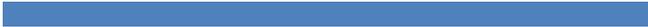


Código Ético y de Conducta

2017



Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.



ÍNDICE

1.	Introducción y antecedentes	3
2.	Objetivo y alcance del Código	5
2.1.	Objetivo	5
2.2.	Alcance	5
3.	Misión, Visión y Valores de EMT Madrid	6
4.	Nuestros compromisos de conducta	9
4.1.	Cumplimiento de la legislación y normativa	9
4.2.	Transparencia, integridad y responsabilidad	10
4.3.	Relaciones con la plantilla y empleo de calidad	10
4.3.1.	Selección y Formación	11
4.3.2.	Seguridad y Salud Laboral	11
4.3.3.	Respeto, dignidad y no discriminación.....	12
4.3.4.	Derecho a la intimidad	12
4.4.	Compromiso con usuarios y ciudadanía.....	12
4.4.1.	Calidad en el Servicio.....	12
4.4.2.	Atención a usuarios y ciudadanía.....	13
4.4.3.	Accesibilidad Universal.....	13
4.5.	Relaciones comerciales	14
4.5.1.	Contratación social y responsable.....	14
4.5.2.	Publicidad responsable.....	14
4.5.3.	Prohibición de prácticas fraudulentas: sobornos, corrupción y comisiones ilegales.....	16
4.5.4.	Privacidad y protección de datos de empresas proveedoras .	16
4.6.	Protección y uso de material, instalaciones, equipos, recursos, información de la Empresa	16
4.7.	Compromiso con el medio ambiente	17
4.7.1.	Movilidad Sostenible y Calidad del Aire.....	18
4.7.2.	Uso racional de la energía, recursos básicos y control de residuos.....	18
4.8.	Compromiso Social	18
4.9.	Conflictos de Interés	20
4.9.1.	Participación en Consejos de Administración o afiliaciones...	20

4.9.2.	Ocupación fuera de EMT.....	20
4.9.3.	Regalos, préstamos o invitaciones.....	20
5.	Seguimiento del Código Ético y de Conducta.....	21
5.1.	Canal Ético.....	22
5.2.	Datos necesarios para generar la incidencia en el Canal Ético....	22
6.	Consecuencias del incumplimiento del Código Ético y de Conducta ..	22
7.	Entrada en vigor y difusión	23

1. Introducción y antecedentes

El Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid (CBPA) aprobado por la Junta de Gobierno el 4 de diciembre de 2008 persigue incrementar los niveles de transparencia en la gestión pública, el comportamiento ético del personal al servicio público y mejorar las relaciones de confianza entre el Ayuntamiento de Madrid y la ciudadanía. Prevé en su artículo segundo su aplicación a las sociedades mercantiles de capital íntegramente municipal extendiendo la vigencia de sus principios a las entidades no pertenecientes a su sector público que gestionen servicios de titularidad del Ayuntamiento.

En este mismo sentido, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en su sesión de 27 de octubre de 2011 aprobó impulsar la iniciativa de las empresas municipales de implantación de la Responsabilidad Social Corporativa, como vía específica para el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.

El concepto de **Responsabilidad Social Corporativa (RSC)** trata de la integración voluntaria por encima del mandato legal de aspectos tales como la "transparencia en la gestión, buen gobierno corporativo, compromiso con lo local y con el medioambiente, respeto a los derechos humanos, mejora de las relaciones laborales, promoción de la integración de la mujer, de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, de la igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y del consumo sostenible" Art.39-2 Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Deben señalarse como pasos decisivos en la evolución de este concepto, el Pacto Global de las Naciones Unidas sobre compromiso ético, así como la Resolución del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2007, sobre la responsabilidad social de las empresas, y la reciente Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, así como otras normas de aplicación como las de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración Universal de Derechos Humanos, GRI, Pacto Internacional sobre los derechos económicos, sociales y culturales, la Estrategia Europea 2020, Constitución Europea, etc.

En cuanto al Buen Gobierno y Código Ético de las diferentes instituciones y siguiendo lo refrendado en la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local así como los organismos autónomos, entidades públicas empresariales y las entidades de Derecho Público que tengan atribuidas funciones de regulación o control de carácter externo sobre un determinado sector o actividad en el ejercicio de sus funciones, cumplirán con lo dispuesto en la Constitución Española y en el resto del Ordenamiento Jurídico, promoverán

el respeto a los derechos fundamentales a las libertades públicas y adecuarán su actividad a los principios éticos y de actuación contenidos en la Ley.

Asimismo, la Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre del Código Penal, va más allá del cumplimiento normativo, puesto que el término "Compliance" (Cumplimiento) es un concepto que incluye la ética, dado que, una cosa es el cumplimiento de la normativa y estar dentro de la legalidad, y otra el comportamiento ético.

En el ámbito local, es relevante la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid aprobada en el acuerdo de 27 de julio de 2016 por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, ya que en su artículo 2.1 c) incluye a EMT en su ámbito de aplicación. La apuesta por la transparencia supone un beneficio en la gestión pública, no solo mejora su eficacia y rendimiento al hacer públicos los resultados de su actividad, sino que legitima su actuación acercándola al ciudadano.

Por su parte, la Empresa Municipal de Transportes de Madrid ha iniciado voluntariamente el camino de la RSC mediante la implantación de un conjunto abierto de medidas de Buen Gobierno, Ética, de carácter Social y Medioambiental que van siendo incorporados para su desarrollo progresivo a lo largo de los próximos años, como herramienta de aplicación de Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.

Una prioridad a corto plazo es la sostenibilidad económica de la empresa, sin renunciar a la calidad en el servicio, apostando por la innovación y la eficiencia, y compatibilizar nuestra labor con el respeto al medio ambiente y la contribución a la cohesión social.

