



## Contenido

1.	Objeto del Código Ético.....	3
2.	Alcance.....	3
3.	Marco de desarrollo del Código Ético.....	3
3.1	Valores y Principios de la EMTSAM.....	3
3.2	Marco normativo .....	4
4.	Comportamientos y Compromisos en relación a los Grupos de Interés.....	4
4.1.1	Clientes – usuarios/as .....	4
4.1.2	Personas de la organización .....	4
4.1.3	Ayuntamiento.....	5
4.1.4	Comunidad - ciudadanía.....	5
4.1.5	Partners - proveedores .....	5
4.1.6	Colectivos sociales .....	5
4.1.7	Otras administraciones .....	5
4.1.8	Representantes de los trabajadores .....	6
4.1.9	Organizaciones sectoriales.....	6
5.	Comportamientos y compromisos en relación a los Temas relevantes.....	6
5.1.1	Derechos humanos.....	6
5.1.2	Medioambiente .....	6
5.1.3	Diversidad.....	6
5.1.4	Tecnología e innovación.....	6
5.1.5	Calidad y gestión de procesos.....	7
5.1.6	Responsabilidad Social .....	7
5.1.7	Gestión eficaz de los recursos.....	7
5.1.8	Empresa accesible y amable.....	7
5.1.9	Transparencia y comunicación .....	7
5.1.10	Evaluación y rendición de cuentas.....	7
6.	Difusión y comunicación del Código.....	8
7.	Gestión de los eventos relacionados con el Código Ético.....	8
8.	Seguimiento y evaluación del Código .....	8
9.	Anexo I: Estructura del Código Ético de EMTSAM.....	9
10.	Anexo II: Evidencias de cumplimiento del Código Ético de EMTSAM.....	10

## 1. Objeto del Código Ético

Este Código Ético tiene como objetivo definir los comportamientos y compromisos, las normas y principios de actuación que la EMTSAM adquiere en relación a sus principales grupos de interés, y sus temas relevantes y que trata de guiar la conducta y las prácticas de las personas, más allá incluso del obligado cumplimiento de la Ley.

## 2. Alcance

Este Código afecta y aplica a todas las actividades y personas de la EMTSAM, y no sustituye otras normas, disposiciones o leyes ya existentes en relación a las actividades o el desempeño de la empresa y de las personas, sino que trata de optimizar y coadyuvar un marco de referencia de los principios y valores sobre el que desarrollar la actividad y la conducta de los empleados y empleadas de nuestra empresa.

## 3. Marco de desarrollo del Código Ético

### 3.1 Valores y Principios de la EMTSAM

Los Valores y Principios éticos son un elemento fundamental en la construcción de una cultura en las empresas, en tanto que dan sentido y orientación sobre lo que es conveniente y correcto en cada momento, orientan el comportamiento del personal, ayudándole a crecer y a desarrollarse en coherencia con la organización, y ayudan a transformar el estilo de gestión que deseamos desarrollar.

Por esta razón la EMTSAM ha establecido una serie de principios, que son los siguientes:

#### **Compromiso con el cliente.**

El servicio al cliente es nuestra razón de ser, todo cuanto podamos hacer para mejorar su satisfacción debe ser considerado un reto personal y organizacional, que alcanza, no solo al cliente externo –ciudadanos usuarios-, sino también al cliente interno, en la medida que se realiza una provisión de servicios entre las distintas unidades internas. Este mismo compromiso ha de ser exigido a los proveedores externos.

#### **Mejora continua de los servicios**

Para ser una organización excelente debemos esforzarnos para innovar y mejorar cualquiera de los procesos y actividades de la organización, convencidos de que todos podemos aportar y de que la suma de pequeños cambios va a suponer un cambio importante.

#### **Responsabilidad Social**

Nuestro compromiso alcanza al desarrollo de la sociedad y la preservación del medioambiente, así como hacia los intereses de las personas y los grupos de interés con los que nos relacionamos. Por lo tanto, todas nuestras actuaciones deben estar guiadas a la sostenibilidad, económica, social y medioambiental, procurando minimizar, cuando no, eliminar todos los impactos que pueda suponer un perjuicio para el bienestar del conjunto de la población. Es por ello que el comportamiento ético y el respeto por los intereses de las partes interesadas, el respeto a la normativa internacional de comportamiento y el respeto por los derechos humanos, son nuestra máxima en esta materia.

