

✓
código[^]ético





ÍNDICE

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....	5
Artículo 1. Objeto	
Artículo 2. Ámbito de aplicación	
Artículo 3. Misión de Metro	
Artículo 4. Valores de Metro	
Artículo 5. Principios generales de actuación	
CAPÍTULO II. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	6
Artículo 6. Calidad del servicio	
Artículo 7. Seguridad ferroviaria	
Artículo 8. Gestión eficiente	
Artículo 9. Contratación responsable	
Artículo 10. Imagen de Metro	
Artículo 11. Conflictos de interés y actividades externas	
Artículo 12. Regalos e invitaciones	
Artículo 13. Prevención de la corrupción	
Artículo 14. Protección de datos de carácter personal	
CAPÍTULO III. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES EMPRESA Y EMPLEADO.....	9
Artículo 15. Igualdad y diversidad	
Artículo 16. Prevención del acoso	
Artículo 17. Conciliación laboral y derechos sindicales	
Artículo 18. Salud y seguridad	
Artículo 19. Procedimientos de selección y promoción interna	
Artículo 20. Uso de los bienes y recursos de Metro	
Artículo 21. Uso, protección y comunicación de la información	
CAPÍTULO IV. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	11
Artículo 22. Cumplimiento de la política de responsabilidad corporativa	
Artículo 23. Transparencia de la información	
CAPÍTULO V. APLICACIÓN DE ESTE CÓDIGO.....	12
Artículo 24. Cumplimiento de este Código	



Capítulo I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

1. Este Código Ético establece los valores y comportamientos que deben guiar la forma en la que los profesionales de Metro de Madrid, S.A. (en adelante “Metro”) desempeñan sus funciones y responsabilidades, e interactúan con quienes hacen uso de los servicios que presta la empresa, con las empresas proveedoras y contratistas, con la propia Compañía y sus profesionales.
2. Este Código Ético constituye la base sobre la que construir, de conformidad con lo dispuesto en sus Estatutos Sociales, la cultura corporativa de Metro, potenciando el uso de valores y principios éticos e incorporándolos a todas las actuaciones y decisiones de la empresa.
3. Este Código Ético define las pautas de conducta que todas los empleados deben aplicar en su trabajo diario, asumiendo que su cumplimiento forma parte de su ámbito de responsabilidad.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. Este Código Ético es de aplicación a los miembros del Consejo de Administración y a todo el personal de Metro, incluido su Consejo de Dirección y estructura directiva (en adelante “empleados”), independientemente del cargo, puesto o funciones que desempeñen.
2. Todos y cada uno de los empleados detallados en el apartado anterior deberán colaborar en la construcción de una cultura corporativa ética y de cumplimiento.
3. Los empleados deberán contemplar la aplicación de este Código Ético en todas las actividades recogidas en el objeto social de la Compañía.

Artículo 3. Misión de Metro

La cultura corporativa desarrollada en aplicación de este Código Ético ha de contribuir en último término a llevar a cabo la misión de Metro: ser la opción de movilidad preferente en la región de Madrid, proporcionando un servicio público de transporte basado en la calidad y la eficiencia.

Artículo 4. Valores de Metro

De conformidad con lo establecido en sus Estatutos Sociales, Metro asienta sus principios de actuación y de

conducta en tres valores:

- a. Servicio público: Situar a quienes hacen uso de los servicios que presta Metro y a los ciudadanos en general en el centro de las acciones y decisiones de la Compañía.
- b. Profesionalidad: Responder de forma eficaz, en equipo y utilizando las habilidades profesionales y los recursos disponibles para alcanzar los mejores resultados.
- c. Integridad: Actuar de forma honesta y transparente, conforme a estándares de ética profesional y al marco normativo aplicable.