Con esta iniciativa se contribuirá a hacer de la Ciudad de Madrid un referente de competitividad y sostenibilidad en el presente y a futuro, con ánimo de incrementar la confianza de nuestra ciudadanía en el sector público municipal. La aprobación de la Ley de Transparencia tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, reconocer y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad que realizan las empresas públicas y establecer las obligaciones de Buen Gobierno que deben cumplir el personal responsable público así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento.

Por todo ello este código será un documento vivo y ampliamente difundido que será actualizado ante los cambios que pudieran producirse.

2. Objetivo y alcance del Código

La actividad de EMT es clave en la Ciudad de Madrid ya que la oferta de movilidad supone un elemento fundamental que condiciona los hábitos diarios de las personas. El transporte público es el verdadero eje vertebrador del territorio, constituye un factor clave ya que la posibilidad de desplazarse o trasladarse de un lugar a otro de la ciudad, determina la participación social y el acceso a los servicios comunitarios, todo ello fundamental para alcanzar la cohesión social. Como empresa pública, EMT ofrece una contribución a la sociedad que va más allá del transporte de viajeros ya que permite mitigar los desequilibrios de la sociedad y contribuir a la mejora integral de la calidad de vida de la ciudadanía, destacando la accesibilidad universal como una herramienta de equidad. Por este motivo, y porque se gestionan recursos públicos, EMT debe mostrar una conducta ejemplar en sus procesos, servicios y en el comportamiento de las personas que componen la empresa, dirigido a la prestación de un servicio de calidad, eficiente y responsable, que permita alcanzar la excelencia a la vez que crea un valor para la sociedad.

2.1. Objetivo

El Código tiene como objetivo establecer unos valores y pautas de comportamiento responsable y transparente que orienten a todas las personas que forman parte de EMT de Madrid en el desarrollo de su actividad profesional diaria y en su relación con todos los Grupos de Interés. Todo ello como parte del compromiso de EMT con la Responsabilidad Social Corporativa, la legislación aplicable, la cultura y los valores de la organización, y con el compromiso adquirido para mejorar la eficiencia, la transparencia y la integridad en la gestión del Buen Gobierno y la Ética.

2.2. Alcance

Este Código se aplica a todas las personas vinculadas o relacionadas con EMT que se indican a continuación, con independencia del área en la que estén integradas y la función que realicen, concretamente:

- Los integrantes del Consejo de Administración, por corresponder a éstos la dirección, gestión y administración de la Empresa, y ser quienes fijan los objetivos de la misma.
- Las personas que componen el Comité de Dirección, al ser éstas las que definen las estrategias para el logro de objetivos, evaluar su cumplimiento, proponer proyectos en el desarrollo de la actividad, y alinear dichas estrategias y acciones con las generales de la organización.
- Las personas contratadas como trabajadores de EMT, al ser éstas las que se ocupan día a día de llevar a cabo la actividad la actividad que la misma realiza.

El cumplimiento de este Código se entiende sin perjuicio del estricto cumplimiento de las leyes existentes. Dicho Código, adoptado de manera voluntaria por EMT, será de obligado cumplimiento para las futuras incorporaciones que aceptarán el contenido del mismo, así como aplicable al resto de los Grupos de Interés de la Empresa, es decir, a las personas o entidades que interactúan con EMT siempre y cuando, los valores contenidos les puedan ser de aplicación.

3. Misión, Visión y Valores de EMT Madrid

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) es una sociedad anónima, propiedad del Ayuntamiento de Madrid e integrada en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, que define una misión, una visión y unos valores que constituyen su identidad y contribuyen al cumplimiento de sus objetivos estratégicos y a consolidar el compromiso con sus Grupos de Interés.

Ser el operador de referencia de movilidad urbana en superficie de Madrid, ofreciendo servicios de máxima calidad a todos los ciudadanos, gestionándolos de modo que creen valor para la compañía a la vez que para la sociedad

MISIÓN

Ser la empresa reconocida como líder en movilidad por parte de todos los grupos de interés relacionados con las actividades de la compañía:

Personas: ser un buen lugar donde trabajar, donde quienes están sientan el orgullo de pertenecer a la compañía y se sientan inspiradas para dar cada día lo mejor de sí mismas.

Movilidad: ofrecer servicios de calidad que satisfagan los deseos y necesidades de los ciudadanos de Madrid.

Medioambiente: contribuir a la calidad del aire local a través del transporte así como a la descarbonización del mismo.

Innovación: situarse a la vanguardia de todos los campos de innovación tecnológica.

VISIÓN

La cultura de la EMT, profundamente arraigada durante sus casi 70 años de vida, nos caracteriza mediante nuestras pautas de comportamiento.

Ciudadanos: el servicio es lo primero, con una constante y diaria dedicación al mismo.

Integridad: queremos la confianza y el respeto de nuestros usuarios comportándonos con honestidad y manteniendo nuestras promesas, siendo responsables y transparentes.

Personas: el equipo humano que trabaja en EMT es su activo más importante, donde todos y cada uno de sus profesionales están comprometidos con la movilidad de los madrileños.

Diversidad: contar con un amplio abanico de servicios de movilidad que aporten valor a la empresa y a la sociedad.

Calidad: buscar la excelencia de nuestros servicios a través de la mejora continua como forma de trabajo, evitando los cambios drásticos y repentinos.

Sostenibilidad: compromiso con prácticas empresariales medioambientalmente sostenibles que protejan a las generaciones futuras.

VALORES

EMT tiene en cuenta estos compromisos al elaborar sus planes y líneas de actuación.

