



**15**  
**anys**

**2019**

## **Memòria de Responsabilitat Social Empresarial**

Tramvia de la Regió Metropolitana de Barcelona

**TRAM**



CARTA DEL  
PRESIDENT



UNA MIRADA  
AL 2019



SOBRE AQUESTA  
MEMÒRIA



SOBRE TRAM



EL MODEL DE  
RESPONSABILITAT  
SOCIAL EMPRESARIAL  
DE TRAM



COMPROMÍS  
INTERN



COMPROMÍS AMB  
LA CLIENTELA I LES  
PERSONES USUÀRIES



COMPROMÍS AMB LA  
SOCIETAT



ÍNDEX DE  
CONTINGUTS GRI

# 1.0

## Carta del president



Carta del  
president

Una mirada  
al 2019

Sobre  
aquesta memòria

Sobre  
TRAM

El model de  
responsabilitat  
social empresarial  
de TRAM

Compromís  
intern

Compromís amb  
la clientela i les  
persones usuàries

Compromís amb  
la societat

Índex de  
continguts GRI

### NOUS REPTES

La tercera edició de la Memòria de Responsabilitat Social de TRAM apareix just quan la nostra societat comença a recuperar-se lentament de la crisi sanitària de la COVID-19 i del seu enorme impacte en les nostres vides. Estem davant d'una etapa històrica plena d'incerteses i, per tant, de grans reptes. Ara és hora de fer un esforç col·lectiu que ens permeti aconseguir d'una vegada per totes un desenvolupament sostenible pel planeta, i convertir el nostre món en una societat ambientalment sostenible i inclusiva. Aquests mesos hem patit amb més intensitat que mai les conseqüències de no tenir en compte aquests valors.

La recuperació d'aquesta crisi, per tant, no pot significar seguir actuant com sempre, i ara sabem que les decisions que avui prenguem ciutadans i governs decidiran el futur del planeta. El món empresarial també hi té un paper molt important i, en aquest context, des de TRAM continuem reafirmant el nostre compromís amb el futur i la mobilitat sostenible i segura. El transport públic ha de continuar sent l'eix de la mobilitat de tot el planeta perquè no podem superar aquesta crisi -ni les futures que puguin produir-se- si el deixem de costat.

A TRAM ens hem sabut adaptar als nous temps i als canvis que la societat ha anat demanant en els últims anys. Per això, entre d'altres coses, des del 2018 només utilitzem energia verda, des

dels inicis minimitzem el consum de recursos naturals, i gestionem responsablement els residus. Però el nostre compromís amb la societat i les persones usuàries del tramvia va més enllà: continuarem buscant solucions innovadores que millorin l'experiència del viatge, fent-la encara més segura i confortable. Aquesta és una prioritat que afrontem amb responsabilitat i entenem que la tecnologia ha de ser una gran aliada.







Hem incorporat als nostres valors empresarials els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) definits per les Nacions Unides, que enguany estem posant al davant de tota la nostra activitat. I és que no podem perdre de vista aquesta crida universal a l'acció per part de tots els agents del planeta per a millorar la vida de tothom. Els ODS són un full de ruta que ens permet optimitzar el nostre impacte social, econòmic i mediambiental, aportant més valor a la societat i, per això, en aquesta edició de la Memòria de Sostenibilitat de TRAM trobareu ja cada projecte relacionat amb algun d'aquests 17 ODS.

Un cop més, us convidem a llegir aquestes pàgines que resumeixen els nostres compromisos i les accions realitzades durant l'any 2019. Coneixereu millor qui som i com treballem, alhora que esperem haver transmès la nostra voluntat de servei públic, ajudant a millorar la nostra societat. Assumim els nous reptes amb il·lusió i compromís.

Felip Puig  
President

# 2.0

## Una mirada al 2019

<b>CLIENTS I PERSONES USUÀRIES</b> 18.082 consultes a Atenció a Clients 	<b>8,33 índex de qualitat percebuda</b> 8,35 Índex de satisfacció Trambaix 8,31 Índex de satisfacció Trambesòs 	<b>ACCIÓ SOCIAL</b> <b>62</b> projectes 230.409 € invertits
<b>MEDI AMBIENT. Energia consumida</b> 4,17 kWh/km Trambesòs 4,25 kWh/km Trambaix 		
<b>EQUIP HUMÀ. 237 persones</b> 139 Trambaix 98 Trambesòs 	<b>Programa TRAMEduca</b> <b>190</b> activitats realitzades <b>4.082</b> participants	
 <b>6.411,5 hores de formació</b>		

**29,8 milions de viatges a l'any**  
20.226.482 Trambaix  
9.545.627 Trambesòs

**Velocitat comercial (km/h)**  
17,63 Trambaix  
17,67 Trambesòs

**Quilòmetres recorreguts**  
1.514.540 Trambaix  
1.056.229 Trambesòs



Carta del president

**Una mirada al 2019**

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI



**TRAM celebra els  
15 anys del tramvia de Barcelona.**

**Premi al  
Millor Servei d'Atenció al Client.**

**Les persones usuàries  
puntuen TRAM amb  
la nota més alta de la seva història.**

**TRAM, primer transport  
públic català que rep la  
certificació de la Carta de Serveis.**

**El 100 % de l'energia que mou TRAM  
prové de fonts renovables.**

**Trambesòs s'incorpora al  
Projecte Eix Besòs Circular.**

**El servei educatiu bat el rècord  
d'activitats i arriba a  
més de 4.000 persones el curs 2018-2019.**



Carta del  
president

**Una mirada  
al 2019**

Sobre  
aquesta memòria

Sobre  
TRAM

El model de  
responsabilitat  
social empresarial  
de TRAM

Compromís  
intern

Compromís amb  
la clientela i les  
persones usuàries

Compromís amb  
la societat

Índex de  
continguts GRI

# 3.0

## Sobre aquesta memòria

**Aquesta memòria fa referència al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2019 i s'ha elaborat de conformitat amb els Estàndards GRI en l'opció "Essencial".**

Les dades aportades en aquest document fan referència a tota l'activitat de TRAM. Aquest informe recull informació de l'orientació de la gestió, d'actuacions i de resultats derivats de l'activitat principal del grup empresarial TRAM, el transport públic de persones en tramvia a la Regió Metropolitana de Barcelona. Conté informació transparent, fiable i equilibrada sobre l'acompliment de l'organització.

A TRAM estem convençuts que el desenvolupament sostenible és una exigència de la societat actual per a poder satisfer les necessitats del present sense comprometre les de les generacions futures, i creiem que aquesta sostenibilitat ha d'integrar no només factors

mediambientals sinó també ètics i socials. Així mateix, considerem que la Responsabilitat Social Empresarial és un procés de renovació permanent en el camí cap a un estat d'equilibri sostenible, un procés d'aprenentatge i de millora contínua. Comptem amb el Manual i el Pla de Responsabilitat Social Empresarial, l'execució del qual determina el contingut de la memòria.

La memòria de Responsabilitat Social Empresarial de TRAM es publica anualment; així garantim que les persones usuàries, la clientela i la societat en general coneguin els reptes que TRAM s'imposa en matèria d'RSE i les accions que duu a terme per a assolir-los.

En cas de necessitar informació sobre alguna de les dades incloses en aquesta memòria, TRAM disposa d'un canal de comunicació directe mitjançant l'adreça electrònica [premsatram@tram.cat](mailto:premsatram@tram.cat).



Carta del president

Una mirada al 2019

**Sobre aquesta memòria**

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI



Carta del  
president

Una mirada  
al 2019

**Sobre  
aquesta memòria**

Sobre  
TRAM

El model de  
responsabilitat  
social empresarial  
de TRAM

Compromís  
intern

Compromís amb  
la clientela i les  
persones usuàries

Compromís amb  
la societat

Índex de  
continguts GRI

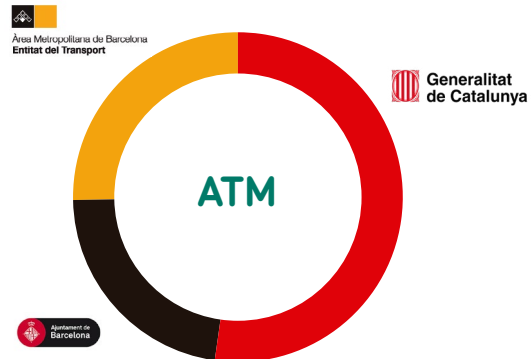
# 4.0

## Sobre TRAM

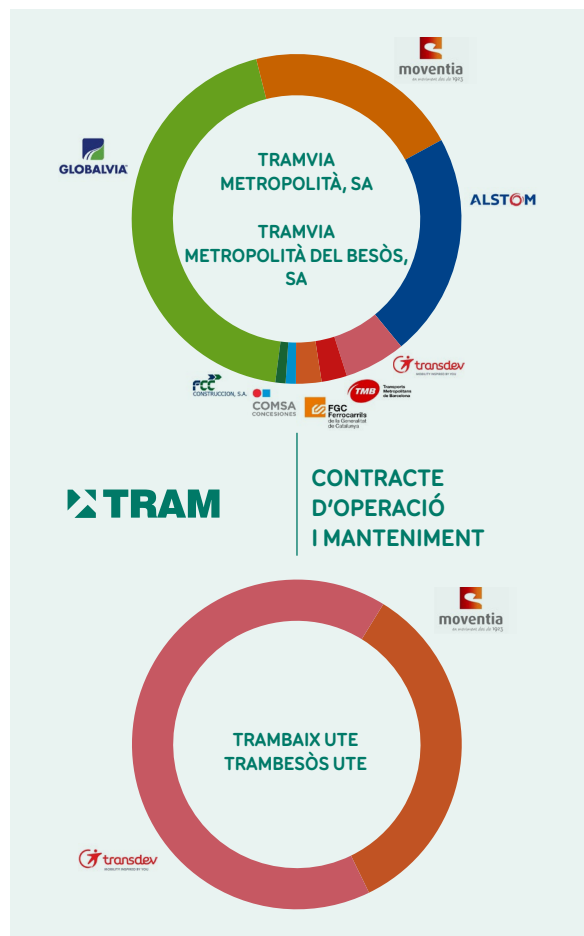
TRAM s'encarrega de la gestió del sistema tramviari Trambaix i Trambesòs de la Regió Metropolitana de Barcelona amb l'objectiu que les persones puguin gaudir d'un servei de mobilitat eficient i respectuós amb la societat i el medi ambient. Oferim un transport de qualitat en els gairebé 30 milions de viatges que es fan en un any en les dues xarxes i que donen servei a 9 municipis de la Regió Metropolitana de Barcelona.

TRAM va entrar en servei ara fa 15 anys i s'ha consolidat com un important mitjà de transport dins de la Regió Metropolitana de Barcelona, millorant la mobilitat de les persones usuàries del transport públic. Amb dues xarxes -Trambaix i Trambesòs- i gairebé 30 quilòmetres en servei, el tramvia ha millorat la connexió de les ciutats per les quals circula i ja ha realitzat més de 330 milions de viatges durant els quinze primers anys de funcionament.

És el transport públic més ben valorat per les persones usuàries segons l'enquesta que realitza l'ATM anualment (EMEF, Enquesta Mobilitat En dia Feiner). A més, segons l'enquesta de satisfacció de la companyia, l'Índex de Qualitat Percebuda (IQP) per part de les persones usuàries supera la puntuació de 8 sobre 10 en les dues xarxes que opera.



### CONTRACTE DE CONCESSIÓ



### TRAM

### CONTRACTE D'OPERACIÓ I MANTENIMENT

### TRAMBAIX UTE TRAMBESÒS UTE



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI



# 4.2 Activitat

## XARXA TRAMBESÒS

Xarxa formada per les línies T4, T5 i T6. En funcionament des de 2004 i ampliada primer el 2006 i, posteriorment, el 2008.

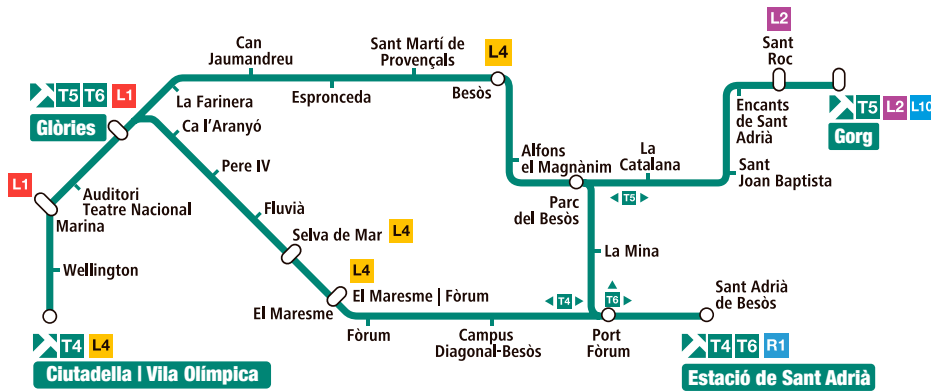
Enllaça Sant Adrià de Besòs i Badalona amb Barcelona. La ruta T4 inicia el seu recorregut a Ciutadella/Vila Olímpica i arriba fins a l'Estació de Sant Adrià. La línia T5 inicia a Glòries el seu trajecte, on enllaça amb la T4, i acaba el seu recorregut a Gorg. Finalment, la T6 comparteix recorregut amb la T5 per a bifurcar-se a la Mina i enllaçar, al final, amb la T4 fins a l'estació de Sant Adrià.

Trambesòs també disposa de cotxeres i tallers a Sant Adrià de Besòs, en un espai d'11.100 m2, per a atendre la flota i qualsevol reparació o manteniment que necessitin els vehicles de TRAM.

**27 parades, 9 intercanviadors, 14,1 km de longitud. 3 línies (T4, T5 i T6), 18 vehicles.**

**Horaris: De dilluns a dijous, diumenges i festius: de 5 a 24 h.**

**Divendres i dissabte: de 5 a 2 h.**



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 4.2.1 El nostre servei

Durant l'any 2019, els tramvies que gestiona TRAM han fet un total de 29,8 milions de desplaçaments, xifra que suposa un increment del 2,36 % respecte al 2018. En concret, s'han fet 29.772.109 viatges: 20.226.482 a Trambaix (amb un increment del 6,12 %), i 9.545.627 a Trambesòs (amb una davallada del 4,8 % fruit de la interrupció del servei, entre el 27 de gener i el 25 d'abril entre les parades de Glòries i Can Jaumandreu, per les obres dels túnels de la Plaça de les Glòries; aquest tram es va cobrir amb un servei de busos llançadora).

Al 2019 doncs, TRAM frega els 30 milions de viatges anuals, seguint la tendència a l'alça, tenint en compte que des del 2013 les validacions augmenten anualment en més d'un milió fins aquest darrer any, que l'increment ha fregat els 700.000 viatges.

