



CODIGO ETICO

EMPRESA MUNICIPAL SERVICIOS FUNERARIOS Y CEMENTERIOS DE MADRID, S.A.

INTRODUCCION Y ANTECEDENTES

El presente Código Ético constituye la translación al ámbito de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. (en adelante, **SFM**) del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por la Junta de Gobierno con fecha 4 de diciembre de 2008 que ya preveía en su artículo segundo su aplicación a las sociedades mercantiles de capital íntegramente municipal.

SFM ha venido implantando, desde su constitución, a mediados de 2016, políticas de transparencia y buen gobierno en la gestión de sus actividades, así como medidas de carácter social y medioambiental, todas ellas vinculadas al concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), ampliamente incorporado en las políticas públicas.

En este sentido, la ética es un valor fundamental en el desarrollo de las actividades de SFM, máxime teniendo en cuenta que la actividad profesional que desarrolla exige un respeto absoluto a la dignidad de la persona y deber estar orientada a la ayuda y el servicio a las familias.

Los principios éticos recogidos en el presente Código Ético deben guiar la actuación y las decisiones de las/los profesionales que forman parte de la plantilla de la Empresa. Mantener los estándares más exigentes en materia de comportamiento ético debe formar parte de la cultura corporativa y de cada una de las personas que trabajan en ella.

Este Código Ético debe ser parte de las actividades de cada trabajador/a, de la imagen que mostramos a la ciudadanía, así como de nuestro respeto a los demás agentes sociales implicados en la prestación de los servicios por SFM.

El compromiso de SFM permitirá continuar mejorando los altos niveles de calidad para conseguir ser la Empresa de referencia para la ciudadanía en la prestación de los servicios funerarios en la Ciudad de Madrid.





MISION, VISION Y VALORES

La SFM es una sociedad anónima, propiedad 100% del Ayuntamiento de Madrid, que tiene una visión, misión y valores que contribuyen a la consecución de sus objetivos estratégicos.

Visión: Nuestros esfuerzos se orientan a ser la Empresa de referencia en la que las familias confíen para la realización de un servicio tan delicado como es la despedida de sus seres queridos.

Misión: SFM ofrece a las familias un servicio funerario integral desarrollado a través de nuestra amplia experiencia en el sector y de un gran equipo profesional que lo realiza de una manera cercana y personalizada.

Valores:

- Vocación de servicio
- Cercanía y respeto
- Profesionalidad
- Innovación
- Responsabilidad Social Corporativa
- Respeto al Medio Ambiente
- Transparencia

OBJETIVO Y AMBITO DE APLICACIÓN

Este código tiene como objetivo establecer unos valores y pautas de comportamiento responsable y transparente que orienten a todas las personas que forman parte de SFM en el desarrollo de su actividad profesional diaria y en su relación con todos los Grupos de Interés.

Las disposiciones de este código son de obligada aplicación a todas las personas vinculadas o relacionadas con SFM, y más concretamente:

- Los integrantes del Consejo de Administración de la Empresa.
- Los integrantes del Comité de Dirección de la Empresa.
- Las personas contratadas como empleadas/empleados de la Empresa.
- Los proveedores de la Empresa.

Su cumplimiento se entiende sin perjuicio del estricto cumplimiento de la normativa en vigor. Asimismo, será de obligado cumplimiento para las futuras incorporaciones de personal, que aceptarán el contenido del mismo, así como a las personas o entidades que interactúen con SFM.





PRINCIPIOS ETICOS

Estos son los principios que regirán nuestras normas de conducta:

1. LEGALIDAD

SFM actuará en todo momento con sometimiento pleno a la ley y a la normativa que regula su actividad y profesión. Asimismo, se deberá aplicar la Ley evitando toda acción que pueda poner en riesgo el interés público o el patrimonio que gestiona la Empresa.

2. LIBERTAD DE ELECCIÓN

Se deberá respetar en todo momento la libertad de elección de la familia o allegados del fallecido, así como velar por que la misma sea efectiva en todo momento.

3. RESPETO, DIGNIDAD Y NO DISCRMINACION

Se deberá tratar con la misma consideración a todos los fallecidos y sus familiares, sin practicar ningún tipo de discriminación por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, discapacidad, enfermedad, género, opinión o cualquier otras condición personal o social.

No está permitida forma alguna de amenaza, violencia, acoso, abuso en el trabajo, comportamientos vejatorios u ofensivos.

Se deberán evitar las descalificaciones, críticas y actuaciones que pueden minar la estabilidad del personal que trabajan en la Empresa. Es un derecho tener un entorno libre y respetuoso.

4. PROFESIONALIDAD

Se deberá actuar siempre de forma honesta, veraz y diligente en el desempeño de la profesión funeraria, aconsejando a las familias de acuerdo con lo más conveniente para los intereses de éstas.