Artículo 5. Principios generales de actuación

Los empleados actuarán conforme a los valores de la Compañía definidos en el artículo anterior y adecuarán su conducta en el ámbito profesional a los siguientes principios:

- a. Hacer del servicio público la seña de identidad de los profesionales de Metro.
- b. Estar siempre a la altura de la confianza que depositan en Metro quienes hacen uso de sus servicios.
- c. Ser responsables, ágiles y eficientes en la ejecución de funciones.
- d. Enfocar la actividad de Metro hacia la calidad y la innovación.
- e. Ser leales a Metro y asumir sus retos como propios.
- f. Trabajar en equipo y compartir conocimientos, información y recursos.
- g. Valorar y escuchar otras opiniones y aportaciones.
- h. Valorar y reconocer el esfuerzo.
- i. Mantener con el resto de profesionales de la Compañía una relación basada en el respeto.
- j. Adoptar decisiones analizando si son conformes a la legalidad vigente, a los principios que inspiran este Código Ético y a la Política de Responsabilidad Corporativa.

- k. Cuestionar aquello que no sea conforme a este Código Ético y buscar soluciones que den cumplimiento a los principios y pautas de actuación recogidos en este documento.
- l. Cumplir con las políticas internas y procedimientos que se adopten para prevenir comportamientos contrarios al Código Ético.
- m. Ser responsables de las acciones y decisiones adoptadas.
- n. No permitir que intereses personales interfieran en las responsabilidades profesionales.

Capítulo II PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Artículo 6. Calidad del servicio

Con el fin de contribuir a la prestación de un servicio público de transporte de calidad los empleados deberán:

- a. Aplicar la Guía de Buenas Prácticas en las relaciones con quienes hagan uso de los servicios prestados por Metro.
- b. Ser diligentes en la atención de las quejas, reclamaciones y sugerencias que les transmitan los clientes, y aplicar los procedimientos y protocolos que Metro establezca para ello.
- c. Asegurar, en la medida de sus competencias, que la información expuesta en las estaciones, en los trenes y en las redes sociales se encuentra convenientemente actualizada.
- d. Facilitar, en la medida de sus competencias, toda la información sobre la oferta de servicio que resulte necesaria para aclarar o resolver dudas o preguntas, asegurando que ésta es clara, precisa y veraz.

Artículo 7. Seguridad ferroviaria

Los empleados deberán aplicar los siguientes principios de actuación:

- a. Cumplir con las medidas de protección ciudadana y con las normas vigentes en materia de prevención y salud para velar por la seguridad tanto de los clientes como del personal de Metro.
- b. No permitir comportamientos o actuaciones que puedan provocar daños a las personas y/o instalaciones.
- c. Considerar en todo momento la aplicación de la normativa, los procedimientos y los controles de seguridad ferroviaria como un requisito indispensable para prestar el servicio.

Artículo 8. Gestión eficiente

1. Metro será eficiente en la gestión de los recursos.
2. Metro adquirirá los bienes necesarios y contratará los servicios precisos tomando en consideración el coste económico y asegurando el nivel de calidad y

seguridad requerido. Además organizará el trabajo para que el tiempo empleado en el proceso completo sea el menor posible, optimizando el coste del trabajo empleado en cada tarea.

3. Con el fin de contribuir a la consecución de los dos apartados anteriores los empleados deberán:
 - a. Velar por conseguir la mayor concurrencia posible de empresas proveedoras que permita que nos oferten su mejor precio y servicio.
 - b. Analizar, en todo momento, los procesos y la forma de trabajar para mejorar el servicio prestado al cliente interno empleando el menor tiempo y recursos posibles.
 - c. Sustentar cualquier decisión de compra o inversión en un análisis de los costes de la actividad para los que se realiza buscando la alternativa más eficiente.