Valores Corporativos

Una cultura organizativa común, construida sobre los valores corporativos, facilitará el logro de las estrategias y de la visión de la Empresa. Permitirán nuestra consolidación y evolución así como una reputación como Empresa implicada ante las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés. Estos valores que definen a EMT son:

- Responsabilidad
- Excelencia en la gestión
- Eficiencia
- Liderazgo
- Innovación
- Respeto
- Integridad
- Trabajo en equipo y proactividad
- Conciencia/compromiso ambiental
- Conciencia/compromiso social

Las personas al servicio de EMT mantendrán un comportamiento acorde a los valores éticos característicos del servicio público, tales como la imparcialidad, la transparencia, la integridad, la neutralidad, confidencialidad, la responsabilidad profesional y el servicio a la ciudadanía.

Responsabilidad Social Corporativa

EMT ha reconocido y asumido la importancia de integrar en su estrategia empresarial, los intereses, las necesidades y las expectativas de todos sus Grupos de Interés, entendiendo estos como los grupos o individuos sobre los que inciden sus actividades y que pueden, asimismo, influir sobre la Empresa. Por este motivo se han identificado los principales Grupos de Interés, así como los compromisos a desarrollar con cada uno de ellos, con el fin de poder establecer canales de diálogo y acciones concretas.

El cambio de modelo en la gestión empresarial, relacionado con el Gobierno Responsable y la RSC son una apuesta rentable a largo plazo, que permite identificar y gestionar riesgos empresariales, lo que nos lleva a generar mejores resultados del negocio, a crear valor para la empresa y los Grupos de Interés (usuarios, sociedad, plantilla, empresas proveedoras...) así como facilitar la divulgación del compromiso y la transparencia informativa. De ahí que el objetivo de EMT, se centre en la gestión responsable y transparente que genere confianza, garantice la sostenibilidad de la Empresa y contribuya a la sostenibilidad global socioeconómica y ambiental.

La Responsabilidad Social Corporativa de EMT de Madrid, constituye, por tanto, una apuesta firme de esta empresa municipal por dar mayor prioridad a los aspectos sociales y medioambientales, ofreciendo a su vez una empresa más moderna y con una mayor calidad en el servicio, facilitando el acceso de los usuarios, mejorando y estableciendo nuevos canales de comunicación, tanto interna con los trabajadores, como de cara al exterior poniendo en valor aquellas áreas que más afectan al entorno social, como el respeto al medio ambiente, la accesibilidad universal, el trato con la plantilla, usuarios, empresas proveedoras, otras empresas con las que se trabaja y la integración en el entorno físico en el que se ubica esta empresa, mejorando el servicio público ofrecido y buscando siempre la calidad y la excelencia.

4. Nuestros compromisos de conducta

Los compromisos adquiridos por EMT de Madrid están relacionados con el marco global de RSC que abarca la estrategia y gestión, el buen gobierno y ética, la gestión económica y financiera responsable, el empleo de calidad, la comunicación y la transparencia informativa.

4.1. Cumplimiento de la legislación y normativa

El cumplimiento normativo se presupone en el presente Código, siempre entendiendo que la RSC va más allá de dicho cumplimiento normativo.

EMT de Madrid actuará en todo momento con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, y aplicará las normas y procedimientos vigentes. Ejercerá los poderes que le atribuye la normativa en vigor con la finalidad exclusiva para la que les fueron otorgados, y evitará toda acción que pueda poner en riesgo el interés público o el patrimonio.

Las personas vinculadas a EMT deberán cumplir las normas y procedimientos de la Empresa, comprometiéndose ésta a poner los medios necesarios para que sus empleados conozcan y comprendan las normativas internas y externas necesarias para el ejercicio de sus responsabilidades.

EMT asumirá como parte de su normativa interna, el contenido de los acuerdos y convenios, nacionales o internacionales a los que se ha adherido comprometiéndose a su promoción y cumplimiento, como pudieran ser, entre otras, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Organización Internacional del Trabajo, las Normas para la Lucha contra la Corrupción y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Al mismo tiempo, es digno de mención que EMT de Madrid dispone de herramientas para identificar aquella nueva legislación que le sea aplicable.

4.2. Transparencia, integridad y responsabilidad

EMT actuará de forma transparente en sus relaciones con los ciudadanos y con los Grupos de Interés, en beneficio de sus intereses y del bien común, sin otros límites que los impuestos por el respeto de los derechos fundamentales y las leyes.

EMT publicará la información de su actividad para garantizar la transparencia en la toma de decisiones, facilitar el conocimiento a los ciudadanos y fomentar la participación.

En este sentido y siguiendo el principio de publicidad activa, EMT se compromete a mostrar la información de los servicios que presta sujeta a las obligaciones de transparencia de una manera clara, de fácil localización, estructurada y entendible para todos, y mantener dicha información actualizada, que figurará en el Portal de Transparencia y página web de EMT.

Cualquier persona física o jurídica podrá solicitar el acceso a la información pública, de forma gratuita y sin necesidad de motivación de su solicitud, en la forma y límite que marca el capítulo IV de la Ordenanza Municipal de Transparencia. Además la información publicada por EMT será reutilizable en las condiciones y límites previstos en la Ley 37/2007 de 16 de noviembre y en la propia ordenanza municipal anteriormente nombrada, poniendo a disposición los datos mediante estándares abiertos.

Todos los trabajadores de la Empresa se comprometerán a cumplir sus funciones y responsabilidades respetando los procedimientos establecidos. Se evitarán las descalificaciones o críticas que puedan minar la estabilidad de la Empresa. Todo ello redundará en obtener una reputación de empresa integrada y respetuosa entre los propios trabajadores, los clientes/usuarios, los ciudadanos, las empresas proveedoras y el resto de colectivos o Grupos de Interés con los que se tenga relación.

Las personas al servicio de la Empresa se comprometerán a mostrar la transparencia necesaria en el desarrollo de su actividad y adquieren el compromiso de no transmitir ni difundir información secreta, privada o confidencial de los Grupos de Interés con los que la Empresa desarrolla su actividad.