Se deberá evitar cualquier actuación que empañe la reputación y la dignidad profesional de SFM, así como aquellas que motiven que la imagen de la Empresa resulte perjudicada.

Se deberá evitar toda actividad privada que pueda suponer un conflicto de interés con el puesto de trabajo. Ninguna actividad o servicio que se preste externamente deberá suponer una pérdida de eficiencia o de productividad en el puesto de trabajo. Asimismo, no se utilizarán los medios, el tiempo de trabajo

o las instalaciones de la Empresa para esos fines.

5. CONFIDENCIALIDAD

Se deberá guardar secreto profesional acerca del servicio. Esta obligación permanecerá vigente incluso después de haber cesado la prestación de los servicios.

Debemos adquirir el compromiso de no transmitir ni difundir información secreta, privada o confidencial.

6. RESPETO

Se deberá mantener una actitud respetuosa tanto con las familias o usuarios de nuestros servicios como con el resto de la plantilla de SFM. Ante situaciones de tensión, se deberá mantener la calma y el respeto para evitar conflictos que perjudiquen a la familia o usuarios y que puedan dañar la imagen de la Empresa.

Debemos mantener siempre el más absoluto respeto hacia los demás profesionales del sector funerario, evitando toda alusión personal a los mimos.

7. CALIDAD

Se orientará la prestación del servicio hacia la excelencia en la calidad del mismo.

Como calidad del servicio deberá entenderse la satisfacción de las necesidades y expectativas de las familias y usuarios, entender sus demandas y resolverlas de forma personalizada.

Se deberá orientar la actuación profesional a las familias y usuarios, gestionando de forma efectiva y eficiente con los más altos estándares de calidad, estando sometidos a un continuo proceso de modernización y mejora.

La actitud de la plantilla y de los profesionales que intervienen en la Empresa debe transmitir una reputación intachable, desde la imagen exterior que transmitimos, a empatía, respeto, comprensión, interés, amabilidad, asertividad y excelencia en el trato y la atención al público.

8. TRANSPARENCIA

La Empresa se compromete a publicar la información de su actividad para garantizar la transparencia y facilitar el conocimiento a la ciudadanía, sin otro límite que el impuesto por el respeto de los derechos fundamentales y las leyes.

Se deberá dar respuesta a las necesidades, sugerencias, reclamaciones y solicitudes de información realizadas por la ciudadanía.



9. PROHIBICION DE PRACTICAS FRAUDULENTAS

La totalidad de la plantilla incluyendo la Dirección, se abstendrá de realizar negociaciones o/y actividades financieras o económicas que pueden comprometer la buena imagen de la Empresa.

Queda prohibida toda practica de corrupción, soborno o pago de facilitación en todas sus formas activas y pasivas. No se aceptará ningún trato de favor o situación que implique privilegio o ventaja injustificada por parte de personas físicas o entidades privadas.

Tanto el personal al servicio de la Empresa como aquellas vinculadas a la misma, no podrán solicitar, aceptar u ofrecer ningún tipo de pago (ni en efectivo ni en especie) o comisión ilegal. No se efectuarán en nombre de SFM aportaciones monetarias o de cualquier otra forma a administraciones, gobiernos, o entidades para obtener una posición de ventaja o influencia.

POLITICA DE REGALOS, PRESTAMOS O INVITACIONES

No se ofrecerá, admitirá ni aceptará ningún tipo de regalo, préstamo, comida, viaje o invitación que pudiera provocar una pérdida de la independencia y de la ecuanimidad en las relaciones comerciales. servicios prestados o servicios recibidos, ni que pueda afectar a la toma de cualquier decisión por parte de la Empresa.

En general, pequeños artículos promocionales de un proveedor u otros obsequios de bajo costo están permitido. Se podrán ofrecer o recibir artículos que no superen los 50 euros y comidas, viajes o invitaciones que no superen los 75 euros.

Si se ofreciesen obsequios u otras atenciones que excedan de estos importes se deberán rechazar explicando lo dispuesto en el presente Código Ético. Si la devolución del obsequio pudiera ofender a la persona que lo hace o las circunstancias impiden su devolución, se deberá notificar al Departamento de Recursos Humanos a fin de que se determine el destino del obsequio, como la donación o su distribución o sorteo entre empleados.

CAPITAL HUMANO

El capital humano se considera el factor clave de la Empresa y por ello la Empresa se compromete a aplicar buenas prácticas en materia de condiciones de empleo de calidad, salud y seguridad en el puesto de trabajo

La formación será prioritaria para fomentar la proyección del capital humano dentro de la Empresa, con la finalidad de ofrecer un servicio excelente a la ciudadanía, así como



incentivar el orgullo de pertenencia a la Empresa.