Des dels 7,5 milions de viatges el 2004, el tramvia ha acumulat un total de quasi 365 milions de desplaçaments després de 15 anys de funcionament. Trambaix és la xarxa més utilitzada, amb més de 20 milions de viatges el 2019, i un total de 247 milions durant els 15 anys. Trambesòs, amb dues parades menys, ha fet 9,5 milions de trasllats el 2019 i més de 116 milions des del 2004.

**El Tramvia de Barcelona ha realitzat 29,8 milions de viatges el 2019, un 2,36% més que l'any anterior.**

**Els viatges comptabilitzats per TRAM augmenten per setè any consecutiu.**

## EVOLUCIÓ ANUAL DELS DESPLAÇAMENTS

	TRAMBAIX	TAMBESÒS	TOTAL	TOTAL ACUMULAT
2004	5.752.261	1.838.059	7.590.320	7.590.320
2005	10.216.391	2.818.801	13.035.192	20.625.512
2006	12.835.835	4.103.577	16.939.412	37.564.924
2007	14.267.794	6.587.936	20.855.730	58.420.654
2008	15.665.985	7.503.397	23.169.382	81.590.036
2009	16.266.037	7.679.556	23.945.593	105.535.629
2010	15.835.723	7.985.513	23.821.236	129.356.865
2011	16.142.463	8.053.511	24.195.974	153.552.839
2012	16.000.347	7.661.827	23.662.174	177.215.013
2013	16.061.000	7.721.095	23.782.095	200.997.108
2014	16.343.197	8.150.521	24.493.718	225.490.826
2015	17.005.594	8.411.144	25.416.738	250.907.564
2016	17.679.804	9.136.086	26.815.890	277.723.454
2017	18.223.885	9.735.210	27.959.095	305.682.549
2018	19.059.687	10.026.574	29.086.261	334.768.810
2019	20.226.482	9.545.627	29.772.109	364.540.919
<b>Creixement 2017-2016 TRAMBAIX</b>				<b>6,12%</b>
<b>Creixement 2017-2016 TRAMBESÒS</b>				<b>-4,80%</b>
<b>TOTAL</b>				<b>2,36%</b>



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

**Sobre TRAM**

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 4.2.1 El nostre servei

## XARXA TRAMBAIX

Del total de les persones usuàries de Trambaix el 2019, el 64,03 % van viatjar de dilluns a dijous, i el 18,46 % els divendres. La resta, el 17,51 %, van viatjar durant els caps de setmana i en festius. Per això mateix, i atès que aquestes persones fan servir TRAM per anar de casa a la feina o al centre educatiu, sobretot la Zona Universitària, les hores punta són de 7 a 10 h, especialment de 8 a 9 h, i de 17 a 19 h, coincidint amb l'hora de tornada a casa.

**12.951.664**

desplaçaments en dies feiners (de dilluns a dijous)

**3.733.964** en divendres

**2.004.646** en dissabte

**1.465.917** en festiu

**20.226.482** en total

**17,63 km/h**

**1.514.540km recorreguts**

L'índex de puntualitat de 2019 ha estat del 97,91% i la disponibilitat del servei ha estat del 99,86 %.

44 avaries de material mòbil que han suposat la retirada del vehicle o una interrupció del servei superior a 5 minuts.

**Per tal de garantir els estàndards òptims de qualitat i seguretat dels nostres serveis, des dels centres de control, ubicats a les cotxeres de TRAM, es fa un seguiment exhaustiu de totes les operacions que fan els tramvies.**

## XARXA TRAMBESÒS

A Trambesòs, la distribució horària durant el dia és molt similar a la de Trambaix, tot i que el nombre de persones que l'utilitzen és una mica inferior. Dels 9.545.627 viatges de l'any 2019, el 61,65 % van ser de dilluns a dijous; més d'un 18,17 %, també els divendres, i el 20,19 % restant van viatjar durant els caps de setmana i en festius. Els serveis de Trambesòs es fan servir més durant els caps de setmana i festius que en el cas de Trambaix, per la situació propera a zones de platja, comerç i oci de Barcelona.

**5.884.510**

desplaçaments en dies feiners (de dilluns a dijous)

**1.734.145** en divendres

**1.077.052** en dissabte

**847.020** en festiu

**9.545.627** en total

**17,67 km/h**

**1.056.229km recorreguts**

L'índex de puntualitat el 2019 ha estat del 98,37% i la disponibilitat del servei ha estat del 99 %.

19 avaries de material mòbil que han suposat la retirada del vehicle o una interrupció del servei superior a 5 minuts.

**L'any 2019, la velocitat comercial mitjana ha estat a prop dels 18 km/h i la puntualitat entorn del 98 %.**



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 15 anys del tramvia de Barcelona

El 3 d'abril de 2019 va fer 15 anys de la posada en marxa del tramvia de Barcelona. TRAM ha realitzat diverses accions amb motiu d'aquesta celebració i per a mostrar el seu compromís amb la ciutadania que ha confiat durant aquests 15 anys en un transport públic de qualitat, net i sostenible. S'han fet també activitats adreçades a l'equip humà que, dia rere dia, fa possible que el tramvia sigui una realitat, i a les institucions que han recolzat la implantació i creixement d'aquest mode de transport.

## Campanya "Compromesos amb tu TRAM a TRAM".

Campanya d'agraïment per la confiança de la ciutadania sota el lema "Compromesos amb tu TRAM a TRAM". Va consistir en accions de publicitat i comunicació com ara la senyalització de tramvies, cartells a les parades, contingut especial a xarxes i web i un [audiovisual](#).

## Per Sant Jordi, TRAM regala un llibre a les persones usuàries

Per Sant Jordi, TRAM va regalar als seus usuaris i usuàries 10.000 exemplars d'un llibre de relats, *Deixa que et portin*, de 15 autors i autores reconeguts: Blanca Busquets, Bel Olib, Alejandro Palomas, Anna Manso, Marta Orriols, Jordi Nopca, Adrià Pujol Cruells, Care Santos, Màrius Serra, Tina Vallès, Josep Pedrals, Lluïcia Ramis, Najat El Hachmi i Sílvia Soler, i el dibuixant Juanjo Sáez. També es va premiar la fidelitat de les persones usuàries sorprenent-les amb regals com ara entrades dobles per anar al teatre.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

### Escribà realitza la Mona del 15è aniversari

La pastisseria Escribà va realitzar la Mona del tramvia en el seu 15è aniversari, que va ser lliurada als infants atesos per la Fundació Bayt Al-Thaqafa, que facilita la integració social de les persones migrants.

### Jornada festiva per a l'equip humà

TRAM va organitzar una jornada festiva per a tots els treballadors i treballadores de l'organització, festa inspirada en el circ clàssic i en la que es van donar diversos obsequis i es va projectar un vídeo record amb imatges d'aquests 15 anys de servei.

### Jornada debat sobre el futur de la mobilitat

Adreçada a empreses accionistes, institucions públiques i administració, entitats col·laboradores i empreses proveïdores, es va fer una jornada amb un debat sobre el futur de la mobilitat. La jornada va comptar amb la intervenció del conseller de Territori i Sostenibilitat, Damià Calvet, el president de TRAM, Felip Puig, i un representant de l'equip de TRAM, un dels primers inspectors de tramvia, Paco Becerra.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

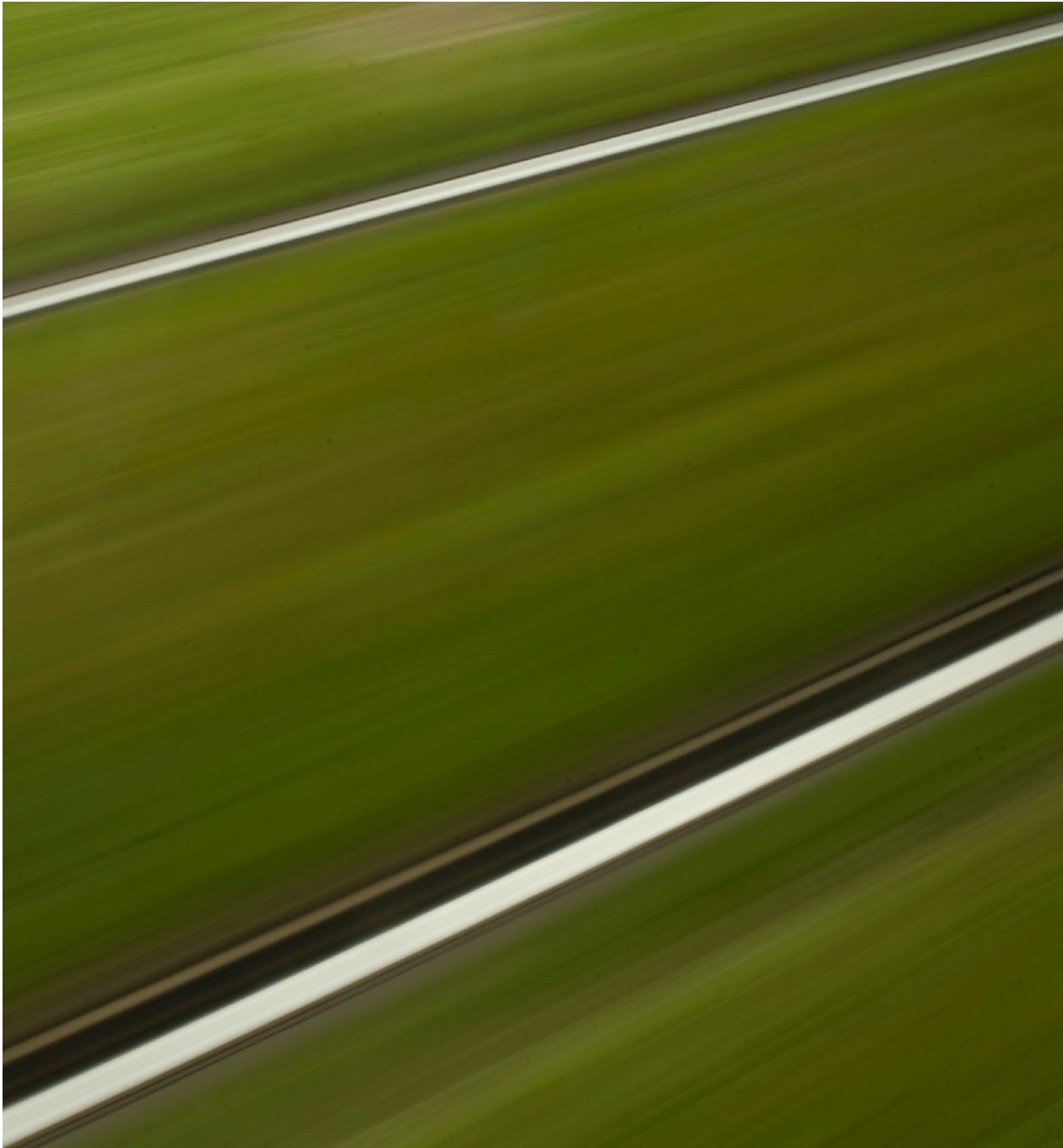
El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI



Carta del  
president

Una mirada  
al 2019

Sobre  
aquesta memòria

**Sobre  
TRAM**

El model de  
responsabilitat  
social empresarial  
de TRAM

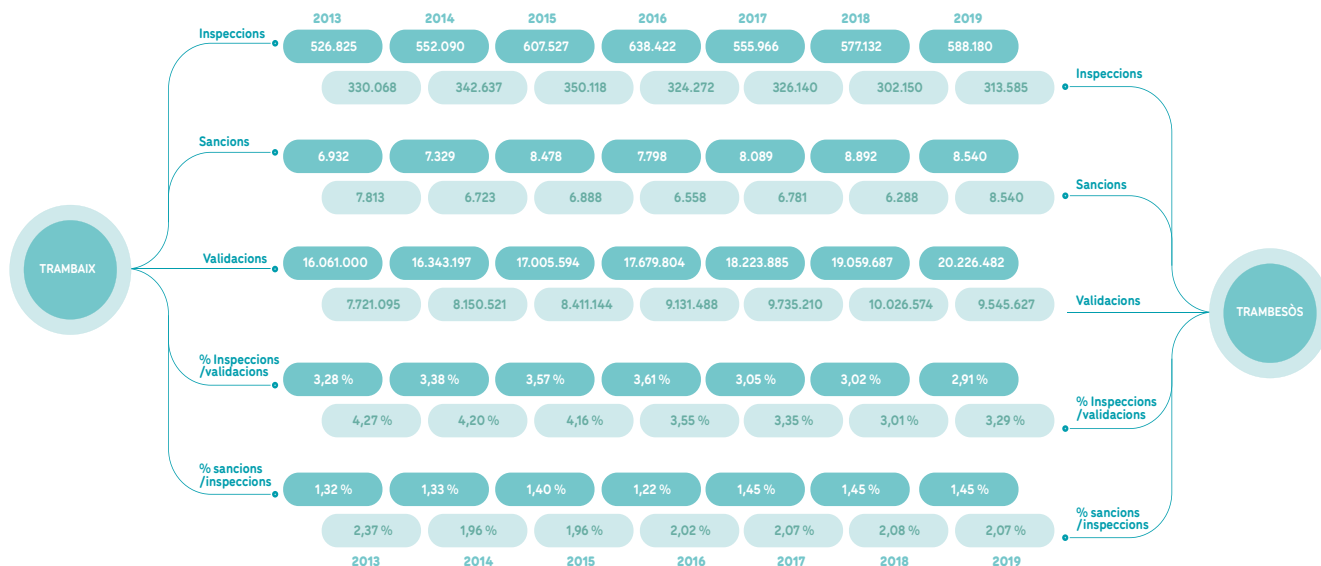
Compromís  
intern

Compromís amb  
la clientela i les  
persones usuàries

Compromís amb  
la societat

Índex de  
continguts GRI

# Control del frau



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

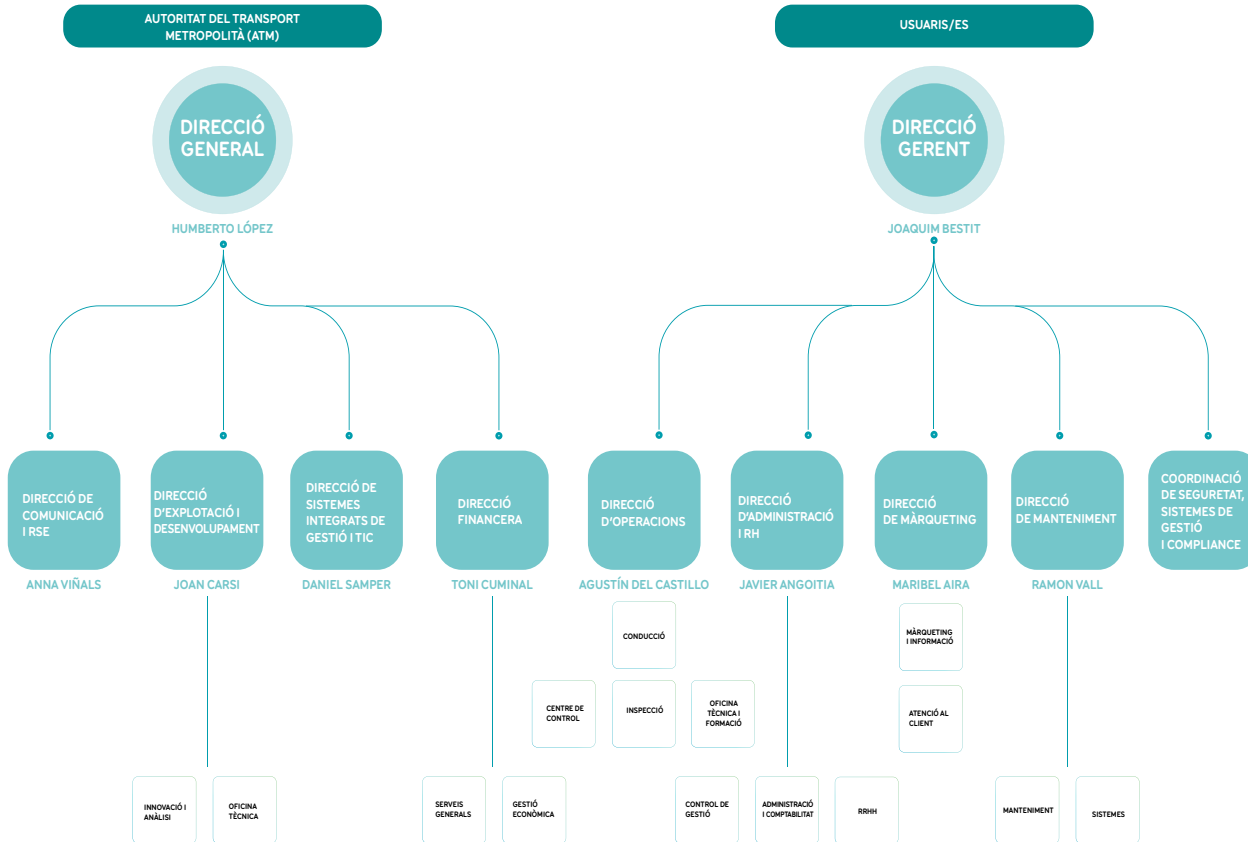
Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 4.3 Organigrama



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

**Sobre TRAM**

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI



## 4.4 Premis i reconeixements

### **Millor Servei d'Atenció al Client**

TRAM ha estat escollit Millor Servei d'Atenció al Client de l'any 2019 en el certamen organitzat per la consultora Sotto Tempo Advertising després de passar per diferents proves i de competir amb diferents operadors de transport a nivell estatal.

### **Organització Compromesa amb Sant Joan de Déu**

TRAM ha estat distingida per segon any consecutiu amb la distinció Organització Compromesa amb Solidaritat Sant Joan de Déu. TRAM realitza diferents accions de Responsabilitat Social Empresarial amb Sant Joan de Déu, entre les que destaca el finançament dels abonaments de transport a persones sense llar que intenten refer la seva vida buscant feina ateses per l'entitat.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

**Sobre TRAM**

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 4.5 Aliances amb organitzacions del sector

TRAM participa de forma activa en associacions sectorials i territorials, i dona suport a iniciatives externes.



Formem part de la **Unió Internacional de Transportes Públics**, fundada el 1885 i amb seu a Brussel·les. L'entitat, amb 3.000 membres associats, té com a principal objectiu posar en relació tots els actors del transport públic i els mitjans de transport sostenibles d'àmbit internacional.



Donem suport a l'**Agrupació de Municipis per la Mobilitat i el Transport Urbà**, que té com a finalitat recolzar a nivell tècnic, jurídic i administratiu els associats en matèria de mobilitat, infraestructures i transport públic. L'AMTU està formada per 101 ajuntaments, 1 Entitat Municipal Descentralitzada i 4 Consells Comarcals, amb una població representada de més de 2 milions d'habitants.



Donem suport de manera regular a les iniciatives de l'Associació per a la **Promoció del Transport Públic**. L'associació es dedica a la defensa del transport públic col·lectiu i del transport ferroviari de mercaderies pensant en l'interès comú de la ciutadania. La PTP forma part de la Federació Europea de Transport i Medi Ambient i de la Federació Europea de Passatgers.

## 22@NETWORKBCN

Som socis de la xarxa d'empreses del **22@**, una associació d'organitzacions innovadora i líder a Barcelona que contribueix al diàleg i a les relacions entre els i les professionals de les empreses inscrites. Mitjançant aquesta xarxa es contribueix al desenvolupament econòmic i social del districte de la innovació.



Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos

Som membres de l'**Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos**, constituïda el 1986 amb la missió de compartir experiències i promoure coneixements que portin a la implantació de sistemes de transport massiu sobre rails, i contribuir així a la millora de la qualitat de vida dels habitants i a la mobilitat sostenible de les ciutats.



Som socis de **Railgrup**, entitat fundada el 2002 per a potenciar la competitivitat global i promoure els interessos dels seus membres. Des d'aquesta organització es promouen, entre d'altres, estudis professionals sobre el sector. Actualment està constituïda per 81 empreses i té un volum de facturació global de 13.800 milions d'euros.



Formem part de diversos grups de treball de l'**Asociación de Transportes Públicos Urbanos i Metropolitanos** pel tal de compartir informació amb altres empreses de transports i aprendre de les experiències d'aquestes gestores públiques d'àmbit estatal.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 4.6 Ètica, integritat i transparència

El Model de Prevenció i Detecció de Delictes de TRAM inclou un conjunt d'eines i protocols pensats per a la prevenció i detecció de delictes penals que puguin suposar responsabilitat penal per a les persones jurídiques, i així evitar danys reputacionals i financers a TRAM. El Comitè de Prevenció i Detecció de Delictes supervisa la implantació del Model i garanteix que es promou l'observació de la normativa jurídica vinculant i de la resta de normativa a la que es vincula l'organització de forma voluntària.

El Model compta amb els següents protocols:

- **Protocol de prevenció de la corrupció en els negocis.** Estableix les pautes d'actuació que hem de seguir a TRAM per a garantir una activitat d'acord amb el Codi Ètic.
- **Protocol de prevenció de la corrupció en el marc de les relacions amb el sector públic.** Té com a objectiu principal establir les pautes d'actuació que ha de seguir TRAM per a evitar riscos penals en el marc de les relacions que mantingui, o pugui mantenir, amb les administracions i organismes públics internacionals, nacionals o locals, així com amb partits polítics i els seus representants.
- **Protocol en matèria de relacions amb tercers.** Estableix les pautes d'actuació tant de la Direcció com de la resta de la plantilla de TRAM, per tal de garantir la transparència i fomentar una competència justa.
- **Protocol de prevenció de delictes contra la Hisenda Pública i la Seguretat Social i el frau de subvencions.** Té com a objecte establir les mesures necessàries per evitar delictes contra la Hisenda Pública i la Seguretat Social i el frau de subvencions.

· **Protocol de prevenció de conductes fraudulentas i deslleials.** L'objecte d'aquest protocol és evitar que l'administració, la Direcció i la plantilla de TRAM, quan actuïn per compte de la companyia i en les seves relacions amb tercers, recorrin a pràctiques que mereixin la consideració de fraudulentas o deslleials i que, eventualment, puguin comportar responsabilitat penal, civil o administrativa a l'empresa.

· **Manual de prevenció i detecció de delictes en el marc de la reforma del codi penal.** Preveu el conjunt d'activitats necessàries per tal de garantir l'execució del Model de Prevenció i Detecció de Delictes de TRAM.

TRAM disposa també d'un **Codi Ètic** i d'un **Codi de Conducta** que fixen les normes que regulen el comportament de les persones dins de l'organització, per tal de garantir que l'execució de les seves activitats diàries es faci tenint en consideració la legislació vigent, els valors de la companyia i els interessos de les persones usuàries, la clientela, la plantilla, les empreses accionistes, i la societat en general.

**La totalitat del cos directiu de TRAM ha rebut formació sobre les polítiques i els procediments contra la corrupció durant el 2019.**



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# Canal de denúncies

Des de l'any 2017 TRAM disposa d'un canal de denúncies en línia per a facilitar la denúncia de qualsevol incompliment del Codi Ètic, Codi de Conducta, i en general, de les normes reglamentàries i pautes d'actuació del Model de Prevenció i Detecció de Delictes de TRAM. El canal, com tot el procés, és completament confidencial, el gestiona una empresa externa, i és universal; és a dir, és obert a qualsevol ciutadà o ciutadana i no només a les persones usuàries, empreses col·laboradores o proveïdors.

<https://canaldedenuncies.tram.cat/>

Des que es va posar en marxa l'octubre del 2017, el canal no ha rebut cap denúncia.



Memòria de Responsabilitat Social Empresarial TRAM 2019



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

**Sobre TRAM**

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 5.0

## El model de responsabilitat social empresarial de TRAM



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

**El model de responsabilitat social empresarial de TRAM**

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 5.1 Els nostres valors

## MISSIÓ

Transportar persones en tramvia de manera que puguin gaudir d'un servei de mobilitat eficient i respectuós amb la societat i el medi ambient.

## VISIÓ

Ser reconeguda com a empresa model en excel·lència dins el món de la mobilitat, exemple d'eficiència, d'innovació i de respecte pel medi ambient, i compromesa amb les persones usuàries. Una operadora que converteixi el viatge en una experiència satisfactòria.

## VALORS

### Innovació i eficiència

Identificar i anticipar oportunitats per a la millora dels serveis amb la major eficiència i l'aprofitament dels recursos en termes de sostenibilitat.

### Responsabilitat

Compliment dels principis i valors ètics, tenint en consideració les persones usuàries, empleades i col·laboradores, sòcies, i la societat en general.

### Equitat

Tracte igualitari i no discriminatori per motius econòmics, d'edat, d'origen, religió, sexe o ètnia, amb una manera de procedir objectiva i imparcial.

### Seguretat

Les persones que treballen a TRAM són protagonistes, en tot moment, tant de la seva seguretat com de la dels seus companys i companyes i clientela, més enllà del compliment i respecte de totes les normes, estàndards i procediments establerts.

### Qualitat

TRAM entén la qualitat com l'excel·lència en la prestació dels seus serveis.

### Transparència

Actitud dialogant i oberta amb informació exacta i veraç sobre totes les actuacions.

### Enfocament a la clientela

Complir amb les expectatives de la clientela.

### Honestedat

Responsabilitat amb si mateixa i amb la resta, en relació a la qualitat del treball realitzat.

### Interés per les persones

Comporta l'atenció a les persones de l'organització per tal que aconseguixin l'equilibri entre la vida laboral i familiar i el desenvolupament professional.

### Respecte pel medi ambient

TRAM desenvolupa la seva activitat amb l'objectiu de promoure la sensibilització cap a la preservació del medi ambient.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

**El model de responsabilitat social empresarial de TRAM**

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 5.2 Alineats amb els objectius de desenvolupament sostenible

A TRAM es treballa per a incorporar a l'estratègia empresarial els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides.

D'acord amb els nostre model estratègic i de responsabilitat social, els ODS rellevants segons l'activitat de TRAM i els seus impactes són els següents:



**Garantir una educació inclusiva, equitativa i de qualitat, i promoure oportunitats d'aprenentatge durant tota la vida per a tothom.**

TRAM contribueix a aquest objectiu amb TRAMEduca, el programa educatiu per a treballar la mobilitat, el civisme i el medi ambient. Concretament a la meta:

4.7. Per a 2030, garantir que tot l'alumnat adquireixi els coneixements teòrics i pràctics necessaris per a promoure el desenvolupament sostenible, entre altres coses mitjançant l'educació per al desenvolupament sostenible i l'adopció d'estils de vida sostenibles, els drets humans, la igualtat de gènere, la promoció d'una cultura de pau i no-violència, la ciutadania mundial i la valoració de la diversitat cultural i de la contribució de la cultura al desenvolupament sostenible.



**Aconseguir la igualtat de gènere i empoderar totes les dones i nenes.**

Pel que fa al compromís amb l'equip humà, TRAM disposa d'un Pla d'Igualtat i de mesures de conciliació familiar que contribueixen directament a l'assoliment de l'ODS 5 d'igualtat de gènere. Concretament a les metes:

5.1. Posar fi a totes les formes de discriminació contra totes les dones i les nenes arreu del món.

5.5. Vetllar per la participació plena i efectiva de les dones i la igualtat d'oportunitats de lideratge a tots els nivells de la presa de decisions en la vida política, econòmica i pública.



**Promoure el creixement econòmic sostingut, inclusiu i sostenible, l'ocupació plena i productiva i el treball digne per a tothom.**

Part del compromís amb la plantilla és mantenir de forma segura i saludable l'entorn i les condicions de treball i oferir retribucions dignes, així com desenvolupar les competències i els recursos per a garantir un bon desenvolupament laboral. Aquestes mesures contribueixen a les següents metes de l'ODS 8:

8.3. Promoure polítiques orientades al desenvolupament que donin suport a les activitats productives, la creació d'ocupació digna, l'emprenedoria, la creativitat i la innovació.

8.8. Protegir els drets laborals i promoure un entorn de treball segur i protegit per a tota la força laboral.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 5.2 Alineats amb els objectius de desenvolupament sostenible



## Reduir la desigualtat en i entre els països.

Amb el foment de la igualtat d'oportunitats i de la gestió de la diversitat, TRAM contribueix directament a l'ODS 12, concretament a les metes: 10.2. Per al 2030, potenciar i promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones, independentment de la seva edat, sexe, discapacitat, raça, ètnia, origen, religió o situació econòmica o altra condició.

10.3. Garantir la igualtat d'oportunitats i reduir la desigualtat dels resultats, en particular mitjançant l'eliminació de les pràctiques discriminatòries i la promoció de mesures adequades a aquest respecte.



## Aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilents i sostenibles.

Contribuim a l'ODS 11 principalment a través del foment directe de la mobilitat sostenible i d'altres mesures com ara l'acció social de TRAM. Directament a les metes:

11.2. Proporcionar accés a sistemes de transport segurs, assequibles, accessibles i sostenibles per a tothom i millorar la seguretat viària, en particular mitjançant l'ampliació del transport públic, fent especial atenció a les necessitats de les persones en situació vulnerable, les dones, els infants, les persones amb discapacitat i la gent gran.

11.3. Augmentar la urbanització inclusiva i sostenible i la capacitat per a una planificació i gestió participatives, integrades i sostenibles dels assentaments humans en tots els països.