Artículo 9. Contratación responsable

1. Metro ajustará su actuación en el ámbito de la contratación a los principios de publicidad, confidencialidad, igualdad, concurrencia, transparencia y no discriminación. Además, de acuerdo con la Ley, aplicará las prohibiciones de contratar que resulten aplicables.
2. En el ámbito de la contratación de bienes y servicios los empleados deberán cumplir con los siguientes principios:
 - a. Tomar en consideración las Instrucciones Internas de Contratación de Metro.
 - b. No conceder trato preferente o de favor a un contratista por razones personales, de amistad o de cualquier otra índole, garantizando siempre los principios de igualdad y libre competencia.
 - c. Durante el tiempo que un proceso de licitación permanezca abierto deberán adoptar todas las cautelas necesarias para reducir al mínimo imprescindible el contacto con las empresas interesadas en dicho proceso.
 - d. Tratar con atención, respeto y diligencia a quienes muestren su interés por los procedimientos de contratación de Metro, e informarles con la mayor rapidez y transparencia sobre cuestiones que les afecten en relación con los trámites de los procedimientos en los que intervengan.
 - e. Observar el adecuado cumplimiento de los acuerdos alcanzados con las empresas contratistas respecto al alcance de los trabajos, indicadores, plazos, precios y calidad.
 - f. Proteger la información confidencial de las empresas proveedoras y contratistas como si de

información confidencial de Metro se tratara.

Artículo 10. Imagen de Metro

1. Con el fin de no comprometer la coherencia de las informaciones, las funciones de portavoz o las declaraciones públicas en nombre de Metro son responsabilidad exclusiva de las personas designadas oficialmente para ello por la empresa en cada momento.
2. Los empleados deberán cumplir los siguientes principios de actuación:
 - a. Cuidar su imagen y formas de actuar con sentido de la responsabilidad, sabiendo lo que supone representar a Metro mientras realizan su trabajo.
 - b. Velar por que su proceder no dañe la imagen y reputación de la empresa, no utilizar el nombre y la marca para usos diferentes de los permitidos y no comparecer públicamente como portavoz de Metro -o en su nombre- sin autorización previa.
 - c. Ser especialmente cuidadoso en aquellas intervenciones en las que se reconozca públicamente al empleado como personal de Metro, incluidas las realizadas en las redes sociales. Por ello, no deberán facilitar informaciones que no respondan a la realidad, ni hacer manifestaciones o difundir informaciones parciales que, deliberadamente, dañen la imagen o la reputación de la Compañía.

Artículo 11. Conflictos de interés y actividades externas

1. Metro velará por que sus actuaciones y decisiones respeten el principio de imparcialidad y se realicen en el mejor interés y calidad del servicio que presta la Compañía.
2. En su condición de empresa cuyo capital está participado íntegramente por la Comunidad de Madrid, Metro adoptará las medidas necesarias para cumplir con lo dispuesto en la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.
3. Los empleados deberán adecuar sus actuaciones a los siguientes principios:
 - a. Identificar aquellas situaciones en las que se produzca un conflicto entre su deber como empleado o administrador de Metro de prestar el mejor servicio y cumplir el marco normativo aplicable, y otros intereses.
 - b. Ser transparentes y comunicar aquellas situaciones en las que identifiquen un conflicto de interés, ya sea real o que pueda percibirse como tal.

- d. Abstenerse de participar en procesos de decisión en los que puedan interferir intereses personales ya sean de índole familiar, económica o de otro tipo.
- e. No utilizar su posición y funciones en Metro para obtener, directa o indirectamente, ventajas o beneficios personales o materiales, ya sea para sí o para un tercero.
- f. Respetar el régimen de incompatibilidades que establece la legislación.
- g. Poner en conocimiento de la empresa cualquier actividad profesional que realicen adicional a sus funciones en Metro, con el fin de que se pueda evaluar su posible incompatibilidad de acuerdo a la normativa aplicable.
- h. Cumplir las políticas y procedimientos internos que Metro desarrolle en el ámbito de la gestión de los conflictos de interés y el régimen de incompatibilidades del personal al servicio de las administraciones públicas.