Los directivos y mandos intermedios promoverán la motivación y comunicación entre los miembros de sus equipos, impulsando y fomentando un estilo de dirección participativo.

4.3. Relaciones con la plantilla y empleo de calidad

EMT considera su capital humano como factor clave de la Empresa, promueve el cumplimiento de los derechos humanos y laborales, y se

compromete a la aplicación de la normativa y buenas prácticas en materia de condiciones de empleo de calidad, salud y seguridad en el puesto de trabajo.

El personal gestionará, protegerá y utilizará de forma racional los recursos públicos a su disposición para la realización de su trabajo.

4.3.1. Selección y Formación

Los procesos de selección serán transparentes, fomentando la creación de un entorno de trabajo donde todos los empleados sean tratados con imparcialidad y respeto, poniendo especial atención en impulsar la igualdad de oportunidades en cuanto a género y capacidad, eliminando, de esta forma, cualquier tipo de discriminación profesional.

Los trabajadores de EMT tendrán derecho a formación tal y como indica la legislación española, el propio Estatuto de los Trabajadores y el Convenio Colectivo de la Empresa, entre la que se incluye la formación inicial, formación transversal contenida en el Plan de Formación Anual, idiomas, actualización del CAP, así como la ayuda de estudios cuyos beneficiarios son las personas vinculadas a la Empresa, y sus consanguíneos de primer grado que reúnan los requisitos necesarios.

Mediante dichas acciones formativas, EMT conseguirá fomentar la proyección de su capital humano dentro de la Empresa, con ánimo de salvaguardar una posición competitiva dentro del mercado de trabajo, así como incentivar el orgullo de pertenencia y la permanencia en la Empresa.

4.3.2. Seguridad y Salud Laboral

La Seguridad y Salud de la plantilla son aspectos prioritarios en EMT. Mediante un compromiso mutuo de los trabajadores y la Empresa, se debe garantizar el cumplimiento vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales (PRL). Todos cooperarán promoviendo conductas y hábitos de trabajo seguros que garanticen unas condiciones laborales favorables, saludables y adecuadas a los distintos puestos.

Cada uno de los empleados deberá cumplir escrupulosamente la normativa de PRL o de protección de la seguridad y salud laboral, utilizar los instrumentos de protección individual (EPIs), facilitados por la Empresa, y atender a las instrucciones de trabajo de cada puesto, para velar tanto por su propia seguridad sino también por la de las personas afectadas por sus actividades.

El personal sanitario que integra la división de Prevención de Riesgos Laborales de EMT guardará la confidencialidad de los datos proporcionados por los trabajadores de la Empresa, y custodiará dichos datos sensibles en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

En las instalaciones o puestos de trabajo de EMT está prohibida la posesión, distribución y/o consumo de todo tipo de estupefacientes. Por ende no se permitirá la incorporación al trabajo de ningún empleado que se encuentre bajo sus efectos.

4.3.3. Respeto, dignidad y no discriminación

Todas las personas al servicio de EMT estarán obligadas a actuar en sus relaciones laborales con otros empleados, Grupos de Interés y terceros, con criterios de respeto y dignidad, no estando permitida forma alguna de amenaza, violencia, acoso, abuso en el trabajo, comportamientos vejatorios u ofensivos, intimidación de ningún tipo, ni discriminaciones por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, discapacidad, enfermedad, género, opinión o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de capacidad. Deberán evitarse las descalificaciones, críticas y actuaciones que pudieran minar la estabilidad de los trabajadores de la Empresa. Un entorno libre y respetuoso es un derecho que tienen todas las personas que trabajan en EMT.

4.3.4. Derecho a la intimidad

Los empleados que tengan acceso a datos personales de otras personas vinculadas a EMT, tendrán obligación de garantizar el derecho a la intimidad e informar a los mismos sobre el uso que se dará a esos datos, salvo consentimiento de los interesados o casos de obligación legal, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

4.4. Compromiso con usuarios y ciudadanía

4.4.1. Calidad en el Servicio

EMT de Madrid es una empresa orientada al cliente con un compromiso claro de prestar los servicios que gestiona de forma eficaz y eficiente con los más altos estándares de calidad, por lo que está sometida a un proceso continuo de modernización y mejora, tanto de su flota como de sus sistemas y equipamientos de gestión. Además está comprometida mediante una actuación profesional de las personas que desarrollan su trabajo en EMT.

Las personas al servicio de EMT deberán proporcionar un trato respetuoso y educado tanto a los usuarios de nuestros servicios directos como al resto de empresas, organizaciones y en general Grupos de Interés con los que EMT tiene relación.

La Calidad en el Servicio implica satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, entender sus demandas y tratar de resolver de forma personalizada los problemas que pudieran tener para disfrutar de un servicio satisfactorio. Esto está directamente relacionado con la actitud que mostremos como personas responsables de prestar un servicio público, lo

que obliga a cuidar al máximo la imagen exterior que transmitimos y mantener una reputación intachable. Debemos tener la voluntad para ofrecer el mejor servicio, mostrando empatía, respeto, comprensión, interés, amabilidad, asertividad y excelencia en el trato, al tiempo que velamos por la seguridad de nuestros usuarios, cumpliendo las normas y procedimientos de seguridad con rigor y eficacia.

4.4.2. Atención a usuarios y ciudadanía

A través de los diferentes canales de comunicación establecidos, EMT dará respuesta a las necesidades y solicitudes de información provenientes de todos los Grupos de Interés con que EMT interactúa. Los usuarios y los ciudadanos podrán obtener información a través de los canales habilitados para ello, ya sea de forma presencial, por escrito, telefónicamente o por cualquier medio electrónico, comprometiéndose a mantener actualizada la información de su competencia. También EMT pondrá a disposición de usuarios y ciudadanos, un sistema de sugerencias y reclamaciones a través del cual pueden ejercer su derecho a presentar cualquier sugerencia relativa a la ampliación o mejora de los servicios prestados, así como reclamaciones por incidencias en el mismo.