#### **Eficiencia en el empleo de los recursos**

Solo si somos capaces de sacar el máximo resultado de los recursos que la empresa pone a nuestra disposición y procuramos evitar cualquier clase de pérdida o desaprovechamiento estaremos en condiciones de reivindicar el sentido de cada unidad, servicio, o de la propia EMT, frente a cualquier clase de amenaza externa.

#### **Transparencia en la gestión**

La transparencia ha de ser una norma, tanto en los que se refiere al funcionamiento interno, conociendo los empleados el coste y los resultados de su trabajo; como ante los ciudadanos, que han de saber en que emplea la empresa los recursos puestos a su disposición y en que parte el conjunto de la sociedad subvenciona el precio que paga por los billetes. (Rendición de cuentas y Transparencia)

#### **Trabajo en equipo y compañerismo**

Solo siendo capaces de sumar e integrar la diversidad de capacidades de las personas seremos capaces de configurar equipos de trabajo eficaces, pero para lograr que estos equipos se desenvuelvan en un ambiente de máxima colaboración, debemos contribuir todos con el respeto y apoyo que supone un compañerismo bien entendido.

#### **Prevención y seguridad**

Debemos ser conscientes de que nuestra actividad supone un riesgo para los ciudadanos y para nosotros mismos, por lo tanto, debemos ser escrupulosos en la aplicación de medidas que nos ayuden a prevenir posibles riesgos y contribuyan a mejorar la seguridad, no solo en cuanto al transporte de personas, sino también en cuanto al mantenimiento de los equipos técnicos.

#### **Implicación y desarrollo profesional de los trabajadores**

Estamos convencidos de que son las personas quienes hacen la diferencia en cualquier organización, porque es a través de sus conocimientos, habilidades, competencias, la satisfacción y el entusiasmo con que desarrollan sus tareas como se pueden lograr los mejores resultados en la empresa. Para ello, la capacitación y el desarrollo del

personal son responsabilidades compartidas por la organización, que ha de facilitar los medios y los empleados, que han implicarse y sacar el máximo provecho de los mismos.

### **Cumplimiento con la legislación en general y reglamentación medioambiental, de prevención de riesgos laborales y responsabilidad social vigentes, y otros compromisos suscritos**

La EMT tiene establecidos y mantiene un procedimiento de Identificación de Requisitos Legales que asegura que la actividad cotidiana se realiza con arreglo a la legislación y normativa vigente en materia de calidad, medioambiente, prevención de riesgos laborales y responsabilidad social, así como otros compromisos suscritos por la empresa.

## **3.2 Marco normativo**

Este Código Ético está basado y alineado con el Código de Buenas Prácticas de Servicio del Ayuntamiento de Málaga, desarrollado en el Marco Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa – MERSO.

## **4. Comportamientos y Compromisos en relación a los Grupos de Interés**

Este apartado recoge los comportamientos, y compromisos que adquiere EMTSAM en relación a los grupos de interés, entendiendo a estos como a toda persona física, jurídica o colectivo que le interesa o le afectan las actividades de la empresa.

### **4.1.1 Clientes – usuarios/as**

Aspecto	Descripción
<b>Orientación al cliente</b>	Las personas que usan nuestros servicios son la razón de ser de nuestra empresa. Debemos esforzarnos por conocer sus necesidades y sus expectativas, y tratar de dar una respuesta eficaz a las mismas. Trataremos de observar la realidad desde su punto de vista, ofreciendo servicios de calidad y con calidez. Seremos personas que escuchan, y que dialogan, porque eso redundan en la eficacia de nuestras actuaciones, y para que nos identifiquen con una organización abierta, accesible y eficaz en la prestación de los servicios.
<b>Servicios seguros y de calidad</b>	Estamos comprometidos con el desarrollo de productos y servicios de calidad, seguros, y rigurosos con los requisitos legales, que generen valor, porque creemos firmemente que en el éxito de nuestros clientes, reside el éxito de nuestra organización.
<b>En relación a la confidencialidad, protección y seguridad de sus datos</b>	Garantizamos la confidencialidad de todos los datos e información de nuestros clientes y usuarios, durante nuestra relación con ellos y después de la misma.
<b>Transparencia y comunicación</b>	Queremos ser una empresa transparente, y para ello desarrollaremos canales de comunicación fluidos con la ciudadanía en general, y con las personas usuarias en particular, de forma que se fomente la participación y el diálogo, mejorando la accesibilidad a la información.

