



Goiburua: Jokabide-kode etikoa

Jokabide-kode etikoa

Onespen erregistroaren koadroa		
Egintza Marketin, eta Kalitate eta Ingurumen Burua	Ikuskapena Etika Batzordearen ordezkaria	Onespena Zuzendari Nagusia
Izena Susana Palomino Bilbao	Izena Carmen Saratxu	Izena Josu Sagastagoitia Monasterio
Sinadura 	Sinadura 	Sinadura 
Data: 06/09/22	Data: 06/10/10	Data: 06/10/16



Goiburua: Jokabide-kode etikoa

Xedea

Jokabide-kode etiko honen xedea (aurrerantzean Kode Etikoa) Metro Bilbaoren interes talde guztien aurrean printzipio eta jokabide arau batzuk izatea da, Metro Bilbaon gauden guztiok enpresaren balio, politika eta helburu orokorrekin zintzo eta zentzuz joka dezagun.

Hona hemen Metro Bilbaoren interes taldeak:

- Bezeroak
- Barruko bezeroak edo langileak
- Hornitzaileak
- Jabea
- Erakundeak
- Gizartea

Irismena

Metro Bilbao osatzen duten pertsona guztiak, lan harreman zuzenaren bidez zein lankidetzaren bitartez, behartuta daude Kode Etiko hau ezagutu eta betetzera, eta beren lan jarduna kodearen funtsezko printzipioetara doitzera.

Kode Etikoa langile guztientzat ezagun izan dadin, eta beren eguneroko zereginetan horko printzipioak aplikatu dituzten lortu gura da.

Printzipio etikoak

Ondoren Metro Bilbaok ondoko kudeaketa arloei buruz dituen Printzipio Etikoak zehaztuko ditugu:

- 1- Zuzendaritza Gorena
- 2- Bezeroak
- 3- Hornitzaile eta birkontratatuak
- 4- Barruko langileak
- 5- Gizarte ingurunea
- 6- Ingurumena
- 7- Inbertsiogileak
- 8- Lehiakideak
- 9- Administrazio eskudunak



Goiburua: Jokabide-kode etikoa

1- Zuzendaritza Gorena

Metro Bilbaoko zuzendaritzak kudeaketa etiko eta gizartearekiko arduratsuko hainbat konpromiso hartu ditu; bere erakundeko pertsonak, eta laguntzaile guztiak ere, jakitun ipiniko ditu, eta parte harraraziko die.

Gure Zuzendari Nagusiak sinatzearekin, Nazio Batuen Munduko Itunaren printzipioak onartu ditugu; giza eskubide, lan, ingurumen eta ustelkeriaren kontrako borrokari buruzko jokabide eta ekintzak baitaratzeko printzipioak, alegia.

Horrez gain, Kudeaketa Etiko eta Gizartearekiko Arduratsuaren Politika, Kode Etikoa zehaztu eta zabaldu eta Kudeaketa Etikoko Batzordea sortzea eskatzen du SGE21 Arauan oinarritutako Kudeaketa Etikoko Sistema ezartzeko prozesuak.

Horrela, batetik, gure erakundearengan eta erakundeko pertsonengan zintzotasuna, leialtasuna, fede ona, gardentasuna eta kultura bezalako balioei buruz konfiantza errotu gura dugu eta, bestetik, gure gizarte ingurunean kudeaketa etiko eta gizartearekiko arduratsuaren kultura zabaldu, gizarte, oro har, horretara bilduz.

Balio hauek guztiak enpresako kide guztiek konpartitzekotan, erakunde gizartearekiko arduratsua izan daiteke Metro Bilbao, interes talde desberdinen esperantzak aseztuz, gizartearen eta ingurumenaren aldetik iraunkorra den garapenean lagunduz.

Printzipio eta jokabide etikoak

1- Metro Bilbaoren enpresa politika, ikuspegi eta balioen berri ematea, enpresak Kode Etikoa ezartzeko duen konpromisoaren albistea zabalduz, eta erakundeko pertsona horiek guztiak harekin identifikatzea lortuz.