EMT tiene la responsabilidad de hacer un uso correcto de la información de carácter confidencial o personal de usuarios y ciudadanos a la que tenga acceso como consecuencia de su actividad, cumpliendo las disposiciones legales que regulan el uso y el tratamiento de esta información.

La comunicación de EMT con nuestros usuarios se debe basar en la transparencia, la confianza, la claridad y la cooperación mutua, respondiendo a las necesidades de información de los mismos en cada momento.

Ante situaciones de tensión, los empleados de EMT deberán mantener la calma y el respeto para evitar conflictos que perjudiquen al usuario y que además pueda dañar la imagen de la Empresa.

4.4.3. Accesibilidad Universal

EMT está comprometida con la mejora de la Accesibilidad Universal en la totalidad de los servicios que presta, mejorando de forma continua el material móvil y las tecnologías para facilitar el acceso a todas las personas, pero especialmente a aquellas que tienen dificultades en su desplazamiento, de movilidad reducida, personas mayores y personas con discapacidad, teniendo como objetivo colaborar en hacer de Madrid una Ciudad Accesible.

Todas las personas vinculadas a EMT estarán obligadas a actuar en sus relaciones con los usuarios y ciudadanos con criterios de respeto, consideración y dignidad, teniendo en cuenta la diversidad de las personas, y no permitiendo discriminaciones en el trato por razón de raza, edad, sexo,

nacionalidad, o cualquier otra condición personal o social, con especial consideración hacia las personas con discapacidad.

Se deberá ofrecer información y ayuda sin discriminación, no solo para permitir a todas las personas acceder a un servicio público en condiciones de igualdad, sino también para reforzar nuestra vocación de servicio público.

4.5. Relaciones comerciales

Todos los Grupos de Interés de la Empresa son piezas fundamentales en la obtención de resultados y en la reputación de la misma, de ahí que la relación con ellos debe ser leal, transparente, respetuosa y ética. Para llevar a cabo las relaciones comerciales se gestionarán adecuadamente los recursos públicos.

4.5.1. Contratación social y responsable

La actividad contractual de EMT respecto a las empresas proveedoras se encuentra fuertemente regulada por disposiciones legales y reglamentarias con el objeto de establecer unos requisitos de obligado cumplimiento para aquellas que quieran contratar con EMT, garantizándose los principios de publicidad, transparencia, neutralidad, objetividad e igualdad de trato.

Se realizará un seguimiento de los bienes o servicios prestados por las empresas proveedoras, evaluándolas de acuerdo con los términos acordados. Tiene especial relevancia el cumplimiento de los requisitos medioambientales, de seguridad laboral, de responsabilidad social y de respeto de los derechos humanos, y del cumplimiento de la misión, visión y valores con los que EMT se ha comprometido.

La selección de las empresas proveedoras se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la Empresa en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con empresas proveedoras éticas y responsables. Las decisiones de compra o adjudicación se establecerán en función de la calidad, del coste de los suministros y servicios, de su comportamiento responsable desde un punto de vista social y medioambiental, y de las directrices estratégicas de EMT.

4.5.2. Publicidad responsable

En relación a la publicidad que se exhibe en los distintos soportes de los que es titular, EMT tiene un firme compromiso por garantizar una comunicación comercial responsable en beneficio de los consumidores y usuarios.

La comercialización y gestión de la publicidad en el exterior de los autobuses, en las marquesinas y el interior de los aparcamientos está cedida en exclusiva y por contratos a empresas especializadas

que fueron adjudicatarias en sus correspondientes licitaciones públicas. Estas compañías están obligadas, también por contrato, a aplicar criterios previos de selección de la publicidad para evitar que sus campañas contravengan la legislación vigente (en especial lo recogido en la Ley General de Publicidad y la Ordenanza Municipal de Publicidad Exterior). Adicionalmente, la selección de la publicidad debe incluir criterios que velen por preservar la buena imagen y el prestigio del soporte, especialmente en el caso de que pudieran afectar a los servicios de transportes o que pueda inducir a confusión con los propios de EMT.

Todos los productos o servicios que se publicitan en EMT, y más concretamente el contenido de los anuncios, debe ser veraz, honesto y leal, que son los cuatro pilares que rigen la publicidad de las empresas asociadas a Autocontrol, organismo que gestiona la autorregulación de la publicidad en España y de la que tanto los exclusivistas, como EMT Madrid son socios. Los consumidores se benefician de la autorregulación, que les garantiza una publicidad responsable, a través del sistema gratuito de reclamaciones, que resuelve un jurado formado por expertos independientes de forma ágil y eficaz.

Entre otros, a la publicidad exhibida en los soportes de EMT, le es de aplicación el Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol, basado en el Código Internacional de Prácticas Publicitarias de la Cámara Internacional de Comercio (ICC International Code of Advertising Practice). El citado Código recoge en su capítulo de Principios Básicos de sus Normas Deontológicas, que la publicidad no sugerirá circunstancias de discriminación ya sea por razón de raza, nacionalidad, religión, sexo u orientación sexual, ni atentará contra la dignidad de la persona. En particular, se evitarán aquellos anuncios que puedan resultar vejatorios o discriminatorios para la mujer. EMT, en su afán por garantizar que toda la publicidad que se incluye en sus soportes cumple las normativas mencionadas y sin que esto suponga eximir a las empresas comercializadoras de sus responsabilidades, realiza un continuo seguimiento -mediante bocetos- de los todos los anuncios y analiza su contenido.

Por otra parte, EMT como parte de su colaboración con diferentes organizaciones de la sociedad civil y con el fin de contribuir a una transformación y mejora social, ofrece diversos soportes publicitarios adaptados a las diferentes necesidades y presupuestos. Estos soportes se ofrecen evidentemente sin ánimo de lucro para EMT y en algunos casos, con los gastos técnicos derivados compartidos.