### **4.1.2 Personas de la organización**

Aspecto	Descripción
<b>Diálogo y confianza</b>	Nuestra empresa son sus personas. Construiremos una relación basada en el diálogo y la confianza. Impulsaremos actuaciones para generar un clima que permita que las personas se sientan cómodas y libre para expresar sus opiniones y desarrollar su trabajo
<b>Igualdad y conciliación</b>	La Igualdad es un elemento fundamental para nuestra empresa. Trabajaremos para garantizarla y para que no exista ninguna brecha posible de discriminación, creando un entorno de igualdad de oportunidades para todos y todas. Desarrollaremos actuaciones para promover la conciliación entre la vida laboral, personal y familiar de los trabajadores y trabajadoras de la empresa.
<b>Formación, y desarrollo profesional</b>	Apostamos por la formación continua de las personas y por la creación de un entorno para que las personas puedan desarrollarse profesionalmente, dentro de las posibilidades que ofrece la empresa.

#### 4.1.3 Ayuntamiento

Aspecto	Descripción
<b>Transparencia y buen gobierno</b>	Estableceremos las mejores prácticas de buen gobierno, entiendo éstas como las acciones que gobiernan las relaciones entre los participantes de la empresa, la gerencia, el comité de dirección, y el consejo de administración. Seremos transparentes en la información en nuestra relación con el Ayuntamiento, publicando y auditando nuestros resultados
<b>Eficiencia en la gestión</b>	Es nuestra responsabilidad en relación a la ciudadanía, y también en relación al Ayuntamiento ser eficientes en la gestión, máxime en la medida en que prestamos un servicio público de gran impacto, por lo que aplicaremos todos aquellos estándares de gestión, tecnología, y conocimiento que nos permita alcanzar un grado óptimo de eficiencia sin restar calidad a nuestros servicios.

#### 4.1.4 Comunidad - ciudadanía

Aspecto	Descripción
<b>Contribución al desarrollo sostenible</b>	Somos conscientes de que nuestra empresa genera impactos en la comunidad donde prestamos nuestros servicios. Desde nuestra posición como empresa de transportes, trabajaremos para contribuir al desarrollo sostenible, en los ámbitos económico, social y medioambiental, de la sociedad malagueña.
<b>Movilidad de la ciudadanía</b>	Una de nuestras prioridades como empresa es garantizar la movilidad de las personas, al mismo tiempo que contribuimos a la vertebración de la ciudad, y al desarrollo social y económico de la misma, mediante una red eficaz de transporte público

#### 4.1.5 Partners - proveedores

Aspecto	Descripción
<b>Creación de valor</b>	Trataremos de establecer relaciones y alianzas con nuestros partners y proveedores que nos permitan aprovechar las potencialidades, competencias clave y conocimientos que estos pueden aportar a la empresa, estimulando su participación e implicación en la creación permanente de valor en el desarrollo y prestación de los procesos y servicios que nuestra empresa desarrolla.
<b>Relaciones justas, compromiso y respeto</b>	La relación con nuestros partners y proveedores será clara, y de mutuo respeto. Queremos ser percibidos como un cliente atractivo, que cumple sus compromisos, y atiende sus pagos. También deseamos proveedores que respeten nuestros principios y valores, así como la normativa en materia social, económica y medioambiental.
<b>Confidencialidad</b>	Mantendremos una relación basada en la confianza, asegurando la seguridad, confidencialidad y propiedad de la información y el conocimiento generado en la relación con nuestros partners.

