



## Etika eta gizarte ikuspegietatik arduratsua den kudeaketaren politika

Metro Bilbaoko zuzendaritzak, dokumentu honen bidez, bere jardura gidatzen duten etika eta gizarte alorretako printzipio orokorrak jakinarazi nahi ditu.

Metro Bilbaoren **eginkizuna** Bizkaiko bidaiariaren garraio sistemaren ardatza izatea da, kalitate goreneko zerbitzua emanez bitarteko hauekin:

- Baliabideak efikaziaz, efizientziaz eta gardentasunez kudeatuz.
- Segurutasunaren aldetik pertsona eta teknologietako baliabiderik berrienak sartuz.
- Gizartearekin eta garapen iraunkorarekin arduraz jokatzeko konpromisoaren bidez.
- Lanarekin ase eta lanean inplikaturik dauden pertsonen bidez.

Zuzendaritza Nagusiak **balio hauek** barneratzea erabaki du, Metro Bilbaoren nortasunari adituz:

- Konpromisoa pertsonekin
- Zerbitzuaren kalitatea
- Kudeaketa efikaz, efiziente eta gardena
- Ardura
- Profesionaltasuna
- Zintzotasuna
- Parte hartzea
- Talde lana
- Inplikazioa berrikuntzarekin eta etengabe hobetzearekin

Balio horietan oinarrituta, Metro Bilbaoko ondoko **konpromisoei** heltzea erabaki du:

1. Baliabide publikoak eraginkortasunez kudeatzea
2. Zerbitzua emateko eskueran dauden baliabideak optimizatzea
3. Bezeroak gogobeteta egon daitezen metroaren zerbitzuekin
4. Pertsonak gogobeteta egon daitezen metroan lan egiteagatik
5. Erabateko kalitateko eredu baten arabera kudeatzea
6. Gizartearekin arduratsu jokatzeko duen enpresa modura onar dezaten

Jarduketa printzipio horiei adituz etika eta gizarte ikuspegietatik arduratsua den kudeaketa ziurtatzearen, Metro Bilbaok ezinbestean bete beharrezkotzat jotzen ditu ondokoak:

### Legedia

Metro Bilbaok gizarte, ingurumen eta lan alorretan lege indarrean dauden eskakizunak beteko ditu, gure jarduketa eta zerbitzua nola edo hala arautzen badituzte, baita erakundeak bere borondatez sinatzen dituen gainerako konpromisoak eta baldintzak ere.

## Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable

La Dirección de Metro Bilbao quiere manifestar a través de este documento los principios generales de carácter ético y social que rigen su actividad.

La **misión** de Metro Bilbao es la de ser el eje vertebrador del sistema de transporte de viajeros y viajeras de Bizkaia, proporcionando un servicio de máxima calidad mediante:

- Una gestión eficaz, eficiente y transparente de los recursos.
- La incorporación de los últimos medios de Seguridad, tanto humanos como tecnológicos.
- Un compromiso de responsabilidad social y con el desarrollo sostenible.
- Personas satisfechas e implicadas en el desarrollo de su actividad.

La Dirección Gerencia, ha decidido adoptar como base de la identidad de Metro Bilbao, los siguientes **valores**:

- Compromiso con las personas.
- Calidad del servicio.
- Gestión eficaz, eficiente y transparente.
- Responsabilidad.
- Profesionalidad.
- Integridad.
- Participación.
- Trabajo en equipo.
- Implicación con la Innovación y la Mejora Continua.

En base a estos valores, Metro Bilbao ha optado por adquirir los siguientes compromisos:

1. Gestionar los recursos públicos de forma eficiente.
2. Optimizar los recursos disponibles para la prestación del servicio
3. Que la clientela esté satisfecha con los servicios de Metro
4. Que las personas estén satisfechas por trabajar en Metro
5. Gestionar en base a un modelo de Calidad Total
6. Ser reconocida como una empresa socialmente responsable

Con el fin de asegurar una gestión ética y socialmente responsable de acuerdo a estos principios de actuación, Metro Bilbao considera de obligado cumplimiento lo siguiente :

### Legislación

Metro Bilbao se compromete al cumplimiento de los requisitos legales vigentes en materia social, ambiental y laboral, que de una u otra forma regulen nuestra actividad y servicio, así como aquellos otros compromisos y requisitos que la organización suscriba de forma voluntaria.