4.5.3. Prohibición de prácticas fraudulentas: sobornos, corrupción y comisiones ilegales

Toda la plantilla de EMT incluyendo la Dirección de la misma, se abstendrá de realizar negociaciones o/y actividades financieras que pudieran comprometer la buena imagen de la Empresa.

Queda prohibida toda práctica de corrupción, soborno o pago de facilitación en todas sus formas activas y pasivas, por medio de actos u omisiones o mediante la creación o el mantenimiento de situaciones de favor o irregulares. No se aceptará ningún trato de favor o situación que implique privilegio o ventaja injustificada, por parte de personas físicas o entidades privadas.

Las personas al servicio de EMT se comprometen a no solicitar, aceptar u ofrecer ningún tipo de pago (ni en efectivo ni en especie) o comisión ilegal. No se efectuarán en nombre de EMT aportaciones monetarias o de cualquier otra forma a administraciones, gobiernos, o entidades para obtener una posición de ventaja o influencia. Tampoco se harán donaciones, subvenciones o préstamos a partidos políticos de manera no transparente.

Las personas vinculadas a EMT no podrán ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos, favores o compensaciones, en metálico o en especie, cualquiera que sea su naturaleza, que puedan influir en el proceso de toma de decisiones relacionado con el desempeño de las funciones derivadas de su puesto o cargo (aspecto ampliado en apartado 4.9.3- Regalos, préstamos o invitaciones).

4.5.4. Privacidad y protección de datos de empresas proveedoras

EMT de Madrid y las personas que prestan servicios en ella mantendrán la privacidad de datos de índole personal y empresarial de las empresas proveedoras, conforme con los requisitos legales y contractuales, no pudiendo transmitir ninguna información que los comprometa, minusvalore su reputación o suponga una pérdida de su competitividad, incluso una vez finalizada la relación comercial.

4.6. Protección y uso de material, instalaciones, equipos, recursos, información de la Empresa

Todas las personas vinculadas a EMT estarán ligadas a mantener el entorno de trabajo e instalaciones en correcto estado de funcionamiento y de seguridad. Se deberá, por tanto, hacer un uso adecuado y respetuoso e informar a las unidades organizativas responsables de las instalaciones, edificios o medios cuando estos no presenten las condiciones previstas, tengan un mal funcionamiento, generen un gasto innecesario o, como consecuencia de alguna incidencia, supongan un riesgo potencial de

accidente o de lesión. De esta forma se ayudará a mantener un lugar de trabajo digno, cómodo y seguro. Se colaborará en mantener los materiales y las instalaciones limpias y adecuadamente ordenadas. Un puesto de trabajo sin orden dificulta la gestión eficiente de las funciones y responsabilidades.

Cada empleado deberá salvaguardar los equipos de propiedad de EMT o de terceros que estén en las instalaciones de EMT, teniendo en cuenta no solo la protección ante usos no autorizados sino también ante robo o su utilización con un propósito ilegal o inadecuado, y la apropiación indebida. Para ello la Empresa dará a sus trabajadores la formación necesaria con el fin de que éstos gestionen, protejan y utilicen de forma racional los recursos públicos a su disposición para la realización de su trabajo.

No está permitido retirar, eliminar o destruir objetos de valor de EMT, salvo por las unidades organizativas que tienen entre sus funciones estos cometidos.

Toda la información contenida en soportes físicos (papel, etc.) o en soporte electrónico (ordenadores) es parte del conocimiento y valor de la Empresa y por lo tanto de su propiedad. Así, no puede venderse ni cederse a terceros sin la autorización de la dirección responsable. Dicha información no podrá utilizarse fuera de los intereses de EMT cuando el trabajador cese su actividad en ella.

4.7. Compromiso con el medio ambiente

Consciente del papel relevante que ejerce el transporte colectivo en superficie en la calidad ambiental de la ciudad, EMT se compromete con la preservación del Medio Ambiente mediante la mejora constante del servicio ofertado y la minimización del impacto de su actividad en el entorno. Para ello cuenta con una Política Ambiental, con Sistemas de Gestión Ambientales reconocidos externamente y proyectos de Movilidad Sostenible cuyos objetivos se encuentran plenamente integrados en la gestión diaria y están relacionados con la evaluación y minimización de los impactos ambientales, el cumplimiento de la legislación vigente, la optimización del uso de las materias primas y la adopción de las mejores técnicas disponibles, entre otros.

EMT se compromete a evaluar anualmente los efectos ambientales derivados de la actividad a efectos de mantenimiento y mejora continua. Además promoverá actuaciones de formación y sensibilización del personal sobre la necesidad de proteger y preservar el medio ambiente, así como a emplear sistemas de comunicación para informar a entidades y colectivos potencialmente afectados sobre las actuaciones que EMT se desarrolla para la conservación del medio ambiente. Del mismo modo, EMT se compromete a comunicar su política medioambiental a las empresas subcontratadas que

trabajen en las instalaciones de EMT con el fin de hacer cumplir el compromiso de EMT con el medio ambiente así como mejorar su comportamiento ambiental de las demás empresas, si es el caso.

Todos los trabajadores de la Empresa deberán colaborar activamente en la protección del medio ambiente desde sus puestos de trabajo.

4.7.1. Movilidad Sostenible y Calidad del Aire

EMT de Madrid desarrolla diversos proyectos en materia de Movilidad Sostenible con un marcado componente medioambiental cuya finalidad es reducir el volumen de gases contaminantes emitidos por el material móvil y así mejorar la Calidad del Aire en la Ciudad de Madrid mediante compromisos relativos a la forma de conducción (conducción eco-eficiente), al empleo de energías alternativas, la introducción de tecnologías sostenibles (dual fuel, start-stop...) y la renovación intensiva de la flota con autobuses de estrictas exigencias medioambientales siempre que las condiciones económicas de la empresa lo permitan. EMT se compromete a adoptar las mejores técnicas disponibles de prevención de la contaminación.