#### 4.1.6 Colectivos sociales

Aspecto	Descripción
<b>Dialogo y cooperación</b>	Estableceremos un diálogo activo con los principales colectivos sociales interesados o afectados por nuestros servicios, mediante foros, reuniones, acuerdos o convenios, comprometiéndonos a trabajar conjuntamente y de manera coordinada, para mejorar los servicios y la relación con los mismos.

#### 4.1.7 Otras administraciones

Aspecto	Descripción
<b>Lealtad y colaboración</b>	Promoveremos la colaboración y cooperación honesta y transparente en nuestras relaciones con otras administraciones, conforme a una lealtad recíproca no sólo como un deber sino como la esencia de nuestra forma de actuar institucional.

#### 4.1.8 Representantes de los trabajadores

Aspecto	Descripción
<b>Diálogo, negociación y colaboración</b>	Las personas representantes de los trabajadores y trabajadoras ostentan la interlocución válida los aspectos laborales, y estableceremos con ellas una actitud basada en el diálogo, en el reconocimiento mutuo, el respeto y la buena fe, y el acuerdo y consenso de propuestas

#### 4.1.9 Organizaciones sectoriales

Aspecto	Descripción
<b>Participación y cooperación</b>	Participaremos activamente en organizaciones sectoriales, promoviendo la cooperación y colaboración entre los participantes, transfiriendo y compartiendo información y conocimiento, y participando en proyectos y actuaciones de interés mutuo.

### 5. Comportamientos y compromisos en relación a los Temas relevantes

Este apartado recoge los comportamientos, y compromisos que adquiere el departamento en relación a los temas relevantes, siendo estos, los aspectos o riesgos identificados como prioritarios, o críticos para la organización, la ciudadanía o la comunidad.

#### 5.1.1 Derechos humanos

Aspecto	Descripción
<b>Derechos Humanos</b>	Nos comprometemos, de forma explícita, a respetar, defender y promover los acuerdos internacionales, la legislación vigente, y los principios relativos a los Derechos Humanos. Promoveremos la adhesión de las empresas y organismo municipales al Pacto Mundial (Global Compact) y se compromete al cumplimiento de los 10 Principios que lo regulan, así como a informar periódicamente sobre las actuaciones que desarrolla en este ámbito.

#### 5.1.2 Medioambiente

Aspecto	Descripción
<b>Impactos medioambientales y Cambio Climático</b>	Nos comprometemos a trabajar para respetar, defender y promover los acuerdos internacionales, la legislación vigente, y los principios relativos al Medioambiente, y contribuir a la sostenibilidad de nuestro Entorno. Identificaremos nuestros principales aspectos e impactos medioambientales, y desarrollará actuaciones tendentes a eliminar y/o reducir los mismos, en especial las emisiones de gases de efectos invernadero en nuestro compromiso con la lucha contra el Cambio Climático
<b>Gestión medioambiental y tecnología</b>	Promoveremos la aplicación de estándares internacionales, la aplicación de tecnologías actuales y/o emergentes, así como la participación en proyectos nacionales e internacionales en el ámbito medioambiental, y trabajaremos para ser un referente en sostenibilidad ambiental.

#### 5.1.3 Diversidad

Aspecto	Descripción
<b>Gestionar la diversidad</b>	Somos conscientes de que nuestra sociedad es diversa, y del impacto que nuestras decisiones y actuaciones tienen sobre la ciudadanía, motivada por nuestra cercanía, por lo que trabajaremos para identificar y atender los diferentes perfiles de diversidad en nuestro ámbito local, como un elemento clave del éxito y desarrollo de la ciudad, garantizando la movilidad todos los ciudadanos y ciudadanas, con el fin de crear una ciudad amable, acogedora, tolerante, y cohesionada.

#### 5.1.4 Tecnología e innovación

Aspecto	Descripción
<b>Tecnología</b>	Desarrollaremos una política activa de promoción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como forma de ser más accesibles a la ciudadanía, más seguros, y más eficientes en la prestación de los servicios.