11.4. Enfortir els esforços per a protegir i salvaguardar el patrimoni cultural i natural.



## Garantir modalitats de consum i producció sostenibles.

TRAM, gràcies a la gestió responsable de la cadena de subministrament, la publicació d'informació transparent i l'ús sostenible dels recursos, contribueix a l'ODS 12:

12.2. Per al 2030, aconseguir la gestió sostenible i l'ús eficient dels recursos naturals.

12.4. Aconseguir la gestió ecològicament racional dels productes químics i de totes les deixalles al llarg del seu cicle de vida, i reduir de manera significativa el seu alliberament a l'atmosfera, a l'aigua i al sòl a fi de reduir al mínim els seus efectes adversos en la salut humana i el medi ambient.

12.5. Disminuir de manera substancial la generació de deixalles mitjançant polítiques de prevenció, reducció, reciclatge i reutilització.

12.6. Encoratjar les empreses perquè adoptin pràctiques sostenibles i incorporin informació sobre la sostenibilitat en el seu cicle de presentació d'informes.

12.7. Promoure pràctiques de contractació pública sostenibles.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 5.2 Alineats amb els objectius de desenvolupament sostenible



**Adoptar mesures urgents per a combatre el canvi climàtic i els seus efectes.**

TRAM contribueix directament també sobre aquest ODS 13, especialment gràcies a la reducció d'emissions i l'optimització dels recursos. Les metes de l'ODS 13 que TRAM ajuda a assolir són:

- 13.1. Enfortir la resiliència i la capacitat d'adaptació als riscos relacionats amb el clima.
- 13.2. Incorporar mesures relatives al canvi climàtic en la política de l'empresa.
- 13.3. Millorar la sensibilització en relació amb la mitigació del canvi climàtic, l'adaptació a aquest i la reducció dels seus efectes.



**Promoure societats pacífiques i inclusives per tal d'aconseguir un desenvolupament sostenible, proporcionar accés a la justícia a totes les persones i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells.**

Amb la subministració d'informació transparent, TRAM contribueix a l'ODS 16, específicament a les metes:

- 16.5. Reduir substancialment la corrupció i el suborn en totes les seves formes.
- 16.6. Crear institucions eficaces, responsables i transparents a tots els nivells.
- 16.7. Garantir l'adopció de decisions inclusives, participatives i representatives que responguin a les necessitats a tots els nivells.



**Enfortir els mitjans per a implementar i revitalitzar l'Aliança Mundial per al Desenvolupament Sostenible.**

A través del foment de la Responsabilitat Social Empresarial en diferents associacions i del compromís de TRAM amb l'RSE, TRAM contribueix a les següents metes de l'ODS 17:

- 17.16. Enfortir l'Aliança Mundial per al Desenvolupament Sostenible, complementada per aliances entre múltiples interessats que mobilitzin i promoguin l'intercanvi de coneixements, capacitat tècnica, tecnologia i recursos financers, per tal de donar suport a l'assoliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible.
- 17.17. Encoratjar i promoure la constitució d'aliances eficaces en les esferes pública, pública-privada i de la societat civil, aprofitant l'experiència i les estratègies d'obtenció de recursos de les associacions.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

**El model de responsabilitat social empresarial de TRAM**

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 5.3 El pla de responsabilitat empresarial

La Responsabilitat Social Empresarial forma part de la història i les conviccions de TRAM des del seu inici. Amb l'elaboració del primer Model d'RSE es va materialitzar aquest compromís de forma ordenada i coherent amb les activitats realitzades per la companyia.

TRAM aposta per una Gestió Estratègica de l'RSE, en el convenciment que l'única manera de crear valor -enfortiment de la reputació i de la cadena de producció, motivació i retenció de l'equip humà, coneixement de mercat, contribució a la solució de problemes socials i minimització de l'impacte ambiental- és la d'incorporar l'RSE en tots els processos, procediments i instruccions que regeixen l'activitat de TRAM.

A TRAM el Pla d'RSE s'actualitza anualment, i s'hi materialitzen de forma transparent, equitativa i responsable els compromisos que l'empresa assumeix.

És **transparent** perquè permet que la decisió d'executar qualsevol projecte en aquest àmbit es pugui seguir per a poder valorar les diferents propostes, ja siguin promogudes internament o plantejades a l'empresa per tercers.

És **equitativa** perquè garanteix que els recursos econòmics que s'assignin al Pla es distribueixin entre tots els compromisos assumits per l'empresa.

És **responsable** perquè fa que els recursos destinats siguin coherents amb els compromisos i els resultats esperats.

La Responsabilitat Social Empresarial de TRAM es materialitza en tres compromisos:

- **Compromís intern**
- **Compromís amb les persones usuàries i la clientela**
- **Compromís amb la societat**

Tots aquests compromisos incorporen els principis i els valors que es descriuen en el Codi Ètic de la companyia.

## Al 2019 s'ha creat el grup de treball de Responsabilitat Social Empresarial de TRAM i s'han assignat a cada centre persones dinamitzadores de l'RSE.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 5.3.1 Compromís intern

A TRAM es manté un compromís intern amb totes aquelles persones que treballen i col·laboren amb la companyia. TRAM és plenament conscient de la importància, no només de dur a terme una gestió responsable dels actius, sinó també d'implicar tota la plantilla, accionistes, empreses proveïdores i col·laboradores en les pràctiques d'RSE de l'empresa.

## El nostre compromís intern

- Garantir al personal unes condicions de treball segures i saludables i en igualtat de condicions, donar-li formació per al seu desenvolupament professional i personal, facilitar-li la conciliació familiar tant com sigui possible i promoure hàbits de vida saludables.
- Generar riquesa amb una gestió ètica i transparent per a retribuir l'accionariat.
- Promoure relacions mútuament satisfactòries amb els nostres equips i empreses proveïdores, i buscar la millor pràctica en el marc d'un comportament socialment responsable i que assumeixi els principis i valors que inclou el nostre Codi Ètic.



EQUIP HUMÀ	5 IGUALTAT DE GÈNERE 	Mantenir de forma segura i saludable l'entorn i les condicions de treball	Avaluar l'entorn i les condicions de treball Fomentar les bones pràctiques ambientals entre l'equip humà	
	8 TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC 	Desenvolupar les competències i els recursos per a garantir un bon desenvolupament laboral	Fomentar la participació en formació	
		Facilitar la conciliació de la vida laboral i familiar	Fomentar els vincles familiars a través de l'ocupació	
ACCIONISTES	12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES 	Impulsar comportaments ètics en la gestió	Divulgar i consolidar els valors de l'empresa, a nivell intern i extern	
		16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES 	Subministrar informació transparent	Oferir informació sobre l'acompliment d'RSE
	Comprometre's expressament en matèria d'RSE	Visibilitzar les accions d'RSE	Coordinar i gestionar l'RSE	Augmentar la participació de l'equip humà en les accions d'RSE
EMPRESSES PROVEÏDORES I COL·LABORADORES	12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES 	Assegurar pràctiques ètiques de les empreses proveïdores	Informar les empreses proveïdores de la nostra política d'RSE	
		Garantir en la selecció d'empreses proveïdores i col·laboradores la consideració dels aspectes de l'RSE	Treballar amb empreses proveïdores que disposin d'un codi ètic alineat amb el de TRAM, o sol·licitar-ne l'adhesió	
	Construir relacions de benefici mutu			



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 5.3.1 Compromís amb les persones usuàries i la clientela

D'acord amb la nostra vocació de servei públic i l'orientació a l'accés a la mobilitat de les persones, a TRAM som responsables amb totes les persones usuàries i la clientela dels nostres serveis. Tenim el compromís d'oferir el millor servei possible a totes les persones que fan ús de les prestacions del grup, i per això treballem constantment per a transportar les persones de manera segura i confortable. A més, mantenim una política de transparència i establim diferents canals per a mantenir una comunicació fluida que permeti atendre els dubtes i les reclamacions que tinguin de forma ràpida i eficaç.



## El nostre compromís amb les persones usuàries i la clientela

- Garantir la prestació d'un servei d'acord amb les nostres obligacions i els nostres compromisos, i avaluar-ne el compliment mitjançant enquestes de satisfacció.
- Generar riquesa amb una gestió ètica i transparent per a retribuir l'accionariat.
- Facilitar una comunicació fluida per a atendre dubtes i reclamacions de forma ràpida i eficaç.

	ODS	LÍNIA ESTRATÈGICA	OBJECTIUS	
CLIENTS I PERSONES USUÀRIES	<b>11</b> CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES 	<b>12</b> PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES 	Conèixer el grau de satisfacció i fidelitat de les persones usuàries i la clientela	Trobar punts de millora al servei que oferim
			Fomentar una comunicació fluida	Donar a conèixer a l'equip humà la visió del servei que tenen les persones usuàries
			Transmetre la nostra sensibilitat mediambiental i social	Difondre els valors de TRAM



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 5.3.3 Compromís amb la societat

TRAM orienta el seu compromís amb l'entorn social i ambiental cap a la creació de valor compartit amb la comunitat, i impulsa actuacions i inversions alineades amb els seus objectius empresarials que generen valor per a la companyia i reverteixen positivament en la societat, el territori i la ciutadania.

## El nostre compromís amb la societat

- Garantir que la nostra activitat es desenvolupa sense cap discriminació i donar facilitats a les persones amb més dificultats de mobilitat.
- Fomentar els beneficis de la mobilitat sostenible i el civisme mitjançant el nostre programa educatiu, perquè creiem que les actituds responsables ajuden a construir una societat més democràtica, cívica i respectuosa amb el medi ambient.
- Garantir que compartim amb la societat la riquesa generada amb la nostra activitat, que ens hi ajuda en utilitzar els nostres serveis, i dur a terme accions directes de caràcter social i de promoció de la cultura o de patrocini d'iniciatives de tercers en aquests camps.
- Garantir que la nostra activitat és respectuosa amb la qualitat de l'aire i de l'aigua, la biodiversitat i l'aprofitament o l'estalvi de recursos naturals, i que fomenta els principis generals de protecció del medi ambient, tant des de la perspectiva local com global.



	ODS	LÍNIA ESTRATÈGICA	OBJECTIUS
ACCIONS SOCIALS	10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS 	Realitzar activitats de caràcter social	Promoure el voluntariat corporatiu  Col·laborar amb entitats socials mitjançant el patrocini d'activitats o donacions
	MEDI AMBIENT	13 ACCIÓ PEL CLIMA 	Minimitzar el consum de recursos naturals
12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES 		Minimitzar els residus que genera la nostra activitat	Identificar i avaluar els principals impactes ambientals de l'activitat  Reduir el consum d'aigua i energia a les oficines
COMPETÈNCIA		17 ALIANÇES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS 	Garantir una relació ètica i lícita amb la competència  Promoure l'RSE en associacions de les quals TRAM és membre



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 5.4 Diàleg amb els grups d'interès

TRAM té definit un model de relació amb els grups d'interès, així com els canals d'informació i comunicació necessaris per a mantenir-hi un diàleg permanent i poder conèixer les seves necessitats i expectatives. Aquest model de relació permet garantir la viabilitat del negoci a llarg termini, ja que una sòlida relació amb els grups d'interès és imprescindible per a l'adequat acompliment de la nostra activitat.

A TRAM considerem com a grup d'interès tots els col·lectius socials que es veuen, o que es poden veure, afectats per l'activitat de l'empresa, ara o en el futur, o que de manera legítima afecten o poden afectar l'activitat de l'empresa i, per tant, els nostres resultats.

Per tal d'identificar i prioritzar els grups d'interès, a TRAM hem realitzat una classificació en base als factors següents:

**Potència:** capacitat que té un determinat col·lectiu d'imposar exigències a l'organització.

**Legitimitat:** possibilitat d'un determinat col·lectiu d'incidir en els resultats de l'organització.

**Criticitat:** urgència amb què es requereix atenció al grup.

Els nostres grups d'interès són:

• **L'Administració.** L'Administració Pública és un dels principals grups d'interès o parts interessades de TRAM, ja que és qui gestiona la concessió i qui regula el marc legal vigent en el qual opera TRAM. La companyia manté de manera regular un diàleg amb les diferents administracions.

• **Les empreses sòcies i accionistes.** Les empreses sòcies i accionistes de TRAM formen part de la gestió de l'empresa mitjançant els òrgans de govern constituïts.

• **Usuaris i usuàries.** TRAM manté una comunicació bidireccional amb les persones usuàries i la clientela, ja que el grup té diferents canals formals i informals de comunicació mitjançant els quals en rep periòdicament les opinions.

• **Mitjans de comunicació.** A TRAM som transparents en les nostres informacions i mantenim un contacte directe amb els mitjans generalistes i especialitzats a través de l'equip de comunicació de la companyia, encarregat de fer una gestió activa del gabinet de premsa.

• **Equip humà.** La plantilla de TRAM és una part essencial del desenvolupament de la companyia, per la qual cosa el grup disposa de diversos canals de comunicació interna que els treballadors i treballadores poden fer servir per a expressar les seves opinions i fer demandes o suggeriments de millora a la Direcció.

• **Empreses proveïdores.** La relació amb elles es basa en garantir el manteniment de les col·laboracions i de la seguretat jurídica en la concessió i de la transparència del procés de contractació. La política de contractació de TRAM inclou rigorosos paràmetres de selecció i articula tots els procediments de compres mitjançant una gestió basada en la transparència i la seguretat que preveu tots els processos i les possibles incidències que en poden sorgir per a assegurar, així, la cadena de valor.

