



---

**Código Ético de Conducta**

---

## Código Ético de Conducta

Elaborado: Directora de Marketing  
Fecha: 16/11/10  
Susana Palomino Bilbao

---

Revisado: Representante del Comité de Ética  
Fecha: 16/11/10  
Carmen Sarachu Izquierdo

---

Aprobado: Consejero Delegado  
Fecha: 16/11/10  
José Ignacio Prego Larreina

---



---

## Código Ético de Conducta

---

### OBJETIVO

El objetivo de este Código Ético de Conducta (en adelante Código Ético) es disponer de un conjunto de principios y reglas de actuación ante la totalidad de grupos de interés de Metro Bilbao, de modo que todas las personas que integran Metro Bilbao procedan de forma coherente con los valores, políticas y objetivos generales de la empresa.

Los grupos de interés de Metro Bilbao son:

- Clientela
- Personal interno
- Proveedores
- Propietario
- Instituciones
- Sociedad

### ALCANCE

Todas las personas que integran Metro Bilbao, sea a través de una relación laboral directa o mediante contratos de colaboración, están obligadas a conocer y respetar este Código Ético y a ajustar su actuación profesional a los principios básicos que lo inspiran.

Se pretende que todo el personal se familiarice con el Código Ético y que aplique sus principios en su actividad diaria.

### PRINCIPIOS ÉTICOS

A continuación se definirán los Principios Éticos de Metro Bilbao en relación a las siguientes áreas de gestión:

1. La Alta Dirección
2. La Clientela
3. Los Proveedores y subcontratistas
4. El Personal interno
5. El Entorno social
6. El Entorno ambiental
7. Los Inversores
8. La Competencia
9. Las Administraciones competentes



---

## Código Ético de Conducta

---

### 1. ALTA DIRECCIÓN

La Dirección de Metro Bilbao adquiere una serie de compromisos en materia de gestión ética y socialmente responsable, de los que hará participe a las personas integrantes de la organización, así como a todos sus colaboradores

Mediante la firma de nuestro Director Gerente hemos procedido a la aceptación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, destinados a integrar en la organización conductas y acciones en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y lucha contra la corrupción.

Adicionalmente, la definición y difusión de una Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable, un Código Ético y la creación de un Comité de Gestión Ética se integran en el proceso de implantación un Sistema de Gestión Ética en base a la Norma SGE21.

Con ello pretendemos, por un lado, afianzar la confianza en nuestra Organización y las personas que la integran, respecto valores como la honradez, lealtad, buena fe, transparencia y cultura organizativa, y por otro lado, difundir en nuestro entorno social la cultura de la gestión ética y socialmente responsable haciendo participe de la misma a la sociedad en general.

Compartir estos valores con todos los integrantes de la empresa permitirá a Metro Bilbao ser una organización socialmente responsable, que satisfaga las expectativas de los diferentes grupos de interés, contribuyendo a un desarrollo social y ambientalmente sostenible, y económicamente viable.

#### Principios y comportamientos éticos

1. Informar sobre la política empresarial y la visión, misión y valores de Metro Bilbao, divulgando el compromiso empresarial sobre la implantación del Código Ético, y logrando que todas las personas de la organización se identifiquen con el mismo.
2. Facilitar los medios necesarios para solucionar los problemas profesionales y personales que pueda presentar el personal de la empresa.
3. Mantener unas buenas relaciones con todas las personas que integran nuestra empresa, actuando con equidad y justicia en caso de conflicto.
4. Disponer y mantener canales de información coordinados dentro de la organización, basados en la honestidad y la transparencia, posibilitando así que el personal se involucre y participe en las acciones de la empresa y en la consecución de los objetivos estratégicos de la misma.
5. Priorizar los objetivos de la organización sobre los particulares, de forma que no se creen conflictos de intereses entre asuntos personales y laborales.
6. Comprometernos con el cumplimiento de todos los requisitos legales, sectoriales, sociales, ambientales, laborales, etc. que sean de aplicación a nuestra actividad, así como al seguimiento y control de aquellos otros compromisos y requisitos que desde la organización suscribamos de forma voluntaria.
7. Fundamentar la gestión de la empresa en el modelo de excelencia EFQM.