<b>Innovación</b>	Queremos ser una empresa innovadora en todos los ámbitos, promoviendo la creatividad, la investigación, el benchmarking y la colaboración con organizaciones para generar valor.
-------------------	--

### 5.1.5 Calidad y gestión de procesos

Aspecto	Descripción
<b>Gestión procesos</b>	Trabajaremos para la identificación, análisis y mejora de nuestros procesos, pasando de una visión administrativa a una gestora, donde la ciudadanía sea el eje de nuestras actuaciones, y donde nuestros procesos de prestación de servicio a la ciudadanía aporten cada vez más valor a éstos, y también a otros grupos de interés, estando alineados con la misión, estrategia y objetivos de la empresa

### 5.1.6 Responsabilidad Social

Aspecto	Descripción
<b>Ser una organización responsable</b>	Entendemos la responsabilidad social como la integración en nuestra estrategia, decisiones, y actuaciones, de las necesidades sociales, económicas y medioambientales, y de derechos humanos, que nacen del diálogo transparente con nuestros grupos de interés. Crearemos el marco para que esta estrategia se despliegue en todos las personas y actividades de nuestra empresa.

### 5.1.7 Gestión eficaz de los recursos

Aspecto	Descripción
<b>Ser eficaces en la gestión de los recursos</b>	La eficacia y la eficiencia constituirán un elemento central en nuestra gestión de los recursos y en la prestación de nuestros servicios públicos, pues es lo que espera la ciudadanía: la obtención de los mejores resultados mediante un uso óptimo de los recursos y medios disponibles.

### 5.1.8 Empresa accesible y amable

Aspecto	Descripción
<b>Organización accesible y amable</b>	Nos comprometemos a ser una organización accesible, de forma que toda la ciudadanía tenga garantizado el acceso a los servicios públicos, equipos e instalaciones, en condiciones de igualdad, permitiéndoles un uso pleno y efectivo de los mismos.

### 5.1.9 Transparencia y comunicación

Aspecto	Descripción
<b>Transparencia y Comunicación</b>	Actuaremos con transparencia en nuestras decisiones de forma que se realicen siguiendo las leyes establecidas y las normas, permitiendo a la ciudadanía o cualquier grupo de interés afectado por estas decisiones y su aplicación, de forma fácil y comprensible. Seremos especialmente rigurosos en los procesos de adjudicación y la ejecución de los contratos, así como en las colaboraciones y convenios. Avanzaremos en la comunicación con los grupos de interés, facilitando información y estableciendo un diálogo activo con los mismos.

### 5.1.10 Evaluación y rendición de cuentas

Aspecto	Descripción
<b>Evaluación y rendición de cuentas</b>	Evaluaremos nuestras políticas, estrategias, enfoques, despliegues y resultados, mediante procesos diseñados a tal efecto, de forma que nos permitan conocer e informar acerca de la consecución de los objetivos y compromisos adquiridos, al mismo tiempo que avanzamos en el camino a la excelencia.

## 6. Difusión y comunicación del Código

Se garantizará la completa difusión de este Código entre todos los grupos de interés relevantes, mediante los diferentes canales y herramientas de los que la empresa dispone (formación, web, distribución correo electrónico, y otros que se definan).

En la medida que alcanza a todas las personas de la empresa, trabajaremos para que lo conozcan, lo lean, lo entiendan y lo compartan, y se familiaricen con los valores y principios, comportamientos y compromisos recogidos en este Código.

## 7. Gestión de los eventos relacionados con el Código Ético

Los departamentos serán los responsables de identificar los posibles eventos o incidentes relacionados con el Código Ético, que serán comunicados al Responsable del SGRSE que conjuntamente con el responsable del departamento y quien ellos consideren (en función de las características del evento) decidirán la apertura de una NC, y su gestión como tal.

## 8. Seguimiento y evaluación del Código

Las actividades para el seguimiento y evaluación del código son:

- a) Mediante cuestiones realizadas a los grupos de interés relevantes en relación al código, conociendo la percepción que tienen los mismos en relación al cumplimiento de los compromisos y comportamientos que recoge
- b) Mediante el despliegue de los comportamientos y compromisos en acciones concretas, y sus evidencias asociadas
- c) Cada dos años se realizará un informe de cumplimiento del Código. Esta evaluación será función del Responsable de Sistemas de Gestión y tratará de evaluar, por una parte, el grado de cumplimiento de los principios, compromisos, comportamientos, e instrumentos que recoge el Código y, por otra, analizar como las personas han integrado la cultura y principios éticos en su gestión diaria.