USO DEL MATERIAL, INSTALACIONES, EQUIPOS Y RECURSOS DE LA EMPRESA

Se deberá mantener el entorno de trabajo y las instalaciones en correcto estado de funcionamiento y de seguridad, haciendo un uso adecuado y respetuoso del mismo. Un puesto de trabajo sin orden dificulta la gestión eficiente de las funciones y responsabilidades.

Toda la información contenida en soportes físicos (papel) o en soportes electrónicos (ordenadores) es parte del conocimiento y valor de la Empresa y por tanto de su propiedad. En consecuencia, no podrá venderse ni cederse a terceros sin la autorización de la Dirección responsable.

NUESTROS COMPROMISOS

• COMPROMISO CON LA IGUALDAD DE GENERO

SFM promoverá sus actuaciones y actividades para contribuir a la igualdad de género, así como para su alineamiento con las directrices establecidas en la Política de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid.

Los servicios funerarios y de cementerios prestados por SFM están dirigidos al conjunto de la ciudadanía y, por lo tanto, deberán contribuir a la igualdad de género y ser sensible con la problemática existente de brecha de género dirigiendo sus actuaciones por las demandas, necesidades e intereses de la posición de mujeres y hombres respecto a esta cuestión.

• COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

SFM se compromete con la preservación del Medio Ambiente mediante la mejora constante del servicio y la minimización del impacto de su actividad en el entorno.

Se evaluarán de forma continua los efectos ambientales derivados de la actividad, a efectos de mejora continua.

Las personas que trabajan en la Empresa deberán colaborar activamente en la protección del medio ambiente desde sus puestos de trabajo.

• COMPROMISO SOCIAL

SFM manifiesta su firme compromiso con la creación de valor para la comunidad promoviendo acciones que aporten soluciones o colaboren ante las preocupaciones actuales de la Sociedad.





Muestra clara de este compromiso es la asunción por parte de la Empresa de los servicios funerarios de carácter social para todas aquellas personas que acrediten, según la normativa vigente, la falta de recursos para poder hacer una despedida adecuada a sus seres queridos.

SEGUIMIENTO DEL CODIGO ETICO. CANAL DE DENUNCIAS

La Empresa se compromete a fomentar la difusión y cumplimiento de los compromisos incluidos en el mismo. Para ello creará la figura del Gestor Ético, que recaerá en la figura del Secretario General de SFM.

El Gestor Ético recibirá las comunicaciones o denuncias, registrará las incidencias y realizará el análisis de las mismas.

El gestor Ético asumirá el compromiso total de confidencialidad en el desempeño de sus funciones.

Todo el personal tiene el deber de informar a la Empresa cuando tengan indicios razonables de alguna irregularidad grave o de un incumplimiento del propio Código Ético. Para llevar a cabo esta labor se establecerá un canal vía correo electrónico para comunicar cualquier irregularidad: canal.etico@sfmadrid.es

Para su admisión y adecuada tramitación, las comunicaciones o denuncias deberán contener necesariamente los siguientes datos:

- a) Identidad del denunciante, con nombre y apellidos, y número de documento nacional de identidad.
- b) Identidad del denunciado, indicando el nombre y apellidos y, si fuera posible, la posición que ocupa en SFM.
- c) Exposición sucinta de los hechos o argumentos que sustenten la comunicación o denuncia, indicando si fuera posible el incumplimiento concreto apreciado del Código Ético.
- d) Lugar, fecha y firma.

Asimismo, el Canal Ético permite la formulación de comunicaciones o denuncias en las que no consten los datos del denunciante. No obstante, este tipo de denuncias nunca podrán servir como única prueba de la comisión de una irregularidad o un delito.

El Canal Ético no podrá ser utilizado para otros fines más que para los que ha sido creado.

Las comunicaciones o denuncias en las que el denunciado sea el propio Gestor Ético serán presentadas directamente ante el Gerente de SFM.





CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL CODIGO ETICO

Si algún trabajador incumple el código Ético se deberá poner en conocimiento del Departamento de Recursos Humanos con el fin de que se determine si dicha conducta puede ser sancionada con arreglo al régimen disciplinario de la Empresa, y en caso de serlo, imponer la sanción correspondiente.

Si procediese una sanción, previo a la apertura del expediente laboral disciplinario, se comunicará al Comité de Empresa para su conocimiento y emisión de informe previo.

ENTRADA EN VIGOR

El presente código entrará en vigor a partir de un mes desde la aprobación por parte del Gerente y elevado al Consejo de Administración para su conocimiento. Desde ese momento será de obligado cumplimiento para todas las personas que forman parte de la Empresa.

Este código será revisado periódicamente con el objetivo de ajustar sus requerimientos a las necesidades de la Empresa.