• **La comunitat** (ciutadans, ONG, associacions, etc.). A TRAM afavorim el diàleg i la interacció amb el conjunt d'entitats d'iniciativa pública o privada de l'entorn local circumdant a la nostra activitat. Per aquest motiu, interactuem amb associacions veïnals i d'altres tipus com ara fundacions, ONG, etc.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

**El model de responsabilitat social empresarial de TRAM**

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

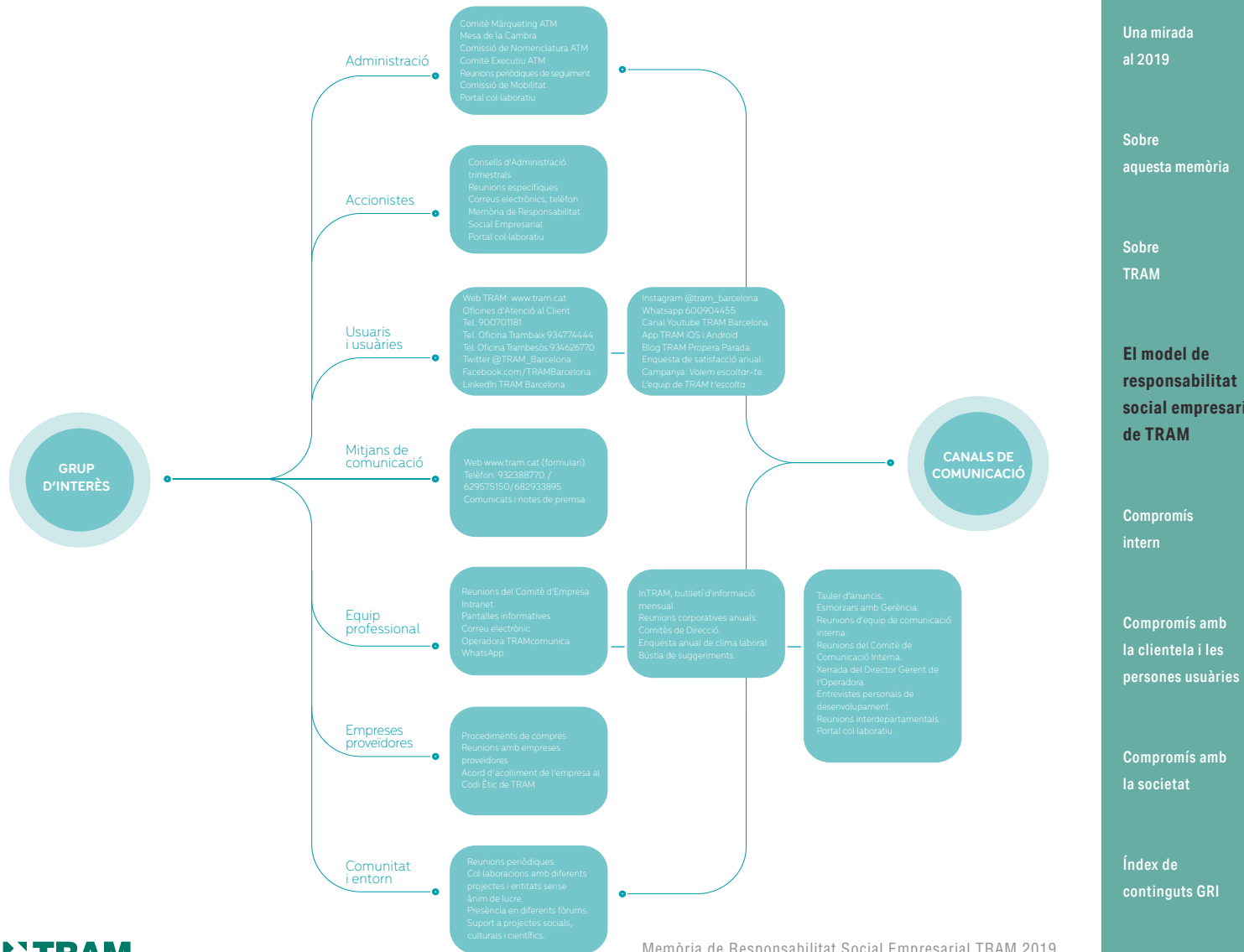
Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 5.4 Diàleg amb els grups d'interès

Amb l'objectiu de mantenir una relació propera, accessible i transparent amb tots els grups, i poder escoltar-ne les demandes i opinions, gestionem de manera activa els nostres canals de comunicació.

Considerem els aspectes rellevants plantejats pels nostres grups d'interès com a temes clau, per la qual cosa es tenen en consideració en el disseny d'objectius i actuacions de TRAM. La rendició de comptes és un principi no només d'estratègia i de bon govern, sinó també de transparència, responsabilitat i compromís.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

**El model de responsabilitat social empresarial de TRAM**

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 5.5 Anàlisi de materialitat

El 2016, TRAM va dur a terme una anàlisi de materialitat que ens va permetre definir el Model de Responsabilitat Social Empresarial de TRAM i identificar i prioritzar els aspectes materials més rellevants per gestionar l'RSE a partir dels compromisos de l'empresa. Anualment, a través del Pla de Responsabilitat Social, es defineixen els objectius i les accions que permeten materialitzar els nostres compromisos en matèria d'RSE.

La identificació dels aspectes més rellevants i els objectius estratègics es va basar en l'anàlisi i el diagnòstic de la informació recopilada per mitjà d'un treball de camp centrat en:

1. Elaboració i aplicació d'un qüestionari d'autoavaluació sobre la situació de TRAM en relació amb set eixos i els indicadors d'RSE corresponents (els eixos i indicadors utilitzats en el qüestionari d'autoavaluació són els que defineix l'Institut Ethos de Responsabilitat Social Empresarial).
2. Reflexió i avaluació de les accions dutes a terme fins al moment, alineades amb els indicadors avaluable de l'RSE.
3. Identificació i diàleg amb els grups d'interès.

D'aquest treball es va deduir que **l'ètica, la transparència, el compromís amb la societat i les pràctiques de bon govern** havien de ser els assumptes clau, ja que es va considerar que eren els de més impacte en l'èxit del negoci.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

**El model de responsabilitat social empresarial de TRAM**

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 6.0

## Compromís intern

---



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

**Compromís intern**

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 6.1 Compromís amb l'equip humà



A TRAM treballem per tal que l'equip humà gaudeixi d'igualtat d'oportunitats, igualtat salarial, una ocupació de qualitat, segura i saludable, i es pugui formar i desenvolupar professionalment.

## MIDA I PERFIL DE LA PLANTILLA

Homes	189	80%
Dones	48	20%
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100%</b>

## 6.1.1 Igualtat d'oportunitats laborals

Trambaix i Trambesòs compten amb un **Pla d'Igualtat** per a assegurar la igualtat de tracte i d'oportunitats entre homes i dones i eliminar qualsevol possible discriminació per raó de gènere. Es preveu que el pla s'actualitzi durant el 2020.

L'aplicació del Pla d'Igualtat, a la qual es destinen recursos humans, materials i econòmics, es porta a terme mitjançant diverses accions i activitats com ara:

- Pla de formació anual per a fomentar la igualtat d'oportunitats gràcies al coneixement.
- Ús de llenguatge inclusiu en la definició dels llocs de treball.
- Ús respectuosos de la imatge masculina i femenina, i absència de sexisme en la documentació i la comunicació.

• Presència equilibrada de figures femenines i masculines al web, a la revista corporativa i en les activitats educatives.

Es disposa també d'un **Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament en l'àmbit laboral**, protocol que inclou les orientacions sobre com actuar en cas que es produeixin situacions d'aquest tipus, les persones de referència i el procediment aplicable.

Durant 2019 es va impartir formació específica de prevenció i abordatge de l'assetjament sexual en l'àmbit laboral i es va donar a conèixer el document actualitzat de TRAM sobre la matèria.

### PLANTILLA PER CATEGORIA PROFESSIONAL I GÈNERE

	CATEGORIA	GÈNERE	
		Homes	Dones
DIRECCIÓ	TRAMBAIX	8	2
	TRAMBESÒS	0	0
STAFF	TRAMBAIX	7	20
	TRAMBESÒS	10	4
CONDUCCIÓ	TRAMBAIX	67	10
	TRAMBESÒS	52	9
INSPECCIÓ	TRAMBAIX	15	1
	TRAMBESÒS	14	1
PCC	TRAMBAIX	9	0
	TRAMBESÒS	7	1



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# TRAM facilita la participació a la Cursa de la Dona

TRAM va finançar la inscripció de totes aquelles persones de l'equip que volien participar a la Cursa de la Dona del 17 de novembre a Barcelona. L'esdeveniment esportiu va comptar amb la participació de més de 36.000 dones, una xifra rècord, que van córrer per la lluita contra la violència de gènere i contra el càncer de mama. A la cursa van participar 15 treballadores de TRAM.

D'altra banda, en el Dia Mundial del Càncer de Mama es van repartir entre els treballadors i treballadores llaços roses, símbol de la lluita contra aquesta malaltia.

# Suport a la Setmana de la Dona de la Fundació Adecco

La Fundació Adecco impulsa la Setmana de la Dona amb l'objectiu de potenciar el programa d'ocupació i sensibilitzar el teixit empresarial i la societat en general sobre la integració social i laboral de dones en risc d'exclusió. TRAM va donar suport a la Fundació per a portar a terme diferents activitats durant tota la Setmana de la Dona. També va fer difusió interna i externa de la campanya a través dels canals de comunicació de TRAM.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

## 6.1.1 Igualtat d'oportunitats laborals

### FACILITEM LA CONCILIACIÓ DE LA VIDA LABORAL I FAMILIAR

**7 persones han gaudit del permís de maternitat o paternitat durant el 2019. 4 dones i 3 homes.**

El 100 % de la plantilla es va reincorporar al seu lloc de feina després dels permisos.

**8,66% Treballadors/es de la plantilla amb reducció de jornada a TRAMBAIX**  
**11 persones de 127**  
**6 dones i 5 homes**

**15,31% Treballadors/es de la plantilla amb reducció de jornada a TRAMBESÒS**  
**15 persones de 98**  
**10 homes i 5 dones**

TRAM està treballant en la millora de l'horari del personal d'oficines a fi de facilitar la conciliació; en aquest sentit, ja s'ha flexibilitzat l'horari d'entrada i sortida, tot i haver-hi hores d'obligat compliment.

## 6.1.2 Aposta per la igualtat salarial

La retribució base entre homes i dones per categories professionals és la mateixa en tots els casos. Aquest salari ve marcat per les taules salarials del conveni d'aplicació.

A TRAM comptem també amb un **Protocol d'Igualtat i Prohibició de Tracte Discriminatori**, l'objectiu del qual és establir una política d'igualtat de tracte i d'oportunitats i de prohibició de tracte discriminatori per raó de naixement, de raça, de sexe, de religió, d'opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, tant a la directiva i la plantilla de TRAM com pel que fa a tercers.

Els treballadors i treballadores de TRAM reben formació específica sobre l'existència d'aquest protocol, dels drets i de les prohibicions que es deriven del seu contingut, i de l'existència del canal de denúncies com a mitjà que han de fer servir si tenen coneixement d'aquest tipus de pràctiques.

A més, a TRAM ens comprometem a aplicar la sanció corresponent a totes les conductes discriminatòries en funció dels paràmetres establerts en el Codi de Conducta. Des que es va implantar el 2013, el Protocol d'Igualtat i Prohibició de Tracte Discriminatori s'ha activat en tres ocasions, tot i que en cap cas ha estat necessari emprendre accions disciplinàries.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 6.1.3 Ocupació estable i de qualitat

A TRAM prioritzem l'ocupació estable i de qualitat per davant de la subcontractació o els contractes temporals.

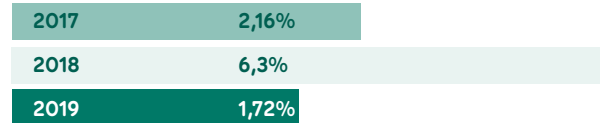
## PLANTILLA PER GÈNERE, TIPUS DE CONTRACTE I JORNADA

CONTRACTES INDEFINITS	TRAMBAIX		Homes	Dones	Total
				95	26
CONTRACTES INDEFINITS AMB REDUCCIÓ DE JORNADA	TRAMBESÒS		Homes	Dones	Total
			81	15	96
CONTRACTES DE DURADA DETERMINADA	TRAMBAIX		Homes	Dones	Total
			5	1	6
CONTRACTES A TEMPS PARCIAL	TRAMBESÒS		Homes	Dones	Total
			10	5	15
CONTRACTES A TEMPS PARCIAL	TRAMBAIX		Homes	Dones	Total
			5	1	6
CONTRACTES A TEMPS PARCIAL	TRAMBESÒS		Homes	Dones	Total
			2	0	2
CONTRACTES A TEMPS PARCIAL	TRAMBAIX		Homes	Dones	Total
			1	1	2
CONTRACTES A TEMPS PARCIAL	TRAMBESÒS		Homes	Dones	Total
			2	0	2

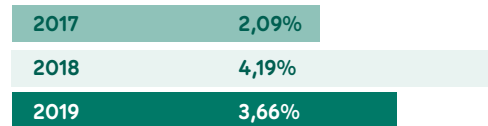
## NOVES CONTRACTACIONS PER EDAT I GÈNERE

CONTRACTACIONS TRAMBAIX	<30 ANYS		Homes	Dones	Total
			0	0	0
CONTRACTACIONS TRAMBAIX	DE 30-50 ANYS		Homes	Dones	Total
			18	6	24
CONTRACTACIONS TRAMBAIX	>50 ANYS		Homes	Dones	Total
			0	0	0
CONTRACTACIONS TRAMBESÒS	<30 ANYS		Homes	Dones	Total
			0	0	0
CONTRACTACIONS TRAMBESÒS	DE 30-50 ANYS		Homes	Dones	Total
			19	3	22
CONTRACTACIONS TRAMBESÒS	>50 ANYS		Homes	Dones	Total
			0	0	0

## ÍNDEX DE ROTACIÓ TRAMBAIX



## ÍNDEX DE ROTACIÓ TRAMBESÒS



A TRAM disposem també d'un **Protocol de Drets i Deures** de la plantilla de TRAM. L'objectiu del protocol és reconèixer els drets i establir els deures del personal de TRAM en el marc del Model de Prevenció i Detecció de Delictes.

La relació que conté aquest protocol respecta els drets i deures que l'ordenament jurídic vigent reconeix als treballadors i treballadores i a la ciutadania en general, que en cap cas es podran restringir més enllà del que permet el dret laboral. Aquesta relació de drets i deures s'ha d'entendre també sense perjudici d'altres drets i deures que es reconeixin en altres textos normatius aprovats per la mateixa empresa.

**Al 2019 s'ha introduït el Codi Ètic al manual d'acollida per a les persones que s'incorporen a la companyia.**



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

**Compromís intern**

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# Foment del voluntariat corporatiu

A TRAM hem impulsat, durant el 2019, diverses accions de voluntariat corporatiu amb l'objectiu de cohesionar l'equip humà i augmentar el sentiment de pertinença a l'organització, a l'hora que es contribueix positivament en accions socials. Les accions que s'han portat a terme en aquest sentit són:

## • Recollida d'aliments per al Banc d'Aliments de Catalunya

Les empreses que formen part de TRAM es van unir en la donació voluntària d'aliments al Banc d'Aliments de Catalunya. Els treballadors i les treballadores van poder aportar aliments durant tot el mes d'abril i van recollir-ne fins a 126 kg en total. Amb aquesta acció es fomenta la solidaritat i generositat entre l'equip de TRAM, i a la vegada s'ajuda les famílies necessitades que requereixen els serveis de l'entitat solidària.

## • Recollida de roba per al consorci d'entitats de la Cooperativa Roba Amiga

L'equip de TRAM i les seves empreses col·laboradores es van unir en la recollida de 348 kg de roba de segona mà per a donar-la al consorci d'entitats de la Cooperativa Roba Amiga. Aquesta organització fa una recollida selectiva de roba utilitzada, roba de la llar, sabates i altres residus tèxtils per a la seva revalorització a través de la reutilització i el reciclatge, mitjançant la integració de persones en risc d'exclusió.