### **Bereizkeriarik ez**

Metro Bilbaok enpresan lanpostu desberdinetarako pertsonarik egokienak sartu, prestatu, promozionatu eta mantendu nahi dituen, horrela langileen dibertsitatea finkatzea lortzen da, Konstituzioak zein legeek debekatzen dituzten, zein langileen oinarriko eskubideak eta askatasun publikoak urratzen dituzten bereizkeria praktikak saihestuz.

### **Hobekuntza etengabea**

Metro Bilbao hobekuntza etengabearekin, gure zerbitzuaren kalitatea gehitzearekin, ingurumen jarduna hobetzearekin, eta kutsadura prebenitzearekin, eta gure langileen gogobetetasunarekin eta segurtasunarekin engaiatuta dago, garapen iraunkorra eta gaitasunarekin jokabide arduratsua lortzera begira.

### **Prestakuntza eta sentsibilizazioa**

Metro Bilbaok bere langileak bere jarduerarekin lotutako ingurumen, gizarte eta lan kontuetan hezi eta jakitun edukitzen ditu, eta beren lanpostuetako jokabidean erakundearen gizarte eta ingurumen kontzientzia isla dadin motibatzen ditu.

### **Kanporako informazioa**

Metro Bilbaok hornitzaileei eta kontratatutako enpresei gizartearekiko eta ingurumenarekiko konpromisoa eskatzen die, hori lortzeko ahaleginetan lagunduz. Era berean, interesa duen jendearen eskueran jartzen ditu gizarte, ekonomia eta ingurumen alorretan abiarazitako ekintzen gaineko argibide garrantzitsuak.

### **Zintzotasuna**

Metro Bilbao saiatzen da bere jarduerarekin lotutako ustelkeria, eroskeria eta estortsio ekintzak prebenitu eta igartzeko, halako jarduketek lotutako urraketa guztiak legea aplikatuz zigor daitezeko.

Metro Bilbaoko zuzendaritzak hitz ematen du kudeaketa etikoko politika hau bere langile guztiei, eta gure erakundearentzat zein gure erakundearen izenean lan egiten duten enpresa guztiei jakinaraziko diela. Jendearentzat eskueran egon dadin ere erraztuko du, gainera.

Bilbon, 2009ko uztailaren 14an

### **Rafael Sarria Ansoleaga**

Zuzendari-Eraentzailea  
Director Gerente

### **No discriminación**

Siendo el propósito de Metro Bilbao el incorporar, formar, promocionar y mantener en la empresa a las personas más idóneas para los distintos puestos de trabajo, se consigue consolidar la diversidad de la plantilla, evitando prácticas discriminatorias prohibidas en la Constitución o en la Ley, o que vulneren los derechos fundamentales y libertades públicas del personal de la empresa.

### **Mejora continua**

El compromiso de Metro Bilbao con la mejora continua, el incremento de la calidad de nuestro servicio, la mejora del desempeño ambiental y prevención de la contaminación así como la satisfacción y seguridad de nuestro personal, está dirigido a alcanzar un desarrollo más sostenible y un comportamiento socialmente responsable.

### **Formación y sensibilización**

Metro Bilbao informa y forma a su personal sobre los aspectos ambientales, sociales y laborales ligados a nuestra actividad, y los motiva para que su comportamiento en el puesto de trabajo refleje la concienciación social y ambiental de toda la organización.

### **Información externa**

Metro Bilbao exige de sus empresas proveedoras y contratadas un compromiso social y ambiental equiparable al propio de la empresa, apoyándoles en los esfuerzos para su consecución. Asimismo, pone a disposición del público interesado información de relevancia sobre las acciones de carácter social, económico y ambiental emprendidas.

### **Integridad**

Metro Bilbao se afana en prevenir y detectar actos de corrupción, soborno y extorsión ligados a su actividad, de modo que se penalicen, en base a la aplicación de la ley, todas aquellas infracciones ligadas a dichas actuaciones.

La Dirección de Metro Bilbao se compromete a comunicar la presente política de gestión ética a todo su personal, y a todas las empresas que trabajen para o en nombre de la organización. Así mismo facilitará el acceso público a la misma.

Bilbao, a 14 de Julio de 2009