## 9. Anexo I: Estructura del Código Ético de EMTSAM

ESTRUCTURA DEL CODIGO ÉTICO DE LA EMTSAM					
	Principios de conducta de las Personas	Principios de actuación en la gestión y prestación de servicios			
		En relación a los Grupos de Interés		En relación a los temas relevantes	
Marco Normativo	1. <b>Objetividad e imparcialidad</b>	Cliente, usuarios y ciudadanía	Orientación al cliente	<b>Derechos Humanos</b>	Respeto a los Derechos Humanos
			Servicios de calidad	<b>Medioambiente</b>	Respeto al medioambiente
	2. <b>Integridad</b>		En relación a la confidencialidad, protección y seguridad de sus datos	<b>Diversidad</b>	Gestionar la diversidad
			Transparencia y comunicación	<b>Tecnología e innovación</b>	Tecnología
Marco de desarrollo	3. <b>Neutralidad</b>	Sociedad, comunidad, ciudad	Contribución al desarrollo sostenible		Innovación
	4. <b>Cortesía</b>		Acción Social y participación	<b>Calidad y gestión de procesos</b>	Gestión de procesos
Misión, Visión, Valores	5. <b>Transparencia</b>	Partners y proveedores	Creación de valor		<b>Administración electrónica</b>
			Relaciones justas, compromiso y respeto	<b>Responsabilidad Social</b>	
	6. <b>Confidencialidad</b>		Confidencialidad		<b>Gestión eficaz de los recursos</b>
	7. <b>Austeridad y eficacia</b>			Agentes Sociales	
Marco Conceptual	8. <b>Accesibilidad</b>	Otras administraciones	Lealtad y colaboración		<b>Organización accesible y amable</b>
				<b>Participación ciudadana</b>	Participación ciudadana
9. <b>Honradez</b>	10. <b>Igualdad</b>			<b>Transparencia y comunicación</b>	Transparencia
				<b>Evaluación y rendición de cuentas</b>	Comunicación
					Evaluar y rendir cuentas

## 10. Anexo II: Evidencias de cumplimiento del Código Ético de EMTSAM

ESTRUCTURA DEL CODIGO ÉTICO DE LA EMTSAM			
Principios de actuación en la gestión y prestación de servicios			
En relación a los Grupos de Interés		En relación a los temas relevantes	
<b>Cliente, usuarios y ciudadanía</b>	Orientación al cliente	<b>Derechos Humanos</b>	Respeto a los Derechos Humanos
	Servicios de calidad	<b>Medioambiente</b>	Respeto al medioambiente
	En relación a la confidencialidad, protección y seguridad de sus datos	<b>Diversidad</b>	Gestionar la diversidad
	Transparencia y comunicación	<b>Tecnología e innovación</b>	Tecnología
<b>Sociedad, comunidad, ciudad</b>	Contribución al desarrollo sostenible		Innovación
	Acción Social y participación	<b>Calidad y gestión de procesos</b>	Gestión de procesos
<b>Partners y proveedores</b>	Creación de valor		Modernización y calidad
	Relaciones justas, compromiso y respeto	<b>Administración electrónica</b>	Avanzar en la e administración
	Confidencialidad	<b>Responsabilidad Social</b>	Ser una organización responsable
		<b>Gestión eficaz de los recursos</b>	Eficaces en la gestión de los recursos
<b>Agentes Sociales</b>	Dialogo y colaboración	<b>Organización accesible y amable</b>	Ser accesibles y amables
		<b>Participación ciudadana</b>	Participación ciudadana
<b>Otras administraciones</b>	Lealtad y colaboración	<b>Transparencia y comunicación</b>	Transparencia
		<b>Evaluación y rendición de cuentas</b>	Comunicación
			Evaluar y rendir cuentas