## • Recollida de mantes i tovalloles per al Centre d'Acollida d'Animals Domèstics

Com a iniciativa de personal de TRAM, s'habiliten dos punts de recollida de mantes i tovalloles per a col·laborar amb el Centre d'Acollida d'Animals Domèstics del Penedès per a protegir del fred els peluts que hi viuen esperant ser adoptats.

## • Vídeo solidari amb l'associació "1.000 i una nineka"

TRAM va realitzar, amb motiu de les festes de Nadal, un vídeo solidari per a recolzar l'associació 1.000 i una nineka, dedicada a



l'obtenció de fons per a la recerca contra el càncer infantil. Al vídeo, que es va acompanyar d'una donació de 10.000 € i es va compartir a les xarxes socials com a felicitació nadalenca, hi apareixen 40 treballadors i treballadores de tots els departaments de TRAM que hi van participar de manera voluntària. Per a escollir la causa solidària protagonista del clip es va demanar a l'equip de TRAM que proposés projectes, que posteriorment es van sotmetre a la votació de tota la plantilla.

**L'equip de TRAM ha participat, un any més, en la XXIV Travessa de Muntanya del Club Ciclista de Sant Joan Despí. TRAM és una de les principals empreses patrocinadores de la travessa.**

**Un conductor i una conductora de TRAM van participar en el 8è Campionat Europeu de Conductors i Conductores de Tramvies celebrat a Brussel·les, en què van participar operadors de les principals línies de tramvia d'Europa.**



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 6.1.4 Cultura de la prevenció i la seguretat

TRAM té implementat i certificat un **Sistema de Gestió de la Seguretat i Salut Laboral**, d'acord amb la norma internacional OHSAS 18001, un sistema de gestió que contribueix a millorar les condicions i els factors que poden afectar el benestar de tota persona que es trobi en l'entorn físic de l'empresa.

La prevenció de riscos laborals és una de les prioritats màximes en la gestió de TRAM. Amb l'objectiu principal d'aconseguir un alt nivell de seguretat i salut en el treball, a TRAM desenvolupem una política de seguretat laboral basada en els principis bàsics següents:

- Complir amb la legislació vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i seguretat industrial, ja sigui d'àmbit estatal, autonòmic o local, així com els requisits derivats de les concessions administratives de les quals som titulars.
- Assignar i disposar dels recursos necessaris per a aconseguir una gestió adequada que permeti la identificació, l'avaluació i el control dels possibles riscos, així com la implantació de les mesures preventives necessàries.
- Facilitar la participació activa de tots els treballadors i treballadores com a mesura fonamental per a aconseguir una implantació efectiva i una millora de les activitats preventives, així com un clima de seguretat i confiança adequat.
- Facilitar informació i formació inicial i continuada a la plantilla sobre els riscos inherents al seu lloc de treball, així com els mitjans i les mesures que convé adoptar per a prevenir-los, a fi de promoure i assegurar comportaments i hàbits de conducta segurs i positius.
- Integar la nostra clientela, empreses proveïdores, subcontractistes i visitants en la gestió de la prevenció, amb l'objectiu d'assegurar que cap de les nostres activitats tingui incidència sobre ells, i viceversa.
- Col·laborar amb les administracions públiques i altres organismes per a desenvolupar procediments, dispositius i mètodes de treball.



**1.076 hores de formació en prevenció de riscos laborals a Trambaix.**

**1.282 hores de formació en prevenció de riscos laborals a Trambesòs.**

A TRAM hi ha un únic **Comitè de Seguretat i Salut en el Treball** per a Trambaix i Trambesòs amb operació al màxim nivell.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 6.1.4 Cultura de la prevenció i la seguretat

Actualment, el Comitè de Seguretat i Salut el formen els membres següents: Direcció Gerent, Direcció d'Operacions, Direcció Administrativa i Recursos Humans, responsable de PCC, responsable de Seguretat i Medi Ambient, adjunt/a a la Direcció d'Operacions, quatre persones de l'àrea de Conducció i una d'Inspecció.

**El Comitè de Seguretat i Salut representa el 100% de la plantilla.**

## INDICADORS D'ACCIDENTALITAT DE PERSONAL PROPI

### TRAMBAIX

Nombre d'accidents amb baixa de personal propi	6
Nombre d'accidents sense baixa	3
Nombre de jornades perdudes per accident	237
Nombre d'accidents mortals	0
Índex de freqüència	31,24
Índex de gravetat	1,23
Índex d'incidència	48,78
Índex d'absentisme	4,47

### TRAMBESÒS

Nombre d'accidents amb baixa de personal propi	6
Nombre d'accidents sense baixa	2
Nombre de jornades perdudes per accident	455
Nombre d'accidents mortals	0
Índex de freqüència	36,89
Índex de gravetat	2,79
Índex d'incidència	59,41
Índex d'absentisme	4,29



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# Diagnosi i accions per a una empresa saludable

Al 2019 TRAM ha portat a terme una diagnosi "d'empresa saludable", un procés de millora contínua per a promoure i protegir la salut, seguretat i benestar de les persones, i la sostenibilitat de l'ambient de treball. La diagnosi realitzada té en compte 4 àmbits: físic, psicosocial, recursos personals de salut i participació en la comunitat.

A fi de fomentar l'estil de vida saludable entre l'equip humà i en el marc de les accions per a esdevenir empresa saludable, TRAM ha dut a terme, al 2019, les següents activitats.

- Mes saludable (octubre), amb activitats esportives, xerrades, esmorzars i berenars amb l'equip humà.
- Instal·lació de desfibril·ladors a les dues cotxeres de TRAM.
- Xerrada de Freno al ICTUS a cada un dels centres de treball de Trambaix i Trambesòs per a donar visibilitat a l'ictus i conscienciar sobre el seu impacte i la seva prevenció.
- Participació en la XXIV Travessa de Muntanya del Club Ciclista de Sant Joan Despí.

Cal destacar també que als dos edificis de cotxeres, les màquines de "vending" d'alimentació disposen d'aliments hipocalòrics i fruita fresca, i que l'oficina del centre de Barcelona rep setmanalment 7,5 kg de fruita fresca.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 6.1.5 Impuls al desenvolupament professional i la formació

Per a l'adequat acompliment de l'activitat de TRAM és imprescindible comptar amb un equip format; la formació de l'equip permet el desenvolupament professional de les persones i és un dels pilars bàsics sobre els quals es fonamenta la qualitat de la nostra organització.

A TRAM impulem la formació de forma decidida i promovem anualment un **Pla de Formació**, d'acord amb la norma UNE-EN ISO 9001:2015. Al 2019 s'han realitzat 43 accions formatives previstes al Pla de Formació, de les quals 3 finalitzaran al 2020; també s'han realitzat 13 accions formatives fora del pla, accions que inclouen seminaris i jornades.

Durant l'any 2019 s'han impartit 6.411,5 hores de formació repartides entre ambdues empreses, i el 99 % de la plantilla ha realitzat, com a mínim, una formació. Cal destacar que del total d'hores de formació, el 44,30 % ha estat en matèria de seguretat.

## HORES DE FORMACIÓ TRAMBAIX

Homes	1.821,50
Dones	2.107,50

## HORES DE FORMACIÓ TRAMBESÒS

Homes	1.885,50
Dones	597

Al 2019 s'ha modificat la manera de valorar l'eficàcia de les formacions a fi d'adequar-les al màxim a les necessitats i requeriments de l'organització. Per a atendre amb la màxima efectivitat les necessitats formatives de la plantilla, TRAM té establerts diferents tipus de cursos de formació, tant inicial com contínua.

**43 Accions formatives durant el 2019**  
**3 Accions formatives que continuen el 2020**



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 6.1.5 Impuls al desenvolupament professional i la formació

## FORMACIÓ INICIAL

Dissenyada per als nous conductors i conductores -que constitueixen el gruix de la plantilla- amb l'objectiu que puguin afrontar amb èxit el dia a dia de la feina que fan.

Aquesta formació l'imparteix personal intern de l'empresa i té una durada aproximada d'un mes i mig, durant el qual es combinen classes teòriques i pràctiques. En el període 2017-2019 s'han dut a terme un total de 3 programes de formació per a personal de conducció nou.

La formació inicial consta dels punts següents:

- Presentació d'empresa
- El sistema tramviari TBX - TBS
- Infraestructura
- Material mòbil
- Aparells de via i enclavaments
- Senyalització
- Normes generals de circulació
- Comunicació
- Resolució d'incidències de circulació
- Incidents, accidents i reglament de viatgers
- Ecodriving
- Prevenició de riscos laborals
- Atenció a clients

El personal d'inspecció i el d'operacions del PCC també tenen una formació inicial adaptada a les característiques del seu lloc de feina.

## FORMACIÓ CONTÍNUA

La formació contínua és un element indispensable per a garantir una qualitat òptima del servei.

Es porten a terme els següents tipus de formacions:

- Cursos generalistes de direcció i lideratge
- Cursos tècnics d'especialització
- Revisió i reciclatge de la conducció del tramvia: anualment es fa una formació de reciclatge de 8 hores, en què s'actualitzen els coneixements, els aspectes relacionats amb la millora de l'explotació i es comparteixen casos reals que permeten treballar noves solucions.

**Al 2019, el gruix de la plantilla ha realitzat formació sobre l'anticipació i la prevenció d'accidents, la resolució d'averies i la percepció del risc.**

**Pel què fa a l'avaluació de l'acompliment, el 100 % de la plantilla rep avaluacions regulars en aquest sentit.**



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 6.1.6 Canals diversos de comunicació interna

Un dels compromisos de la Responsabilitat Social Empresarial de TRAM és garantir que la informació corporativa es difongui entre el personal de manera adequada i fomentar una comunicació interna fluida. A TRAM, creiem fermament que amb la comunicació interna es fomenta el sentiment de pertinença perquè es comparteixen valors, es potencia l'orgull d'empresa i s'estableixen vincles.

Els nostres canals de comunicació són:

## Comitè de Comunicació Interna

Format per representants de tots els col·lectius: Conducció, Inspecció, Operació, Manteniment, Atenció a Clients, Màrqueting, Recursos Humans i Administració, amb el colideratge de Recursos Humans i Màrqueting.

## Equip de Comunicació Interna

Format per representants de cada un dels departaments de TRAM Operadora i coliderat per les direccions de Recursos Humans i Màrqueting.

## Reunions internes amb la Direcció

Anualment se celebren reunions obertes a tota la plantilla, en què el Comitè de Direcció explica els fets rellevants de l'any i tot el personal té la possibilitat d'obtenir informació de primera mà sobre temes que els interessin. Els continguts que s'exposen en aquestes reunions es publiquen a la intranet corporativa.

## Intranet corporativa, cartelleria digital i butlletí intern mensual *inTRAM*

Per mitjà de la intranet corporativa, el personal té en tot moment la informació útil per a la seva feina i pot estar al dia de les últimes novetats de cada departament i de l'organització. A més, les persones que treballen a TRAM reben cada mes el butlletí digital intern *inTRAM* amb les notícies més destacades.

## TRAMcomunica

Disposem d'un correu electrònic corporatiu amb informació general d'interès per a tota la plantilla. Aquest canal s'utilitza com a reforç de la intranet i la cartelleria digital.

## Activitats a les instal·lacions de TRAM

Per tal de reforçar les relacions humanes dins de la plantilla, a TRAM organitzem esdeveniments nadalencs per a tot l'equip i una festa familiar anual pensada especialment per als fills i filles del personal.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 6.2 Compromís amb la cadena de subministrament



TRAM fa extensiu el seu compromís amb la responsabilitat social a tota la cadena de subministrament. Es fa partícips a totes les empreses proveïdores de la política de Responsabilitat Social Empresarial de TRAM. L'acceptació del Codi Ètic també és obligatòria a l'hora d'homologar noves empreses proveïdores.

Es porten a terme avaluacions a fi d'assegurar la bona gestió dels proveïdors. En aquest sentit, les empreses proveïdores son avaluades respecte el compliment en matèria de *Compliance* i dels resultats obtinguts en relacions mercantils anteriors. Un cop acabada la prestació del servei, s'avalua el grau de satisfacció obtingut.

Tots els obsequis del 15è aniversari de TRAM i totes les empreses de càteringer contractades pels diferents esdeveniments del 2019 s'han regit per una avaluació ambiental. Es van produir noves bosses de

tela amb la imatge de TRAM de cotó 100 % reciclat per regalar a tot l'equip i a totes les persones convidades a l'acte institucional de celebració de l'aniversari. A més, a l'acte institucional es van afegir oliveres joves de cultiu ecològic per trasplantar com a símbol dels anys que TRAM continuarà creixent al costat de totes aquestes persones i la societat en general.

D'altra banda, tots els càterings contractats estaven obligats a utilitzar vaixel·la reutilitzable de materials nobles o compostables i menjar saludable; i havien de donar l'opció d'aprofitar el menjar sobrant a través de les seves col·laboracions amb altres entitats o la donació al mateix equip de TRAM.



[Carta del president](#)

[Una mirada al 2019](#)

[Sobre aquesta memòria](#)

[Sobre TRAM](#)

[El model de responsabilitat social empresarial de TRAM](#)

[Compromís intern](#)

[Compromís amb la clientela i les persones usuàries](#)

[Compromís amb la societat](#)

[Índex de continguts GRI](#)

# 7.0

## Compromís amb la clientela i les persones usuàries



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

**Compromís amb la clientela i les persones usuàries**

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 7.1 Servei segur i de qualitat



A TRAM disposem d'un **Sistema de Gestió de Qualitat segons la norma UNE-EN ISO 9001:2015** i també segons la **UNE-EN 13816:2003**, norma específica sobre la qualitat del transport públic de passatgers des de dos punts de vista: d'una banda, de l'Administració i dels operadors, i de l'altra, de la clientela actual i potencial.

La seguretat és un dels principals compromisos de TRAM; per aquest motiu, comptem amb un grup de treball que en supervisa l'acompliment. Està format per membres de diferents àrees -Explotació i Desenvolupament, Operació, Manteniment, Màrqueting i Comunicació- i promou millores i campanyes.

També hi ha operatiu un **pla d'acció per a reduir l'accidentalitat**, vigent des de 2006. En el marc d'aquest pla d'acció, s'ha desenvolupat un mètode d'avaluació de l'accidentalitat que determina els llocs amb més risc potencial d'accident i obliga a buscar mesures correctores per a intentar reduir-lo.

**Al 2019 s'han reduït considerablement els accidents amb persones usuàries de carril bici que tenen confluència amb la plataforma tramviària.**

La reducció d'accidents amb persones usuàries de carril bici que tenen confluència amb la plataforma tramviària es deu a la normalització de l'ús d'aquest transport individual i a les millores incorporades en la construcció dels darrers carrils bici, que adopten el Manual de Senyalització elaborat per TRAM juntament amb les entitats promotores.