Artículo 12. Regalos e invitaciones

1. Los empleados, cualquiera que sea su área de actividad o nivel jerárquico, no podrán aceptar u ofrecer regalos o invitaciones de o a terceros, salvo muestras de cortesía habitual conforme a la práctica social generalmente aceptada.
2. En el supuesto de que se reciba cualquier tipo de regalo o invitación que no se ajuste a lo expuesto en el punto anterior, se procederá a la devolución del regalo a su remitente.
3. En los casos en los que no sea viable devolver el regalo, Metro de Madrid se hará cargo de él para su exposición pública en la Compañía, o bien su entrega a otros organismos (donación a museo, obra social, etc).

Artículo 13. Prevención de la corrupción

Metro, como prestador de un servicio de interés público, fomentará la integridad como uno de los valores fundamentales en los que se asienta su actividad y el presente Código. Para ello impulsará:

- a. El rechazo de cualquier forma de corrupción, incluyendo el soborno y la extorsión.
- b. La máxima transparencia a todas sus actuaciones, especialmente en las relacionadas con empresas proveedoras y contratistas.
- c. El cumplimiento de las políticas y procedimientos que se desarrollen con este fin.

Artículo 14. Protección de datos de carácter personal

1. Metro deberá adoptar medidas para cumplir con las obligaciones y responsabilidades legales en materia de protección de datos de carácter personal.
2. En cumplimiento del apartado anterior, los empleados deberán cumplir con los siguientes principios de actuación:
 - a. Guardar el debido secreto profesional con respecto a aquellos datos de carácter personal a los que tengan acceso por su trabajo y no revelar información a personas que no participen en su tratamiento.
 - b. Aplicar las medidas, normas y procedimientos establecidos por Metro para la protección en el tratamiento de los datos de carácter personal.

Capítulo III

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES EMPRESA Y EMPLEADO

Artículo 15. Igualdad y diversidad

1. Metro promoverá un entorno de trabajo justo, fomentando la inclusión y asegurando la igualdad de oportunidades.
2. Metro garantizará la igualdad entre hombres y mujeres en el trato y en el acceso al empleo, la promoción laboral y la formación profesional.
3. Con el fin de contribuir al cumplimiento de los dos apartados anteriores, los empleados adecuarán sus actuaciones a los siguientes principios:
 - a. Procurar un ambiente de trabajo justo fomentando el respeto, la empatía y la colaboración entre los profesionales de Metro.
 - b. Facilitar la integración a las personas con alguna diversidad funcional.
 - c. Rechazar cualquier forma de discriminación por razones de nacimiento, origen racial o étnico, género, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, ideología, diversidad funcional, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Artículo 16. Prevención del acoso

Los empleados evitarán y denunciarán el acoso sexual, laboral o por razón de cualquier otra condición o circunstancia personal o social, aplicando todos los mecanismos que establezca la legislación correspondiente.

Artículo 17. Conciliación laboral y derechos sindicales

1. Metro respetará los derechos de todos sus profesionales, cumpliendo la legislación laboral, el convenio colectivo vigente y el contenido de los contratos laborales.
2. La Compañía facilitará y promoverá las medidas establecidas mediante norma o negociación colectiva en la empresa para garantizar el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral del

personal.

3. Metro respetará el derecho de sus profesionales a asociarse y pertenecer a la organización sindical que consideren.
4. Con el fin de contribuir al cumplimiento de los dos apartados anteriores la empleados adecuarán sus actuaciones a los siguiente principios:
 - a. Respetar la decisión de otros profesionales de la Compañía de adherirse a las medidas expresadas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral establecidas.
 - b. Rechazar prácticas antisindicales, respetando también el derecho de los profesionales de Metro a no integrarse en ninguna organización sindical.

Artículo 18. Salud y seguridad

Metro fomentará un entorno de trabajo con unas condiciones aptas para desarrollar la actividad de forma segura y saludable. Los empleados aplicarán siempre las normas establecidas por Metro en el ámbito de la salud y de la seguridad en el trabajo.