Además EMT colabora activamente dentro del Proyecto "Estrategia de Calidad del Aire y Cambio Climático de la Comunidad de Madrid 2013-2020 Plan Azul+", mediante el trabajo sobre determinadas líneas de acción, que son reportadas a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.

4.7.2. Uso racional de la energía, recursos básicos y control de residuos

Los trabajadores de EMT respetarán las normas medioambientales ya que su cumplimiento asegura la minimización del impacto ecológico y el uso racional de la energía eléctrica, combustibles, papel, agua y demás materias cuyo consumo suponga un daño para el planeta o para sus recursos, llevando a cabo, además, una segregación de residuos adecuada.

Los empleados deberán informar a sus superiores cuando detecten circunstancias o situaciones que puedan suponer o supongan el consumo ineficiente o pérdidas de materias (agua, papel, etc.), sustancias (aceites, combustibles) o energía, especialmente si éstas se producen fuera de los procesos controlados de la Empresa, asegurándonos de que las empresas proveedoras que realizan tareas en nuestras instalaciones conocen las normas para personal externo de forma que podamos limitar sus impactos.

4.8. Compromiso Social

Como empresa socialmente responsable, EMT de Madrid tiene un compromiso con la comunidad, los ciudadanos y el entorno donde desarrolla su actividad, apuesta por la creación de valor para la comunidad promoviendo acciones que aporten soluciones o colaboren ante las

preocupaciones actuales, que contribuya al crecimiento de equilibrio de ambas y al fortalecimiento de los lazos que las unen.

La voluntad de EMT por devolver una parte de sus beneficios a la sociedad se canaliza a través de la colaboración y apoyo con diferentes organizaciones de la sociedad civil en sus causas sociales cuyo objetivo contribuya a una transformación y mejora social. Por tanto, entiende la solidaridad como la capacidad y la actitud de participación y apoyo que se muestra hacia los problemas y las necesidades de los demás.

En este sentido, EMT de Madrid colabora en el desarrollo de la sociedad, y se compromete a tener un comportamiento activo y responsable que redundará en una reputación de empresa ética, responsable e implicada en el desarrollo sostenible. También respeta los Principios del Pacto Mundial y de los compromisos que emanan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de las distintas convenciones que la desarrollan.

EMT tiene en cuenta las demandas del conjunto de la ciudadanía como colectivo. El servicio público de EMT posibilita la dinamización de la economía y la movilidad de las personas. EMT va más allá, fomentando su implicación social a través de las personas que integran la Empresa para ayudar a resolver problemas que afectan a nuestra sociedad mediante la colaboración con entidades sin ánimo de lucro, y participando en iniciativas que tengan por objeto mejorar nuestra implicación con dichos problemas sociales.

Los trabajadores promoverán los derechos humanos y las libertades de la ciudadanía, y evitarán toda actuación que pueda producir discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Todos ellos asegurarán un trato igualitario y sin discriminaciones de ningún tipo, en el ejercicio de sus funciones.

Se deberá evitar causar molestias a la ciudadanía que se vea afectada por nuestra actividad, tanto en la operación del servicio como en la realización de trabajos de acondicionamiento o renovación de nuestras infraestructuras.

EMT se compromete a respetar los derechos humanos de las personas de las comunidades locales de los entornos en los que opera y a respetar de manera particular los derechos humanos de las personas pertenecientes a grupos más vulnerables, tales como mujeres, minorías nacionales, étnicas, religiosas y lingüísticas, los niños, las personas con discapacidad y los trabajadores migrantes.

EMT y sus empleados deberán trabajar para aumentar el bienestar en la Ciudad de Madrid, para hacerla más habitable, saludable y accesible.

4.9. Conflictos de Interés

Las personas vinculadas con EMT se abstendrán de toda actividad privada que pueda suponer un conflicto de interés con su puesto de trabajo. Se entiende que existe conflicto de interés cuando cualquier cargo interviene en decisiones relacionadas con asuntos en los que confluyan a la vez intereses de su puesto público e intereses privados propios, de familiares directos o compartidos con terceras personas.

Todas las acciones y decisiones en las que participe cualquier persona que preste servicio en EMT deben orientarse al objetivo de lograr una reputación intachable.

Tanto el personal de la dirección, jefaturas, conductores así como el resto del personal, se abstendrán de utilizar las prerrogativas del cargo para favorecer intereses privados, prohibiendo el favoritismo y el ejercicio de la autoridad en beneficio propio.

4.9.1. Participación en Consejos de Administración o afiliaciones

Las personas vinculadas a EMT deberán poner en conocimiento de la empresa si ejercen cargo o función u ostenta participaciones en el capital social de empresas que realicen actividades con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituye el objeto social de EMT.

4.9.2. Ocupación fuera de EMT

Ninguna actividad o servicio que se preste externamente deberá suponer una pérdida de eficiencia o de productividad en el puesto de trabajo. No se utilizarán los medios, el tiempo de trabajo o las instalaciones de la Empresa para esos fines. Tampoco se deberán prestar servicios en cualquier entidad relacionada con el sector para evitar conflictos de intereses, ni mantener relaciones comerciales con empresas en las que existan intereses personales o familiares, quedando en cualquier caso obligados los trabajadores a solicitar la compatibilidad.

4.9.3. Regalos, préstamos o invitaciones

El cumplimiento de unas determinadas pautas a este respecto en la actividad empresarial es un elemento clave de la reputación de EMT, que debemos respaldar todos con nuestra profesionalidad.