Els carrils bicis projectats i/o implementats durant 2018-2019 tenint en compte el Manual de TRAM per confluència tramvia-carril bici són a Diagonal – Bilbao, Diagonal – Pius XII, Diagonal – Joan Güell, carrer Torre Melina – Av. Xile i prolongació Eduard Maristany fins Estació de Sant Adrià (en projecte).

## ÍNDEX D'ACCIDENTALITAT DEL SERVEI (ACCIDENTS/MILIÓ KM) TRAMBAIX

2017	21,93
2018	27,76
2019	17,83

## ÍNDEX D'ACCIDENTALITAT DEL SERVEI (ACCIDENTS/MILIÓ KM) TRAMBESÒS

2017	29,74
2018	30,72
2019	20,04



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 7.2 Atenció i satisfacció de la clientela

L'Atenció a Clients és una activitat bàsica en el funcionament de TRAM i promou, entre altres aspectes, el procés de millora contínua de l'organització.

Les persones usuàries de les xarxes de tramvia que gestiona TRAM tenen diversos canals a la seva disposició per a fer peticions d'informació i suggeriments, formular una queixa o comunicar qualsevol incident.

## CANALS D'ATENCIÓ A CLIENTS

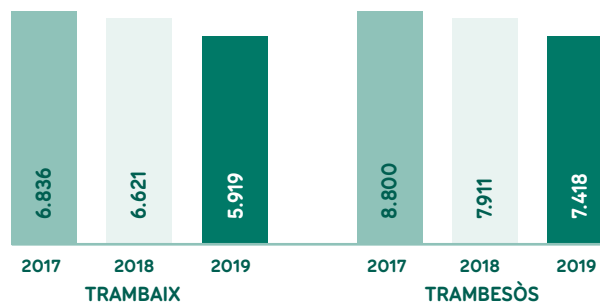
 900 701 181 Gratuito Laborables de 8 a 20h	 600 90 44 55 Laborables de 8 a 20h	 @TRAM_Barcelona Laborables de 8 a 20h	 OAC Oficina de Atención a Clientes Laborables de 9 a 19h T1 y T2 Bon Valge; T4 y T6 Port Fórum
 www.tram.cat	 APP TRAM Barcelona	 Interfono Disponible en todas las paradas 24 horas, todos los días del año	 Personal de TRAM

Durant el 2019 els usuaris i usuàries han utilitzat els serveis d'Atenció a Clients de Trambaix en un total de 9.061 ocasions. Pel que fa a Trambesòs, el servei d'Atenció a Clients ha atès 9.021 consultes.

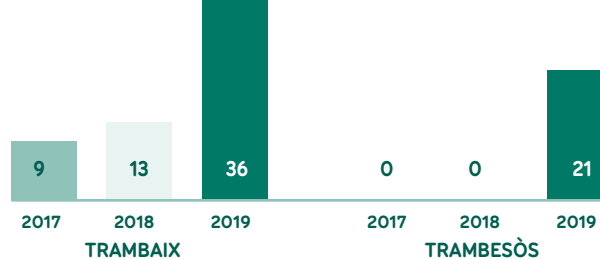
La mitjana de temps de resposta a les consultes de TRAM no supera, en cap dels dos casos, les 24 hores. Mentre que a Trambaix el temps de resposta és de 0,99 dies, a Trambesòs no supera els 0,45 dies.

**TRAM ha iniciat al 2019 una campanya on la Direcció respon en dies alterns als canals d'Atenció a Clients. De moment, han participat en aquesta campanya el Director General de TRAM i la Directora de Màrqueting.**

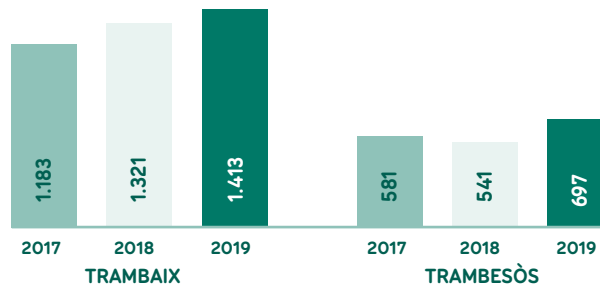
## PETICIONS D'INFORMACIÓ



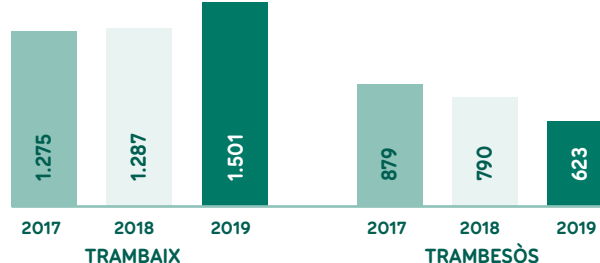
## SUGGERIMENTS



## QUEIXES



## INCIDÈNCIES



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# Les persones usuàries puntuen TRAM amb la nota més alta de la seva història

A la pregunta "Quina nota global li donaria al servei actual de TRAM en una escala de 0 a 10?", les persones usuàries del Tramvia de Barcelona puntuen amb un notable alt el servei, apropant-se a una puntuació de 8,5 punts (8,35 a Trambaix i 8,31 a Trambesòs).

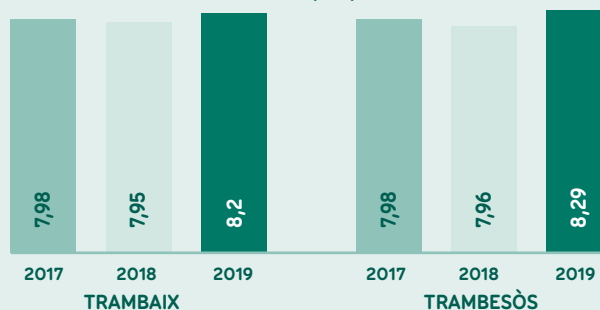
L'Estudi de Satisfacció de Viatgers de TRAM mostra que la satisfacció espontània dels usuaris i usuàries de Trambaix millora respecte al darrer any i supera totes les puntuacions d'anys anteriors. A més, la satisfacció espontània dels usuaris i usuàries de Trambesòs també millora respecte al 2018, amb creixements en totes les línies.

L'estudi, realitzat a un total de 2.203 persones, permet conèixer anualment l'opinió dels viatgers i viatgeres i el grau de satisfacció. L'univers objecte d'estudi està format per totes les persones usuàries majors de 14 anys que viatgen en dies feiners a les xarxes de Trambaix (T1, T2 i T3) i Trambesòs (T4, T5 i T6).

L'Índex de Qualitat Percebuda de Trambaix i de Trambesòs augmenta de forma important i aconsegueix establir una puntuació mitjana que supera els 8 punts. El ramal T3 i el tram comú de Trambaix augmenten de forma important i també aconsegueixen superar la nota de 8 punts. D'altra banda, el ramal T1 i T2 manté una percepció semblant a la de l'any anterior.

Pel que fa al Trambesòs, s'observa un augment en l'Índex de Qualitat Percebuda de la T4, i es manté com a la línia millor valorada. La T5 i T6 segueixen amb la tendència de l'any anterior i la seva percepció torna a augmentar de forma considerable.

ÍNDEX DE QUALITAT PERCEBUDA (IQP)



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

**Compromís amb la clientela i les persones usuàries**

Compromís amb la societat

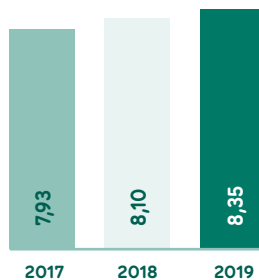
Índex de continguts GRI

# 7.2 Atenció i satisfacció de la clientela

## VALORACIÓ D'ATRIBUTS DEL SERVEI TRAMBAIX

	2017	2018	2019
Fidelitat	8.80	8.65	9.04
Recomanació	8.69	8.61	8.91
Facilitat d'accés a l'andana i al tramvia	8.69	8,43	8.68
Puntualitat del servei	8.00	8.12	8.42
Funcionament de les màquines validadores dins el tramvia	7.95	7.76	8.36
S.G. Servei actual del TRAM	7.93	8.10	8.35
Rapidesa del trajecte	8.03	8.06	8.34
Seguretat personal	8.12	8.12	8.34
Informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització...)	7.97	8.04	8.33
Confort / comoditat durant el viatge	8.13	7.85	8.21
Conducció suau i segura	7.86	7.94	8.13
Temperatura interior adequada	7.82	7.94	8.12
Facilitat d'adquirir el títol a les parades del tramvia	7.14	7.15	8.03
Atenció i amabilitat del personal	7.35	7.46	8.02
Correspondència amb d'altres mitjans	7.87	7.81	8.01
Neteja i manteniment dels vehicles i de les parades	7.98	7.96	7.92
Freqüència de pas	7.40	7.34	7.83
Informació durant incidències	7.08	7.82	7.77

## SATISFACCIÓ GENERAL DEL SERVEI



L'accessibilitat a l'andana o al tramvia és l'aspecte millor valorat, seguit de la puntualitat del servei i del funcionament de les màquines validadores.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

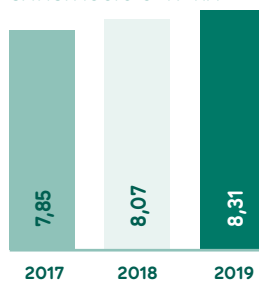
Índex de continguts GRI

# 7.2 Atenció i satisfacció de la clientela

## VALORACIÓ D'ATRIBUTS DEL SERVEI TRAMBESÒS

	2017	2018	2019
Fidelitat	8.72	8.78	8.80
Facilitat d'accés a l'andana i al tramvia	8.63	8.69	8.79
Recomanació	8.56	8.64	8.78
Rapidesa del trajecte	8.27	8.33	8.62
Conducció suau i segura	8.06	8.14	8.50
Confort / comoditat durant el viatge	8.07	8.13	8.43
Puntualitat del servei	8.19	8.17	8.43
Funcionament de les màquines validadores dins el tramvia	7.93	7.91	8.40
S.G. Servei actual del TRAM	7.85	8.07	8.31
Temperatura interior adequada	7.89	8.06	8.26
Correspondència amb d'altres mitjans	7.88	7.83	8.26
Informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització...)	7.87	8.01	8.20
Informació durant incidències	7.49	7.21	8.07
Seguretat personal	7.50	7.86	8.05
Atenció i amabilitat del personal	7.85	7.89	8.04
Neteja i manteniment dels vehicles i de les parades	7.48	7.70	7.95
Freqüència de pas	7.21	6.77	7.95
Facilitat d'adquirir el títol a les parades del tramvia	7.30	6.86	7.66

## SATISFACCIÓ GENERAL DEL SERVEI



L'accessibilitat a l'andana o al tramvia és l'aspecte millor valorat, seguit de la rapidesa del trajecte i la conducció suau i segura.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI



Carta del  
president

Una mirada  
al 2019

Sobre  
aquesta memòria

Sobre  
TRAM

El model de  
responsabilitat  
social empresarial  
de TRAM

Compromís  
intern

**Compromís amb  
la clientela i les  
persones usuàries**

Compromís amb  
la societat

Índex de  
continguts GRI

# Atenció i servei per a totes les persones

El compromís de TRAM amb l'atenció i el servei a usuaris i usuàries és extensiu a totes les persones i inclou aquelles amb diversitat funcional. Al 2019 s'han dut a terme dues accions per al foment de la inclusió als tramvies.

D'una banda, TRAM s'ha sumat a la prova pilot d'accés d'escúters homologats al transport públic. La prova pilot, en la que ja participaven el metro i els autobusos de TMB, té com a objectiu promoure l'accessibilitat i l'autonomia de les persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, així com la seguretat del conjunt dels viatgers.

D'altra banda, a la parada de TRAM Francesc Macià s'ha realitzat una prova pilot de bucles magnètics, una tecnologia que amplia la recepció dels missatges a las persones usuàries que utilitzen audiòfon equipat per a aquesta tecnologia. La instal·lació a totes les parades està previst iniciar-la durant l'any 2020 i finalitzarà en 3 anys.

## TRAM, primer transport públic català que rep la certificació de la Carta de Serveis

El Tramvia de Barcelona ha rebut la certificació de la seva Carta de Serveis per part de l'Associació Espanyola de Normalització i Certificació (AENOR), convertint-se en el primer transport ferroviari de Catalunya amb aquesta distinció.

A la Carta de Serveis de TRAM, publicada al 2018, hi consten fins a 16 compromisos de qualitat del servei, medi ambient, seguretat, atenció al client i responsabilitat social, associats cada un d'ells a indicadors de compliment quantificables. L'any 2019, aquests indicadors s'han auditat i validat, i la carta ha rebut la seva certificació de compliment de la Norma UNE 93200:2008.



La Carta de Serveis és una de les eines més utilitzades per a comunicar a les persones usuàries quines són les regulacions i normes del servei i els compromisos que s'assumeixen en la seva prestació. És un mecanisme per a definir els estàndards de servei i establir objectius ambiciosos per a la millora continua.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.0

## Compromís amb la societat



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.1 Acció social



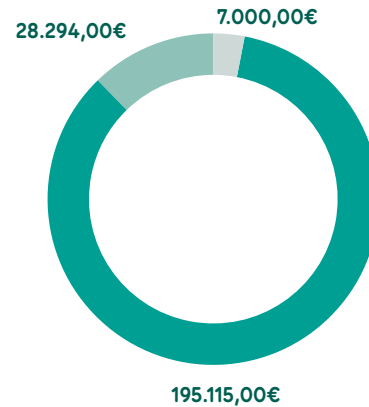
L'any 2019 s'han fet 62 actuacions de caràcter social orientades al desenvolupament de les comunitats en base als objectius específics següents:

- Donar suport a la reinserció social i laboral de les persones sense llar.
- Promoure actituds de resiliència mitjançant accions que demostrin que es poden superar les limitacions físiques o psíquiques.
- Millorar l'accés a la cultura de la població més desfavorida de l'àrea d'influència del TRAM.
- Millorar les condicions de vida de les persones de la tercera edat amb menys recursos econòmics.

