.

El Ombudsman está formado por dos abogados externos que reciben, estudian y tratan la información remitida en materia de corrupción, fraude y los comportamientos

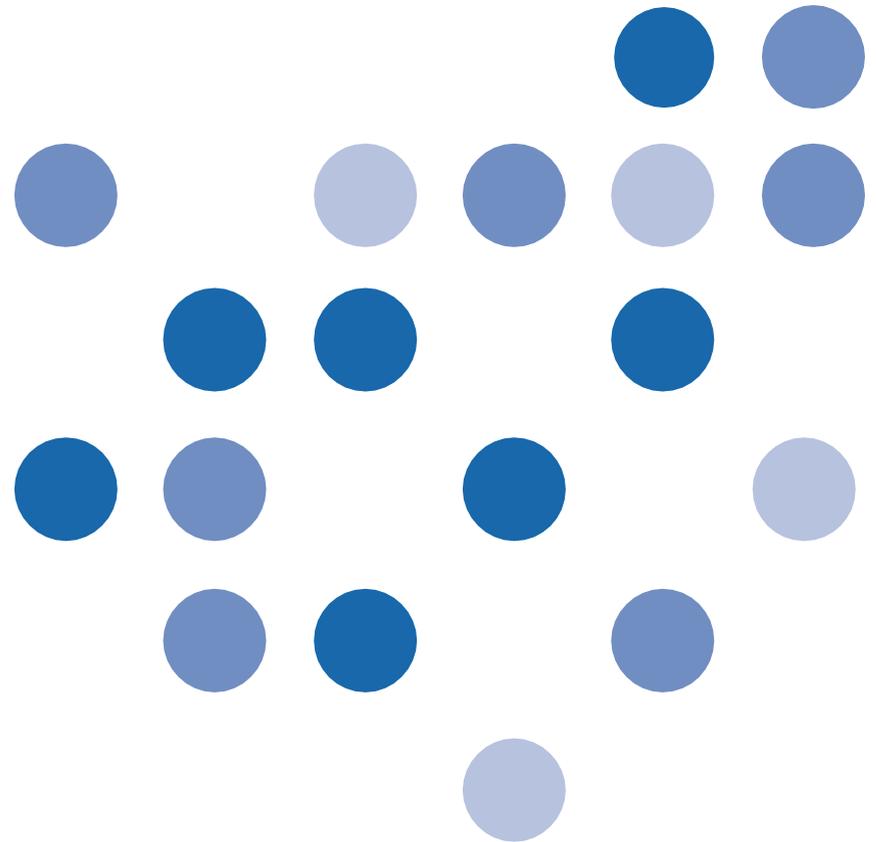
potencialmente nocivos que puedan afectar a SEMESA.

Los datos de contacto de los Ombudsmen, con quienes es posible ponerse en contacto tanto a través del correo profesional como del correo personal, son los que figuran a continuación:

Emilio Zegrí de Olivar Correo electrónico: ezo@abogadospenalistas.es
Teléf.: 93 207 09 36

Alessio Castellano Correo electrónico: alessiocastellano@abogadospenalistas.es
Teléf.: 93 207 09 36

Protocolo para la Gestión del Buzón Ético





01 El Buzón Ético

Tal y como se reitera en el Código de Conducta y en la Guía Anticorrupción de SEMESA, el Buzón Ético está compuesto por la figura del "Ombudsman" como canal de denuncia disponible para todo el personal empleado.

El Ombudsman está formado por dos abogados externos que reciben, estudian y tratan la información remitida en materia de corrupción, fraude y los comportamientos potencialmente nocivos que puedan afectar a SEMESA.

Los datos de contacto de los Ombudsman son los que figuran a continuación:

Emilio Zegrí de Olivar Correo electrónico: ezo@abogadospenalistas.es
Teléf.: 93 207 09 36

Alessio Castellano
Correo electrónico: alessiocastellano@abogadospenalistas.es
Teléf.: 93 207 09 36

Asimismo, SEMESA pone a disposición de toda persona interesada un buzón como canal alternativo de comunicación.



02 Cautelas que la empresa debe observar a la hora de llevar a cabo un procedimiento de investigación en protección de datos

SEMESA se compromete, en la medida de lo posible, a actuar con la discreción necesaria a fin de proteger la dignidad de todos los involucrados en el procedimiento. En este sentido, la información divulgada en el transcurso de la investigación no se facilitará a partes no implicadas en el caso.

SEMESA se compromete a tratar las denuncias que reciba con la máxima celeridad posible.

Se informa de que los datos personales facilitados por el/la denunciante de sí mismo/a y de la persona denunciada, así como los datos personales que de estos se obtengan de terceros (p. ej., otro empleado) y de las investigaciones que se lleven a cabo, se incorporarán a un fichero de SEMESA con el fin de gestionar el presente Protocolo. Podrá ejercitar los derechos reconocidos en el art. 15 y ss. del Reglamento General de

Protección de Datos escribiendo un correo a privacitat@tersa.cat con la indicación "Datos personales – Protocolo Buzón Ético".

Se garantiza la imparcialidad de SEMESA, la presunción de inocencia y la confidencialidad de las identidades.