---

## Código Ético de Conducta

---

### 2. RELACIÓN CON LA CLIENTELA

El trato directo con la clientela, así como la prestación de un servicio de transporte acorde a sus expectativas, son los pilares fundamentales para mantener una relación óptima con dicho colectivo. Por dicho motivo, ésta debe basarse en máximas como el respeto, la honradez, la confianza, el cumplimiento y la calidad, etc.

La Jefatura de Información y Atención a Clientes y el personal de las diferentes oficinas de atención a clientes y los supervisores de estación, son el nexo de unión directa que permite mantener en todo momento una comunicación bidireccional con nuestros clientes y clientas.

#### Principios y comportamientos éticos

1. Mantener una relación directa con la clientela basada en la sinceridad, honradez, lealtad y transparencia, de modo que el servicio de transporte prestado sea identificado como el de mayor calidad posible.
2. Permanecer en constante innovación, tanto de los elementos materiales asociados al transporte, como de aquellos otros factores (humanos, tecnológicos, seguridad, etc.) que permitan proporcionar un servicio de calidad.
3. Adaptar nuestra oferta de servicio a las demandas de la clientela.
4. Todo el personal de Metro Bilbao, además de prestar un servicio fiable, dispondrá de los recursos, la voluntad y la profesionalidad que permitan solucionar cualquier problema que pueda repercutir en la clientela, comprometiéndose con los valores de buen trato, atención, respeto, honestidad y servicio hacia nuestros clientes.
5. Atender, gestionar y solucionar todas las sugerencias, quejas y reclamaciones, proporcionándoles una resolución equitativa y justa para ambas partes.
6. No facilitar a terceros datos confidenciales del cliente, salvo autorización u obligación legal. Metro Bilbao se compromete con el cumplimiento de la legislación en materia de LOPD y publicidad.
7. Todas las Direcciones de Metro Bilbao están involucradas en el compromiso continuo con la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i), reconociendo y premiando aquellas aportaciones personales que deriven en un beneficio para la empresa o la clientela.



---

## Código Ético de Conducta

---

### 3. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

Los proveedores y subcontratistas son elementos clave para nuestra organización y actividad. Por dicho motivo, nuestra relación debe basarse en el cumplimiento recíproco de compromisos, objetivos y contratos, que deriven siempre en el beneficio de nuestros clientes.

#### Principios y comportamientos éticos

1. Basar las relaciones con nuestros proveedores en el respeto, la confianza, el apoyo y la lealtad mutua.
2. Exigir a nuestros proveedores el cumplimiento de los acuerdos pactados respecto plazos, precios y calidad, comprometiéndonos a su vez a cumplir con los pagos en los plazos y condiciones establecidas.
3. Evitar, en la medida de lo posible, litigios innecesarios con nuestros proveedores
4. Tomaremos acciones y ejercer presión sobre aquellos proveedores que consideremos relevantes en materia de ética y responsabilidad social.
5. Ningún miembro de la organización aceptará regalos o similares que pudieran repercutir en un trato favorable respecto a determinados proveedores o subcontratistas. Las incertidumbres deberán ser expuestas por el interesado al Comité de Ética de la empresa para su estudio y resolución.
6. Cumplir en su totalidad la Ley de Contratación de la Administración Pública.



---

## Código Ético de Conducta

---

### 4. RELACIÓN CON EL PERSONAL INTERNO

Las personas que forman parte de Metro Bilbao transmiten una imagen, en su quehacer diario, ante la sociedad y el resto de sus compañeros.

Es indispensable, por tanto, que dispongan de una base ética sólida que propicie el refuerzo de la gestión ética y socialmente responsable de la globalidad de la empresa.