2- Enpresako langileek izan litzaketen arazo pertsonal eta profesional guztiak konpontzeko behar diren bitartekoak jarri edo erraztuz.

3- Harreman onak mantentzea gure enpresa osatzen duten pertsona guztiekin, oreka eta justiziaz jokatzuz, auzirik izatekotan.

4- Erakunde barruan informazio bide koordinatuak eduki eta mantentzea, zintzotasunean eta gardentasunean oinarrituta, langile guztiek enpresa ekintzetan eta enpresaren helburu estrategikoen lorpenean inplikatu eta parte hartzea bideratuz.

5- Erakundearen helburuak norberaren helburuen gainetik jartzea, gai pertsonalen eta lan kontuen artean interes arazorik egon ez dadin.

6- Gure jarduerari aplikagarriak zaizkion lege, arlo, gizarte, ingurumen, lan eta gainerako alorretako baldintza guztiak betetzeko konpromisoa hartzea, baita erakunde modura gura dugulako sinatzen ditugun konpromiso eta baldintza guztien jarraipena eta kontrola egiteko ere.

7- Enpresaren kudeaketa EFQM bikaintasun ereduan oinarritzea.



Goiburua: Jokabide-kode etikoa

2- Harremanak bezeroekin

Harreman zuzena bezeroekin, eta espero duten mailako garraio zerbitzua ematea, horiexek dira bezeroen kolektiboarekin harremanik onena izateko oinarriak. Horrexegatik, bezeroekiko harremana errespetua, zintzotasuna, konfiantza, betetzea eta kalitatea, eta abarreko maximetan oinarritu behar da.

Bezeroen Informazio eta Arreta Burua, eta bezeroen arretako bulegoetako langileak eta geltokietako ikuskatzaileak dira gure bezeroekin harreman zuzena eta bi norabideetako komunikazioa izan dezagun ahalbidetzen digutenak.

Printzipio eta jokabide etikoak

1- Bezeroekin harreman zuzena izatea zintzotasunean, onestasunean, leialtasunean eta gardentasunean oinarrituta, emandako garraio zerbitzua ahalik eta kalitaterik goreneko zerbitzu modura ikus dadin.

2- Garraioari lotutako elementu materialak zein beste faktore batzuk etengabe berriztatzen aritea (pertsonak, teknologia, segurtasuna, eta abar), kalitatezko zerbitzua eman ahal izateko.

3- Gure zerbitzu eskaintza bezeroen eskaerara egokitzea.

4- Metro Bilbaoko langile guztiek, zerbitzu fidagarria eman ez eze, bezeroengan eraginik izan lezakeen edozein arazo konpontzeko baliabideak, borondatea eta profesionaltasuna izango dituzte, eta gure bezeroenganako tratu on, arreta, errespetu, onetasun eta zerbitzu balioekin engaiatuko dira.

5- Bezeroen iradokizun, kexa eta erreklamazio guztiak hartu, kudeatu eta konpontzen saiatzea, bi aldeentzat orekatu eta bidezkoa izan dadin ebazpena emanez.

6- Ez ematea kanpoko inori bezeroaren datu konfidentzialik, legezko baimen edo eginbeharririk tartean ez bada. Metro Bilbaok hitzematen du Datu Pertsonalak Babesteari buruzko legeak eta publizitate kontuak beteko dituela.

7- Metro Bilbaoko Zuzendari guztiek konpromiso iraunkorra hartuta daukate Ikerketa, Garapen eta Berrikuntzarekin (I+G+b), eta enpresarentzat zein bezeroentzat onuragarriak diren ekarpen pertsonalak goretsi eta sarituko ditu.