3 Protocolo de actuación. Fases

Se recomienda la utilización, tan pronto como sea posible, del siguiente Protocolo; así como la denuncia de los hechos, en su caso, con el fin de evitar la persistencia en el tiempo de este tipo de comportamientos.

3.1 Denuncia

- 1) Con independencia de las acciones legales que puedan incorporarse al respecto ante cualquier instancia administrativa y judicial, el procedimiento interno se iniciará con la denuncia a través del Buzón Ético.
- 2) Cuando se trate de denuncias verbales, se valorará la fuente, la naturaleza y la seriedad de esta denuncia, y si se encontraran indicios suficientes, SEMESA investigará la situación denunciada. En este caso,

se solicitará a la persona denunciante que firme el resumen de la denuncia realizada, dejando constancia escrita de su negativa a hacerlo, en su caso.

3.2 Procedimiento a seguir

1) Inicio del proceso

La persona denunciante deberá dirigirse a la Unidad de Cumplimiento Normativo.

La comunicación podrá ser verbal, si bien preferentemente escrita y firmada o anónima, e irá acompañada de información detallada y, a ser posible, de evidencias de los hechos denunciados.

2) Procedimiento

Los Responsables de Cumplimiento se encargarán de entrevistarse con las personas afectadas y de conducir el procedimiento de actuación.

En este sentido, se mantendrá de manera inmediata una entrevista con la persona denunciada con el fin de transmitirle la información detallada sobre la naturaleza de los hechos que se le imputan y obtener su versión de lo sucedido. Se le solicitará que firme su versión de los hechos, dejando, en su caso, constancia escrita de su negativa a hacerlo.

Asimismo, en los casos que se considere necesario, se podrá mantener entrevistas con ambas partes conjuntamente.

A estas entrevistas deberán acudir al menos dos personas y se podrá contar con la presencia de alguna persona experta, en caso de considerarse necesario. Todo ello con objeto de lograr esclarecer la situación de corrupción y garantizar la objetividad de la información obtenida.

Asimismo, las partes implicadas, durante la tramitación del expediente, podrán ser asistidas y acompañadas por una persona de confianza, sea o no representante de los trabajadores, que deberá mantener la confidencialidad de la información a la que tenga acceso.

Esta persona de confianza podrá estar presente en la toma de declaraciones y en las comunicaciones que la parte instructora dirija a las personas implicadas.

En el caso de que no se hubiera realizado comunicación escrita de los hechos, desde la Unidad de Cumplimiento Normativo se redactará un informe detallado que sirva como base para la investigación.

El contenido y desarrollo de las reuniones se recogerá en un memorándum interno y se firmará por las personas responsables de Cumplimiento y por las personas con las que se haya ido practicando las diferentes diligencias.

3) Medidas cautelares

En el supuesto de que sea necesario y hasta el cierre del procedimiento, una vez

verificados los indicios de la existencia de corrupción, se podrá, de forma cautelar, determinar todas aquellas medidas que se estimen oportunas. Estas medidas en ningún caso podrán suponer para las partes implicadas un perjuicio o detrimento en sus condiciones de trabajo, ni una modificación sustancial de estas.

4) Conclusión

En el plazo máximo de 30 días laborables contados a partir de la presentación de la denuncia, salvo en supuestos excepcionales, se dará por finalizado el proceso. La Unidad de Cumplimiento Normativo elaborará y aprobará un informe sobre el supuesto de corrupción investigado, en el que indicará las diligencias practicadas y las conclusiones obtenidas, las circunstancias agravantes o atenuantes observadas, el grado de afectación sobre las obligaciones laborales, y procederá, en su caso, a proponer a la Dirección de SEMESA las medidas disciplinarias oportunas u otro tipo de medidas.

En todo caso, deberá recoger la convicción o no de la parte instructora de haber cometido los hechos denunciados, explicitando los hechos que han quedado objetivamente acreditados con base en las diligencias practicadas.



4 Medidas disciplinarias

Con independencia de la facultad que tiene SEMESA de iniciar acciones judiciales si se estimara que los hechos analizados podrían llegar a ser constitutivos de delito, la constatación de conductas corruptas dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el convenio laboral por el que se rige SEMESA.

Las sanciones aplicables, que serán notificadas a los representantes legales (el Gerente, quien la notificará por escrito al infractor) se alinearán con las contempladas en el convenio laboral aplicable.

Se garantizará que en el ámbito de SEMESA no se produzcan represalias contra las personas que denuncien, testifiquen, ayuden o participen en investigaciones de corrupción, ni tampoco contra las que se opongan a cualquier conducta de este tipo, bien les afecte a ellas mismas o bien a terceros. Cuando la constatación de los hechos no sea posible y no se adopten, por tanto, medidas disciplinarias, en ningún caso se producirán represalias contra la persona denunciante; al contrario, se supervisará con especial atención la situación para asegurarse de que la conducta ilícita no se produzca.

No obstante lo anterior, las denuncias, alegaciones o declaraciones realizadas que se demuestren como falsas o intencionadamente no honestas serán constitutivas de actuación disciplinaria, sin perjuicio de las restantes acciones que en derecho pudieran corresponder.



SELECTIVES METROPOLITANES

Av. Eduard Maristany,
44 08930 Sant Adrià de
Besòs tel. 93 462 78 70
www.tersa.cat