#### Principios y comportamientos éticos

1. Constituir el Comité de Ética como el foro de diálogo e información en materia de ética y responsabilidad social, que recoja directamente las necesidades y observaciones de todo el personal, y establezca las pautas para la resolución de las mismas, siempre bajo el compromiso de confidencialidad.
2. Establecer los cauces oportunos de comunicación y coordinación en el trabajo, de forma que se impulse el intercambio de información, se mejore la eficiencia en el trabajo, se motive la labor en equipo y se fomente una cultura de confianza, apoyo y colaboración entre todo el personal. Todo ello bajo principios de claridad, precisión, honestidad y respeto.
3. Planificar y ejecutar un programa formativo adecuado a las necesidades de cada puesto de trabajo, teniendo en cuenta aspectos de este Código de Ético y del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.
4. Evaluar y reconocer el trabajo del personal, ofertando oportunidades en igualdad de condiciones para acceder a la promoción laboral. Los criterios que valoren el esfuerzo realizado y el compromiso con la empresa deben ser totalmente objetivos.
5. Compromiso de nuestro personal en la consecución de las acciones establecidas en las líneas estratégicas de actuación de Metro Bilbao, según el nivel del puesto que ocupe, mostrando y fortaleciendo su profesionalidad, junto con la responsabilidad y calidad de servicio con la clientela y proveedores.
6. Velar por la existencia de un clima laboral adecuado así como tomar las medidas que permitan una mejora del mismo, por parte de Metro Bilbao como entidad y toda la plantilla que integra la organización.
7. No mantener relaciones contractuales por parte del personal de Metro Bilbao, ni utilizar el nombre de la empresa a nivel personal o a través de otras personas o entidades, que puedan perjudicar la lealtad debida a Metro Bilbao, o así como a identificar a la empresa con alguna tendencia social, política o laboral que no sean las estrictamente legales.
8. Nuestro personal se compromete a realizar un uso racional y sostenible de los recursos (económicos, materiales, humanos, ambientales, etc.).
9. Lograr una estructura de la plantilla equilibrada, respetando el principio de no discriminación en el más amplio sentido (género, raza, religión, discapacidad, edad, etc.), y trabajando para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades así como un entorno favorable para el desarrollo tanto profesional como personal de nuestra plantilla.
10. Respetar la libertad de sindicación y el derecho a la negociación colectiva.



---

## **Código Ético de Conducta**

---

11. Establecer políticas beneficiosas que permitan conciliar la vida personal y laboral de quien lo requiera, y ser reconocidos como empresa concienciada e implicada con las situaciones personales de nuestra plantilla.
12. Cumplir la legislación vigente en materia laboral, social y de prevención de riesgos laborales que permite garantizar la seguridad y salud de nuestros trabajadores, así como todos aquellos requisitos establecidos en los sistemas de gestión internos.



---

## Código Ético de Conducta

---

### 5. RELACIÓN CON EL ENTORNO SOCIAL

Metro Bilbao es uno de los ejes vertebradores más importantes del sistema de transporte público del Gran Bilbao, por lo que la explotación del ferrocarril metropolitano ha llevado asociada impactos considerables en el entorno social desde el día de su constitución.

Por este motivo, el entorno social es un ámbito influyente en la gestión de la empresa y de gran relevancia para Metro Bilbao.

#### Principios y comportamientos éticos

1. Apoyar proyectos de desarrollo social y promoción de la contratación de personas discapacitadas.
2. Priorizar la seguridad de la ciudadanía en todas las actuaciones llevadas a cabo por Metro Bilbao. Asimismo, responsabilizarnos y responder por los daños que en nuestra actividad se pudieran ocasionar sobre terceras personas.
3. Establecer como una de nuestras máximas el garantizar la seguridad de nuestra propia plantilla y de la clientela, cumpliendo todas las disposiciones en materia de seguridad, salud y gestión de prevención de riesgos laborales.
4. Controlar que nuestros colaboradores y proveedores respeten y cumplan la legislación vigente en materia laboral, ambiental y de salud laboral.
5. No promulgar informaciones o manifestaciones falsas o engañosas con el objeto de potenciar nuestros servicios ante la clientela, comprometiéndonos a la corrección inmediata de cualquier malentendido que pudiera producirse como consecuencia de información inexacta.
6. Informar de forma transparente y objetiva a los medios de comunicación.
7. Toda publicidad de Metro será leal y lícita.
8. Hacer frente a cualquier tipo de corrupción en el desempeño de nuestra actividad. Todos nuestros empleados se comprometen a rechazar y desprestigiar cualquier forma de cohecho.