Goiburua: Jokabide-kode etikoa

3- Harremana hornitzaileekin eta birkontrataturakoekin

Hornitzaileak eta birkontrataturakoak giltzarriak dira gure erakundearentzat eta jarduerarako. Horrexegatik, gure harremana elkarrenganako konpromiso, helburu eta kontratuak betetzean oinarrituko da, gure bezeroen onerako beti.

Printzipioak eta jokabide etikoa

- 1- Gure hornitzaileekiko harremanak elkarrenganako errespetu, konfiantza, babes eta leialtasunean oinarrituko dira.
- 2- Gure hornitzaileei epe, prezio eta kalitate kontuetan hitzartutakoa betearaziko diegu eta, guk esandako epeetan eta baldintzetan ordaindu beharko diegu.
- 3- Hornitzaileekin alferrikako auzietan sartzea saihestuko dugu, ahal den neurrian.
- 4- Etika eta gizarte erantzukizunaren alorrean garrantzitsu irizten diegun hornitzaileei buruz, ekintzak bideratu eta presioa egingo dugu.
- 5- Erakundeko inork ez du oparirik edo antzekorik jasoko, hornitzaile edo birkontratatu jakin batzuentzako mesedezko tratua truke. Zalantzarik izatekotan, interesatuak enpresako Etika Batzordeari aurkeztuko dio, han aztertu eta ebazteko.
- 6- Administrazio Publikoaren Kontratazioaren Legea oso-osorik beteko da.



Goiburua: Jokabide-kode etikoa

4- Harremanak barruko bezeroekin

Metro Bilbaon dauden pertsonen irudi bat transmititzen dute beren eguneroko zereginen, gizartearen eta gainerako lankideen aurrean.

Ezinbestekoa da, beraz, enpresa osoaren kudeaketa etiko eta gizartearekin arduratsua indartzea sustatuko duen oinarri etiko sendoa izan dezaten.

Printzipio eta jokabide etikoak

1- Etika Batzordea eratuko da, etika eta gizartearekiko ardura gaiei buruzko elkarrizketa eta informazio gune izan dadin, langile guztien beharrak eta oharrak zuzenean jasoz, eta beharrok bideratzeko ildoak zehaztuz, konfidentzialtasunaren konpromisopean beti.

2- Lanean, komunikatu eta koordinatzeko bide egokiak ezarriko dira, informazioa elkartrukatzea bultzatuz, lan eraginkorragoa eginez, eta talde lanean aritzera motibatuz, eta langile guztien artean konfiantza, sostengu eta lankidetzak kultura sustatuz. Hori dena agitasun, zehaztasun, onestasan eta errespetu printzipioen pean.

3- Lanpostu bakoitzaren beharretarako egokia den prestakuntza egitaraua planifikatu eta betetzea, Kode Etiko honetako eta Kudeaketa Etiko eta Gizartearekiko Arduratsuko Sistemaren alderdiak kontuan hartuta.

4- Langileen lana ebaluatu eta gorestea, lan sustapenari heltzeko aukerak baldintza berdinetan eskainiz. Egindako ahalegina eta enpresarekiko konpromisoa baloratuko duten irizpideak guztiz objektiboak izango dira.

5- Gure langileek konpromisoa hartu behar dute Metro Bilbaoren jardura lerro estrategikoetan zehaztutako ekintzak lortzeko, bakoitzak betetzen duen lanpostuaren arabera, norberaren profesionaltasuna erakutsi eta sendotuz, bezeroekiko eta hornitzaileekiko zerbitzu kalitatearekin eta erantzukizunarekin batera.

6- Metro Bilbaok erakunde modura eta langile guztiek lan giro egokia izan dadin zainduko dute, baita giroa hobetzeko neurriak hartu ere.

7- Metro Bilbaoko langileek ez dute, beraiek zuzenean, zein beste pertsona edo erakunde batzuen bitartez, kontratuzko harremanik izango, ez eta enpresaren izenik erabiliko ere, Metro Bilbaori zor dioten leialtasunari kalte egingo dionik, eta ez dute enpresa legez zorrozki dagozkionez bestelako joera sozial, politiko edo lanekorekin lotu edo identifikatuko.