Artículo 19. Procedimientos de selección y promoción interna

1. Metro promoverá el desarrollo profesional y personal de sus profesionales, fomentando la formación interna y estableciendo procedimientos de selección, seguimiento profesional y promoción.
2. Con el fin de contribuir al cumplimiento del apartado anterior, los empleados adecuarán sus actuaciones a los siguientes principios:
 - a. Quienes formen parte de los órganos de selección de personal o de promoción interna tendrán en cuenta que dicho proceso debe reconocer los méritos y el potencial de los candidatos, de acuerdo a las necesidades de la empresa y del perfil requerido para cada puesto de trabajo, respetando el principio de igualdad.
 - b. En aquellas situaciones en las que sus relaciones personales o familiares puedan interferir en asuntos laborales (participación en procesos de selección, evaluaciones profesionales, promociones. etc.) deberán comunicar dicha circunstancia a su responsable directo o a la División de Recursos Humanos.
 - c. Preservar el conocimiento y experiencia de la empresa, compartiendo sus conocimientos y contribuyendo al aprendizaje de otros profesionales de la Compañía.
 - d. Colaborar en el desarrollo de nuevas ideas que mejoren la empresa y el servicio público prestado, contribuyendo a que la innovación actúe

como motor de la Compañía y como incentivo de desarrollo profesional de quienes la integran.

Artículo 20. Uso de los bienes y recursos de Metro

Los empleados deberán gestionar de forma adecuada y rigurosa los recursos que Metro pone a su disposición para el desempeño de su trabajo, de conformidad con las políticas y procedimientos dispuestos por la empresa, y adecuarán sus actuaciones a los siguientes principios:

- a. Hacer un uso responsable de las instalaciones, materiales, equipos (hardware o software) y servicios de Metro.
- b. Utilizar la tecnología de comunicaciones corporativas de forma responsable y profesional y cumpliendo las políticas y procedimientos que Metro determine.
- c. Aplicar siempre los procedimientos y normas relativos a la custodia y protección del efectivo, y al buen uso de los títulos de transporte.

Artículo 21. Uso, protección y comunicación de la información

Metro deberá proteger adecuadamente la información, cualquiera que sea la forma que adopte o los medios por los que se comparta o almacene, para asegurar su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Por ello, los empleados deberán:

- a. Velar por el cumplimiento de los controles internos relativos al uso y comunicación de la información.
- b. Nunca revelar información corporativa a personas ajenas a la organización, salvo en aquellos casos en que el desempeño de las funciones organizativas así lo requieran.
- c. Nunca obtener información por medios no lícitos o de dudosa procedencia, ni almacenar información no relacionada con la actividad laboral en recursos y sistemas informáticos de Metro. Se deberá cumplir con las políticas y protocolos que Metro desarrolle en materia de controles internos de acceso a la información guardada y custodiada en los diferentes servidores informáticos, y no almacenar información de la empresa en sistemas ajenos a la misma. Por principio, tampoco se podrá acceder a información de áreas o departamentos ajenos a las funciones propias, y comunicar cualquier brecha o debilidad en los controles de acceso.

- d. Tratar con el debido cuidado, protección y secreto profesional la información según su nivel de clasificación, y respetar los derechos de propiedad intelectual o industrial, y derechos de autor, evitando la difusión en aquellos casos en que exista una prohibición legal.
- e. No hacer uso de la información obtenida en el ejercicio de las funciones de Metro para beneficio propio o de terceros, y/o en perjuicio del interés público y/o de la Compañía.

Capítulo IV

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Artículo 22. Cumplimiento de la política de responsabilidad corporativa