---

## Código Ético de Conducta

---

### 6. RELACIÓN CON EL ENTORNO AMBIENTAL

La Dirección de la empresa, consciente de que toda actividad empresarial puede generar impactos en el medio ambiente, integra el concepto de protección del medio ambiente en su cultura empresarial. Ello es parte del compromiso adquirido por Metro Bilbao con el desarrollo sostenible, que supone adquirir un compromiso por el que satisfacer las necesidades presentes no perjudica la capacidad de hacer frente a las necesidades futuras.

#### Principios y comportamientos éticos

1. Prevenir los efectos de nuestra actividad y servicio sobre el medio ambiente, colaborando para alcanzar un desarrollo sostenible.
2. Asegurar una eficaz protección del medio ambiente teniendo en cuenta la mejor tecnología disponible y económicamente viable, así como la naturaleza de nuestros aspectos ambientales. La mejora continua en materia medioambiental es uno de nuestros compromisos más firmes.
3. Desarrollar, con la participación de todo el personal de Metro Bilbao, directrices y metas medioambientales encaminadas a la protección del medio ambiente.
4. Practicar la transparencia de la gestión medioambiental en nuestro trato con las partes interesadas.



---

## **Código Ético de Conducta**

---

### **7. RELACIÓN CON LOS INVERSORES**

Metro Bilbao, empresa de transporte público de personas en ferrocarril metropolitano, no es una organización constituida únicamente con la finalidad de crear valor y altos rendimientos. No obstante, uno de los objetivos de la empresa es obtener los mejores índices de cobertura, gestionando los recursos públicos de forma eficiente y optimizando los medios disponibles para la prestación del servicio.

#### **Principios y comportamientos éticos**

1. Basándonos en los principios de transparencia, relevancia y veracidad, Metro Bilbao se compromete a difundir la imagen fiel de sus estados financieros como reflejo de las auditorías que anualmente se realizan sobre los mismos.



---

## Código Ético de Conducta

---

### 8. RELACIÓN CON LA COMPETENCIA

Para Metro Bilbao la interpretación de conceptos como "competencia" y "mercado" debe ir asociada a una consideración previa que desvincula a las empresas de transporte público como empresas competidoras que buscan el mayor beneficio económico.

En la sociedad actual la utilización del transporte privado ha llegado a ser insostenible, por lo que consideramos que tanto el metro como el resto de operadores de transporte público ofrecen una alternativa conjunta.

Aun así, establecemos los principios que quedan reflejados en el siguiente apartado.

#### Principios y comportamientos éticos

1. Mantener diálogos y colaboraciones que supongan intereses comunes y repercutan en beneficios para los usuarios del servicio de transporte público en Bizkaia.
2. Considerar que las relaciones de respeto y colaboración repercuten en el bien común de la sociedad.
3. Cumplir la legislación aplicable en el ámbito de la competencia y rechazar todas aquellas actuaciones destinadas a difundir información falseada sobre otros medios de transporte, apropiarse de información, derechos, etc.



---

## Código Ético de Conducta

---

### 9. RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES COMPETENTES

En la relación de Metro Bilbao con las diferentes administraciones competentes, colaboramos siempre que se nos solicita en la medida de nuestras posibilidades y conocimientos.

#### Principios y comportamientos éticos

1. Mantener una relación con las Administraciones competentes basadas en la honestidad, integridad, transparencia y veracidad de la información.
2. Acatar y cumplir con todas las obligaciones impuestas por las diversas Administraciones Públicas, y dar respuesta a la información solicitada por las mismas.
3. Rechazar cualquier indicio de corrupción que pretenda obtener un trato favorable de las Administraciones, así como cualquier tipo de extorsión o soborno.
- 4.- No realizar contribuciones ilícitas a cargos públicos ni a partidos políticos u otros entes de la Administración. Las contribuciones deben respetar los requisitos en materia de publicación de información a los ciudadanos y deben ser notificadas a la Dirección.