8- Gure langileek baliabideak (ekonomikoak, materialak, pertsonenak, ingurumenekoak, eta abar) zentzuz eta iraunkortasun ikuspegiz erabiltea.

9- Langileria egitura orekatua lortzea, bereizkeriarik ez egiteko printzipioa zentzurik zabalenean errespetatuz (sexua, arraza, erlijioa, ezgaitasuna, adina, eta abar), tratu eta aukera berdintasuna bermatzen, baita gure langileek profesional modura zein pertsona modura garatzeko ingurune egokia izan dezaten lortzen ere saiatuz.

10- Sindikatuetan izena emateko askatasuna eta negoziazio kolektiborako eskubidea errespetatzea.



Goiburua: Jokabide-kode etikoa

11- Behar duenari lana eta bizitza pertsonalak uztartzea erraztuko dioten politika onuragarriak ezartzea, eta gure langileen egoera pertsonalekin kontzientziatuta eta inplikaturik dagoen enpresa modura ikus gaitzaten.

12- Lan, gizarte eta laneko arriskuen prebentzio alorrean indarrean dagoen legedia betetzea, gure langileen segurtasuna eta osasuna bermatzeko, baita barruko kudeaketako sistemetan ezarritako baldintza guztiak ere.



Goiburua: Jokabide-kode etikoa

5- Harremanak gizarte ingurunearekin

Metro Bilbao Bilboko Metropoliko garraio publikoko sistemaren ardatzik garrantzitsuenetako bat da eta, horrela, metropoliko trenaren ustiapenak izugarri eragin dio gizarte inguruneari, hasiera-hasieratik.

Horregatik, gizarte ingurune hori erabakigarria da enpresaren kudeaketan eta garrantzi handia dauka Metro Bilbaorentzat.

Printzipio eta jokabide etikoak

- 1- Gizarte garapeneko egitasmoak babestea eta ezgaituen kontratazioa sustatzea.
- 2- Herritarren segurtasuna lehenestea Metro Bilbaok burutzen dituen jarduketa guztietan. Era berean, gure jardunak hirugarrenei eragin liezazkiekeen kalteen ardura geure gain hartu eta horiengatik erantzutea.
- 3- Geure langileriaren eta bezeroen segurtasuna bermatzea gure maximarik handienetako bat izatea, segurtasun, osasun eta lan arriskuen prebentzioko xedapen guztiak betez.
- 4- Gure laguntzaile eta hornitzaileek lan, ingurumen eta lan osasun kontuetan indarrean dagoen legedi guztia betetzen dutela kontrolatzea.
- 5- Ez zabaltzea informazio edo adierazpen faltsurik, edo nahasgarririk bezeroen artean gure zerbitzuak sustatzearen, eta zehaztasunik gabeko informazioaren ondorioz izan litekeen edozein txarto ulertu berehala zuzentzeko konpromisoa hartzea.
- 6- Hedabideei informazio garden eta objektiboa ematea.
- 7- Metroari buruzko publizitate guztia zintzoa eta legezkoa izatea.
- 8- Gure jardunean izan litekeen edozein ustelkeria motari aurre egitea. Gure langile guztiek edozein eroskeriari uko egin eta arbuatuko dute.



Goiburua: Jokabide-kode etikoa

6- Harremana ingurumenarekin

Enpresaren zuzendaritzak, enpresa jarduera orok ingurumenari eragin liezaiokeela jabetuta, ingurumenaren babesaren kontzeptua erantsi dio bere enpresaren kulturari. Hor Metro Bilbaok garapen iraunkorraren alde hartutako konpromisoa sartzen da; oraingo beharrak asetzeak ez diola etorkizuneko beharrei aurre egiteari kalterik egin behar, alegia.