1. Todos los empleados deberán trabajar de manera alineada con el compromiso de la Compañía con el desarrollo sostenible, entendido como la contribución de la empresa al progreso económico, social y medioambiental de la sociedad.
2. Con el fin de contribuir a las tres líneas de actuación a través de las cuales Metro desarrollará su política de responsabilidad corporativa (negocio responsable, cultura inclusiva y gestión medioambiental), los empleados adecuarán sus actuaciones al contenido de todos los apartados anteriores, y además a los siguientes principios:
 - a. Contribuir al cumplimiento de los parámetros y estándares de calidad contemplados en la Carta de Servicios de Metro.
 - b. Actuar de forma decidida contra cualquier forma de discriminación, favoreciendo la aplicación de las medidas que Metro desarrolle en materia de inclusión social.
 - c. Ser conscientes de la importancia que tiene una adecuada gestión medioambiental por parte de la Compañía y hacer un uso racional y eficiente de sus recursos.
 - d. Transmitir nuestros principios de sostenibilidad medioambiental al resto de profesionales de la Compañía, empresas proveedoras y contratistas, y a los clientes de nuestros servicios.

Artículo 23. Transparencia de la información

1. Metro adoptará las medidas que resulten necesarias para velar por el adecuado equilibrio entre el principio fundamental de transparencia que debe regir su actividad como empresa vinculada al sector público,

y el deber de protección a toda aquella información que tenga carácter confidencial o esté sujeta a secreto profesional y al deber de protección del derecho a la intimidad de las personas.

2. En su condición de gestor de recursos públicos, Metro deberá ser transparente y dar acceso a los ciudadanos y a las administraciones e instituciones públicas a los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que hayan sido elaborados o adquiridos por la Compañía en el ejercicio de sus funciones salvo que resulte aplicable alguno de los límites de acceso que prevé la legislación.
3. Metro deberá hacer publicidad activa de su información institucional, organizativa, económica, presupuestaria y estadística y dar a conocer su información financiera, económica, patrimonial y de sostenibilidad a través de informes y comunicaciones de carácter público y por medio de los canales disponibles.
4. Con el fin de contribuir al cumplimiento de los apartados anteriores, los empleados deberán adecuar sus actuaciones a los siguientes principios:
 - a. Cumplir con lo estipulado en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y facilitar a los ciudadanos la información pública que requieran, siempre que no resulte de aplicación un límite de acceso o alguna causa de inadmisión a trámite.
 - b. Procurar que la información que se transmita, tanto interna como externamente, sea siempre comprensible, completa y veraz, garantizando así la máxima transparencia en las relaciones con todos los interlocutores.
 - c. Facilitar información a las administraciones e instituciones públicas que nos tutelan y supervisan, respondiendo a sus solicitudes y requerimientos de información en tiempo y forma.

Capítulo V

APLICACIÓN DE ESTE CÓDIGO

Artículo 24. Cumplimiento de este Código

1. El Código Ético es de obligado cumplimiento para los miembros del Consejo de Administración y para todo el personal de Metro, empezando por la Dirección, que le dará máxima prioridad.
2. La Dirección de Metro es responsable de la difusión y promoción de la aplicación de este Código Ético en el seno de sus correspondientes Áreas y Servicios. Las distintas personas responsables deben velar por la difusión de este documento entre sus equipos y asegurarse de su comprensión y aplicación, así como proporcionar a sus integrantes los medios para alcanzar los objetivos fijados respetando en todo momento este documento.
3. El Código Ético quedará publicado en la Intranet Corporativa.
4. Los empleados deberán consultar cualquier duda que pudiera surgir sobre la interpretación o aplicación de este Código Ético con su responsable directo o, si las circunstancias lo requieren, con el equipo del Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia.
5. Nadie, independientemente de su posición, está autorizado para solicitar a ningún empleado que contravenga lo establecido en el presente Código Ético. Así mismo, ningún empleado podrá justificar una conducta contraria a este Código Ético amparándose en su desconocimiento o en una orden de un superior jerárquico manifiestamente contraria a dicho Código.
6. Los empleados tienen la obligación de informar al equipo de Cumplimiento Normativo y Transparencia de cualquier posible incumplimiento o mala práctica que pudiera observar en el desempeño de sus actividades profesionales.
7. La inobservancia de lo dispuesto en el presente Código podrá ser objeto de las medidas disciplinarias pertinentes de acuerdo a la normativa legal, los convenios vigentes y los procedimientos internos.