No se admitirán regalos, préstamos (especialmente de personas físicas o jurídicas relacionadas con actividades de la Empresa) o invitaciones de terceras personas que puedan provocar una pérdida de la independencia y de la ecuanimidad en las relaciones comerciales o servicios recibidos.

Bajo ningún concepto se deben aceptar regalos, comidas, invitaciones u otras atenciones empresariales que pudiesen o pareciesen afectar a la toma

de cualquier decisión empresarial. Cuanto más extravagantes o desproporcionados sean el regalo o la invitación, más podría parecer un intento de influenciar.

En general, pequeños artículos promocionales que tengan un logotipo de EMT, de un proveedor u otros obsequios de bajo costo, son permisibles. Podemos ofrecer o recibir artículos que no superen los 50 euros y comidas o invitaciones que no superen los 75 euros.

Si nos ofrecen obsequios u otras atenciones empresariales que excedan estos importes, debemos rechazarlos cortésmente y explicar las Pautas de EMT al respecto (documento interno "Pautas sobre Obsequios, Comidas, Invitaciones, Viajes Patrocinados y otras Atenciones Empresariales"). Si la devolución de un obsequio recibido pudiera ofender a la persona que lo hace, o las circunstancias impiden que éste se devuelva, debemos notificarlo a la Dirección de Recursos Humanos, al Director responsable de nuestro área o al departamento de Responsabilidad Social Corporativa de EMT, a fin de que determinen el destino del obsequio, como la donación del artículo a la caridad o su distribución o sorteo entre empleados.

5. Seguimiento del Código Ético y de Conducta

El sistema de seguimiento del Código Ético y de Conducta tiene como función fomentar la difusión y el cumplimiento de los compromisos y normas incluidas en el mismo, gestionar el Canal Ético para resolver las consultas, así como proponer modificaciones y actualizaciones para que el Código se adapte a las circunstancias de la Empresa.

Dicho seguimiento se realizará por medio de la figura de **Gestor Ético** que recibirá las consultas, registrará las incidencias, realizará un primer análisis y presentará si procede el expediente al departamento de RSC y a la Comisión Ética directamente, que estará formada por:

- Presidente: Secretario General de EMT
- Vocales:
 - × Director de Recursos Humanos
 - × Director Adjunto
 - × Directora de Consultoría
 - × Jefe de División de RSC y Accesibilidad
 - × Jefe de División de Administración General
 - × Representante del Comité de Empresa

Tanto el Gestor Ético como el resto de la Comisión Ética deberán asumir un compromiso total de confidencialidad en el desempeño de sus funciones, que se realizará mediante la firma del documento correspondiente.

5.1. Canal Ético

Para llevar a cabo esta labor, se establecerá un canal vía correo electrónico para comunicar dudas o sugerencias: canal.etico@emtmadrid.es, disponible para todos los Grupos de Interés, que se publicará en la web corporativa, además de un espacio específico dentro del Portal del Empleado para la plantilla de EMT.

La Comisión Ética podrá actuar por propia iniciativa o a instancia de cualquier empleado o Grupo de Interés, debidamente identificado. En caso de denuncias anónimas, se estará a lo indicado más adelante.

5.2. Datos necesarios para generar la incidencia en el Canal Ético

Para que la comunicación de la duda, sugerencia o incidencia sea válida, debe contarse con los siguientes elementos:

- Nombre, apellido y nº de empleado
- Sugerencia argumentada

El sistema asegurará la confidencialidad y el anonimato en todas sus fases.

Para dar validez a las denuncias anónimas que se presenten, deberán concurrir, como mínimo, los siguientes requisitos:

- Contenido de la denuncia y pruebas o indicios en que se apoye.
- Persona o personas a quienes se atribuyan los hechos denunciados.

Todos los empleados de EMT tienen el deber de informar a la Comisión Ética cuando tengan indicios razonables de la comisión de alguna irregularidad grave, violación de las leyes o del propio Código Ético.

6. Consecuencias del incumplimiento del Código Ético y de Conducta

Si por la Comisión Ética se llegara a la conclusión de que algún trabajador de EMT, hubiera incumplido el Código Ético y de Conducta, se pondrá en conocimiento de la Dirección de RRHH, con el fin de que por esta se determine si dicha conducta puede ser sancionada con arreglo al régimen disciplinario de la Empresa y en caso de serlo, imponga la sanción correspondiente y ello sin perjuicio de que si dicho incumplimiento pudiera ser considerado como constitutivo de infracción penal, se puedan iniciar contra el trabajador las acciones legales que procedan.

En el caso de que el incumplimiento se produjera por terceros (empresas contratadas etc.), se iniciarán las acciones correspondientes con el fin de resolver las relaciones que se pudieran tener con los mismos, y ello sin perjuicio de que si dicho incumplimiento pudiera ser considerado como

constitutivo de infracción penal, se puedan iniciar contra los responsables del mismo, las acciones legales que procedan.

7. Entrada en vigor y difusión

El presente Código entrará en vigor a partir de un mes de su aprobación por el Director Gerente y/o Presidenta de EMT, en el seno del Comité de Dirección y una vez que se haya elevado a la Comisión Delegada y/o Consejo de Administración para su conocimiento. Desde ese momento será de obligado cumplimiento para todas las personas que forman parte de la Empresa.

Será revisado periódicamente con el objetivo de ajustar sus requerimientos a las necesidades de la Empresa y su relación con el entorno y con sus Grupos de Interés.

EMT adoptará las medidas oportunas para difundir el presente Código a través de sus canales de comunicación tanto internos como externos con el fin de que todos los Grupos de Interés tengan conocimiento de las normas contenidas en dicho Código.

Los empleados a su vez colaborarán en la difusión del Código Ético y de conducta en su ámbito de trabajo y entre sus colaboraciones profesionales con otros Grupos de Interés.