Printzipio eta jokabide etikoak

- 1- Gure jardunak eta zerbitzuak ingurumenean dituzten ondoreak prebenitzea, garapen iraunkorra lortzen lagunduz.
- 2- Ingurumenaren babes eraginkorra ziurtatzea, eskueran dagoen eta diru aldetik bideragarria den teknologiarik onena, baita gure ingurumen alderdiak zelakoak diren ere kontuan hartuz. Ingurumenaren alorrean etengabe hobetzea da gure konpromisorik sendoenetako bat.
- 3- Metro Bilbaoko langile guztion artean, ingurumena babestera xedatutako ingurumen jarraibide eta helmugak garatzea.
- 4- Interesatuekiko gure harremanetan ingurumena gardentasunez kudeatzea.



Goiburua: Jokabide-kode etikoa

7- Harremanak inbertsiogileekin

Metro Bilbao jendearen metropoliko trenbideetako garraio publikoko enpresa da, baina ez da balioa sortu eta etekin handiak ateratzeko erakunde hutsa. Alabaina, bere helburuen artean estaldura indizerik onenak lortzea dauka, baliabide publikoak eraginkortasunez kudeatuz eta zerbitzua betetzeko eskueran dauden baliabideak optimizatuz.

Printzipio eta jokabide etikoak

1- Gardentasun, garrantzi eta egiazkotasun printzipioetan oinarrituz, Metro Bilbaok bere finantza egoeren irudi fidela zabaltzeko konpromisoa hartzen du, urtero-urtero egiten dizkioten ikuskaritzetan.



Goiburua: Jokabide-kode etikoa

8- Harremanak lehiakideekin

Metro Bilbaok, "lehia" eta "merkatua" bezalako kontzeptuak interpretatzeko, garraio publikoko enpresak mozkin ekonomikorik handiena lortzen duten lehiakide modura ikusi behar ez dituelako aurretiazko gogoetarekin lotu behar du.

Gaurko gizartean garraio pribatuaren erabilpena hain jasangaitza izatera heldu da, non bai metroa bai gainerako garraio publikoko eragileak baterako alternatiba izan behar dutela uste baitugu.

Hala ere, printzipio batzuk ezarri ditugu. Hara:

Printzipio eta jokabide etikoak

- 1- Garraiabide guztien intereserako izango diren elkarrizketak eta elkarlanak bideratzea, Bizkaiko garraio publikoaren erabiltzaileentzat onuragarriak izan daitezen.
- 2- Elkarrenganako errespetu eta begiramenezko harremanak gizartearen onerako direla pentsatzea.
- 3- Lehiaren esparruko lege aplikagarria betetzea, eta uko egitea beste garraiabide batzuen gaineko gezurrezko informazioa zabaltzeari, inoren informazio eta eskubideez jabetzeari eta halakoei.



Goiburua: Jokabide-kode etikoa

9- Harremanak administrazio eskudunekin

Metro Bilbaok administrazio eskudun desberdinekin dituen harremanetan, lankidetzan aritzen gara, eskatzen zaigun guztietan, ahal dugun eta dakigun neurrian.

Printzipio eta jokabide etikoak

- 1- Administrazio eskudunekin harremana izatea, onestasunean, osotasunean, informazioaren gardentasun eta egiazkotasunean oinarrituta.
- 2- Administrazio publiko desberdinek ezarritako eginbehar guztiak bete eta betearaztea, eta eskatzen diguten informazioari erantzutea.
- 3- Administrazioen mesedeko traturik atera gura duen ezelako ustelkeria zantzu baztertzea, baita edozein estortsio edo eroskeriari uko egitea ere.
- 4- Ezelako legez kanpoko ordainketarik egitea kargu publikoei edo alderdi politikoei zein Administrazioako bestelako inongo ezer edo inori ere. Ematen den guztia herritarren informazio eta argitalpen baldintzak bete behar ditu, eta Zuzendaritzari jakinarazi behar zaio.