**230.409 € invertits en projectes socials durant el 2019**

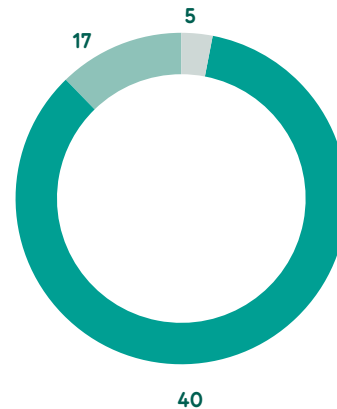
## DISTRIBUCIÓ SEGONS PÚBLICS (€)

SOCIETAT  
PÚBLIC INTERN  
CLIENTS I USUARIS



## DISTRIBUCIÓ SEGONS PÚBLICS (ACTIVITATS)

SOCIETAT  
PÚBLIC INTERN  
CLIENTS I USUARIS



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

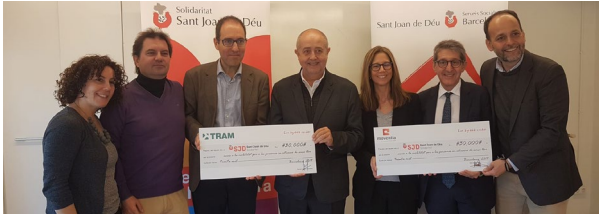
Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.1.1 Promoció de l'equitat i la inclusió social

## PROJECTE D'ACCÉS A LA MOBILITAT PER A PERSONES EN SITUACIÓ DE SENSE LLAR



### **SJD** Sant Joan de Déu Serveis Socials - Barcelona

TRAM i Moventia han renovat el seu recolzament al projecte d'accés a la mobilitat per a persones en situació de sense llar ateses per Sant Joan de Déu Serveis Socials - Barcelona. Aquesta col·laboració suposa l'aportació de 60.000 euros i incideix directament en més de 500 persones, homes i dones entre 18 i 65 anys, ateses anualment per Sant Joan de Déu Serveis Socials - Barcelona en el seu programes.

## PROGRAMA "NIT D'ESTRELLES" PER A INFANTS EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT



### **FUNDISOC** Fundació per a la integració social

Fundisoc, Fundació per a la Integració Social, organitza el programa "Nit d'estrelles", uns campaments durant la primera setmana de setembre per a 200 nens i nenes dels barris de la Mina i Sant Roc, amb l'objectiu de disminuir el risc de desnutrició infantil i millorar el benestar físic, psíquic, emocional i educatiu d'aquests

menors vulnerables a través del contacte amb la naturalesa. Els campaments es van dur a terme al municipi de Vilada, al Berguedà, i TRAM va fer-hi una aportació econòmica de 5.000 €.

## CAMPANYA #ENCARANO CONTRA LA CRONIFICACIÓ DE LA POBRESA

**+ Creu R ja #EncaraNo**



TRAM col·labora amb la campanya #EncaraNo de la Creu Roja a través d'una aportació econòmica de 10.000 euros i l'ús dels seus tramvies i canals de comunicació propis. La campanya #EncaraNo lluita contra la cronificació de la pobresa i fa visibles totes aquelles necessitats bàsiques de les persones, més enllà de l'alimentació, per a tenir un vida plena i saludable.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.1.1 Promoció de l'equitat i la inclusió social

## FINANÇAMENT D'ESTUDIS PER A JOVES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT



TRAM i la Fundació IRES renoven l'acord de col·laboració per a finançar estudis de joves en situació de vulnerabilitat que viuen al districte de Sant Martí de Barcelona. Amb aquesta signatura, TRAM reafirma el seu compromís destinant 3.000 € al Repte 22, la iniciativa de la Fundació IRES amb la col·laboració del 22@Network per a aconseguir beques per a joves del Projecte Click.

## TRAM BARCELONA OPEN, TORNEIG INTERNACIONAL DE TENNIS EN CADIRA DE RODES



Amb el lema "Mou el límit", al 2019 s'ha celebrat el TRAM Barcelona Open, Torneig Internacional de Tennis en Cadira de Rodes. En la tercera edició d'aquest esdeveniment, que compta amb el patrocini de TRAM, la col·laboració de la Fundació Step by Step i la Fundació

Bancària "la Caixa", han participat 40 jugadors i jugadores de 15 nacionalitats diferents. El TRAM Barcelona Open està obert a la ciutadania per a donar a conèixer els valors d'inclusió, igualtat i desenvolupament personal. La Fundació Step by Step és una entitat sense ànim de lucre dedicada a la rehabilitació de persones afectades de patologia neurològica amb afectació del sistema nerviós central.

## COL·LABORACIÓ AMB L'ASSOCIACIÓ CASAL INFANTIL LA MINA



L'acord de col·laboració entre TRAM i l'Associació Casal Infantil La Mina de Sant Adrià de Besòs s'ha renovat per onzè any consecutiu, amb l'objectiu de promoure el benestar infantil a través d'activitats amb menors, les seves famílies i la comunitat. Amb la col·laboració monetària de TRAM de 2.000 € i l'ajuda en la difusió de les seves activitats, el Casal Infantil La Mina ha pogut coordinar durant aquests 11 anys fins a sis edicions del Campament Màgic dels Reis Mags, deu edicions del Dia del Joc, rues i festes del barri de Sant Adrià, i fins a deu edicions també de la Setmana dels Drets dels Infants, entre altres.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.1.1 Promoció de l'equitat i la inclusió social

## COL-LABORACIÓ AMB LA FEDERACIÓ D'ASSOCIACIONS GITANES DE CATALUNYA



TRAM i la Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya (FAGiC) han renovat per onzè any consecutiu el seu acord de col·laboració amb el que les dues organitzacions treballen per una societat més inclusiva i amb igualtat d'oportunitats. La col·laboració econòmica és de 1.900 €.

## COL-LABORACIÓ AMB KALI ZOR



TRAM i Kali Zor, associació cultural gitana, activista i d'intervenció social, han renovat el seu conveni de col·laboració per a l'impuls de les escoles de futbol masculí i femení dels barris de La Mina i Sant Roc. Aquestes escoles esportives obliguen els menors a presentar

justificants d'assistència al col·legi o institut per a poder entrenar i disputar els partits. D'aquesta manera es fomenten l'escolarització i els hàbits de vida saludable centrats en l'educació i l'activitat física.

# 8.1.2 Foment de la convivència i la vida saludable

## COL-LABORACIÓ AMB EL BANC DE SANG I TEIXITS DE CATALUNYA



Per tercer any consecutiu, TRAM ha ofert un tramvia per a què el Banc de Sang i Teixits de Catalunya aculli les persones donants de sang. El tramvia va estar estacionat i obert al públic a la parada de Francesc Macià el divendres 6 de setembre. Sota el lema "Dona el millor de tu. Vine al TRAMvida a donar sang", la campanya contribueix a mantenir les reserves diàries necessàries a Catalunya amb més de 150 voluntaris/es i fins a 100 donants acceptats. Una jornada d'èxit que ajudarà al voltant de 300 persones.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.1.2 Foment de la convivència i la vida saludable

## CAMPANYA "UNA POMA PER LA VIDA"



TRAM ha fet participat tot l'equip humà de l'acció de suport a la reinserció laboral de les persones que pateixen esclerosi múltiple amb la compra d'una poma per a cadascú durant el període de la campanya. Cada poma té un cost simbòlic que s'utilitza per a finançar la tasca de FEM, Fundació Esclerosi Múltiple.

## CAMPANYA "POSEM-LI PEBROTS AL CÀNCER"



Amb motiu de la celebració de la Diada Mundial contra el Càncer, la Federació Catalana d'Entitats contra el Càncer (FECEC) va organitzar la quarta edició de la campanya 'Posem-li pebrots al càncer!'. Es van posar a la venda 55.000 bosses amb pebrots per un preu simbòlic amb l'objectiu de recaptar fons per a la investigació i el suport assistencial als malalts de càncer i els seus familiars. TRAM va participar comprant una bossa de pebrots solidaris per a cadascun dels treballadors i treballadores.

## CAMPANYA "JO SALVO VIDES"



TRAM ha col·laborat amb la campanya "Jo salvo vides" de l'Institut d'Investigació Biomèdica de Bellvitge per a la investigació contra el càncer. El Tramvia de Barcelona ha aportat 2.500 € a la causa i a més ha utilitzat els canals digitals propis per a fer-ne difusió i promoure la donació.

## CORREBLAU PER A NENS I NENES AFECTATS DE TRASTORN DE L'ESPECTRE AUTISTA



TRAM ha fet una donació de 800 motxilles per a la cinquena edició del Correblau, la cursa popular de 5 km celebrada al Parc del Fòrum de Barcelona per l'Associació Aprenem. El Correblau és una cursa solidària referent a la ciutat de Barcelona que se suma al programa Construïm Capacitat per tal de fer possible la inclusió escolar i social dels infants i joves amb Trastorn de l'Espectre Autista (TEA).

## TORNEIG DE FUTBOL CONTRA L'ELA



L'equip humà de TRAM ha participat en un torneig de futbol solidari en un acte per a recaptar fons per a la investigació de la malaltia degenerativa ELA. TRAM ha fet difusió de l'activitat i ha entregat els premis i una aportació monetària de 1.000 € a Fundela.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

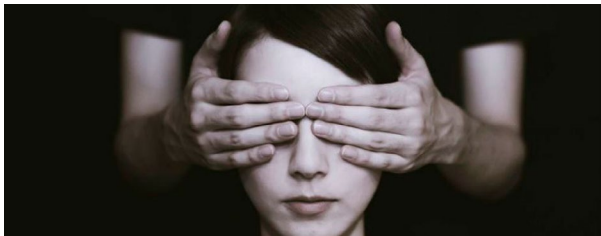
Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.1.2 Foment de la convivència i la vida saludable

## COL·LABORACIÓ AMB LA FUNDACIÓ OFTALMOLÒGICA RAMON MARTÍ I BONET



Fundació  
Ramon Martí Bonet  
contra la ceguera

TRAM ha renovat el seu conveni de col·laboració amb la fundació oftalmològica Ramon Martí i Bonet en el que s'estableix la donació de totes les ulleres perdudes, i no reclamades, en les instal·lacions del tramvia a programes solidaris de prevenció de la ceguera, atenció precoç i detecció de la ceguera infantil.

## ESPONSORITZACIÓ DE L'EQUIP DE FUTBOL SALA I.E. LA MINA



TRAM ha col·laborat en l'adquisició de vestuari per a la participació de l'equip de futbol sala a la Lliga del Barcelonès Nord dels Jocs Esportius de Catalunya.

## CURSA ESCOLAR BESÒS-MARESME



TRAM aporta 2.500 € i material per a l'organització de la cursa Besòs-Maresme, on participen alumnes de 9 escoles d'aquest barri. En total van participar-hi prop de 800 alumnes.

## CURSA SOLIDÀRIA DE L'ARENAL DE LLEVANT



TRAM ha fet una donació de recursos materials corporatius als participants de la Cursa Solidària de l'Arenal de Llevant, oberta a totes les edats. Tota la recaptació de les inscripcions a la cursa s'ha destinat a la Fundació Roure, que atén les necessitats bàsiques de les persones de la tercera edat i de les seves famílies.

## V TORNEIG CADET CIUTAT D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT

TRAM ha estat patrocinador del V Torneig Cadet Ciutat d'Esplugues de Llobregat celebrat al CEM Les Moreres d'Esplugues i organitzat per l'Ajuntament i l'Associació Esportiva Penya Esplugues. TRAM va proporcionar 250 motxilles a les persones participants del torneig.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.1.3 Impuls a l'accés a la cultura

## COL-LABORACIÓ AMB ELS PRINCIPALS MUSEUS D'ART DE LA CIUTAT



TRAM ha renovat al 2019 el conveni de col·laboració amb el Consorci de Museus d'Art Contemporani de Barcelona format pel Museu d'Art Contemporani de Barcelona, el Centre de Cultura Contemporània de Barcelona, la Fundació Joan Miró, la Fundació Antoni Tàpies, la Fundació Museu Picasso de Barcelona i el Museu Nacional d'Art de Catalunya amb l'objectiu de facilitar la difusió de les exposicions temporals i col·leccions d'aquests museus i centres de cultura a través del tramvia de Barcelona.

## IMPULS AL TURISME CULTURAL



TRAM ha signat la col·laboració amb el Consorci de Turisme del Baix Llobregat i els ajuntaments de Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Just Desvern per a seguir impulsant 'La Ruta del TRAM'. 'La Ruta del TRAM' ofereix descomptes per a visitar els atractius turístics, culturals i gastronòmics propers a la xarxa Trambaix.



## PARTICIPACIÓ AL 48H OPEN HOUSE BCN



TRAM participa, per segon any consecutiu, en el festival 48H Open House BCN amb l'obertura de les cotxeres de la xarxa Trambaix. L'activitat que ofereix TRAM consisteix en una visita guiada a les infraestructures situades a Sant Joan Despí. El 48h Open House BCN és un festival d'arquitectura que obre les portes de més de 150 edificis emblemàtics de la Regió Metropolitana de Barcelona.

## ACTIVITAT A LA CIUTAT DELS SOMNIS



TRAM ha participat amb una nova activitat a La Ciutat dels Somnis, el Festival de la Infància que s'organitza a Barcelona durant les festes de Nadal. Un any més, La Ciutat dels Somnis gira al voltant de la ciutat i els oficis que la fan possible. A l'activitat "TRAMQUIZZ" s'explica com funciona un tramvia, com treballa l'equip de TRAM, quina és la feina del personal de conducció i com es duu a terme perquè el servei de transport públic operi amb normalitat.

## COL-LABORACIÓ AMB EL PROGRAMA ARGONAUTES



TRAM ha col·laborat un any més amb el programa Argonautes, un programa d'ajuts per a sortides escolars al patrimoni cultural impulsat per l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. Es tracta d'un projecte pioner en l'àmbit de la inclusió social en relació a l'accessibilitat als museus i altres equipaments culturals, adreçat a les escoles catalogades de complexitat màxima pel Departament d'Ensenyament. TRAM facilita bitllets de transport propis per a afavorir aquesta accessibilitat.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.1.3 Impuls a l'accés a la cultura

## COL-LABORACIÓ AMB ELS PREMIS "EXPORCERCA"



Exporecerca Jove és una fira internacional d'investigació celebrada anualment a Barcelona. Els seus objectius són afavorir la investigació entre els joves, promoure l'intercanvi d'experiències i coneixement, i potenciar la participació en altres fires i congressos d'àmbit nacional i internacional. TRAM patrocina una de les categories de premis i aporta 200 € d'obsequi.

## PROMOCIÓ DE L'EXPOSICIÓ "BARCELONA – STONEWALL: UN VIATGE D'ANADA I TORNADA A LES PRIMERES MANIFESTACIONS LGTBI"



Al 2019 s'han celebrat els 50 anys d'orgull i lluita pels drets LGTBI, i TRAM ha col·laborat amb la difusió de l'exposició "Barcelona – Stonewall: Un viatge d'anada i tornada a les primeres manifestacions LGTBI", organitzada pel Centre LGTBI de Barcelona. A més, amb motiu del Dia de l'Orgull, els tramvies han circulat amb la bandera LGTBI.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.2 Protecció del medi ambient



El respecte i la protecció del medi ambient formen part de l'essència de l'activitat de TRAM en promoure un tipus de mobilitat eficient i de baix impacte ambiental.

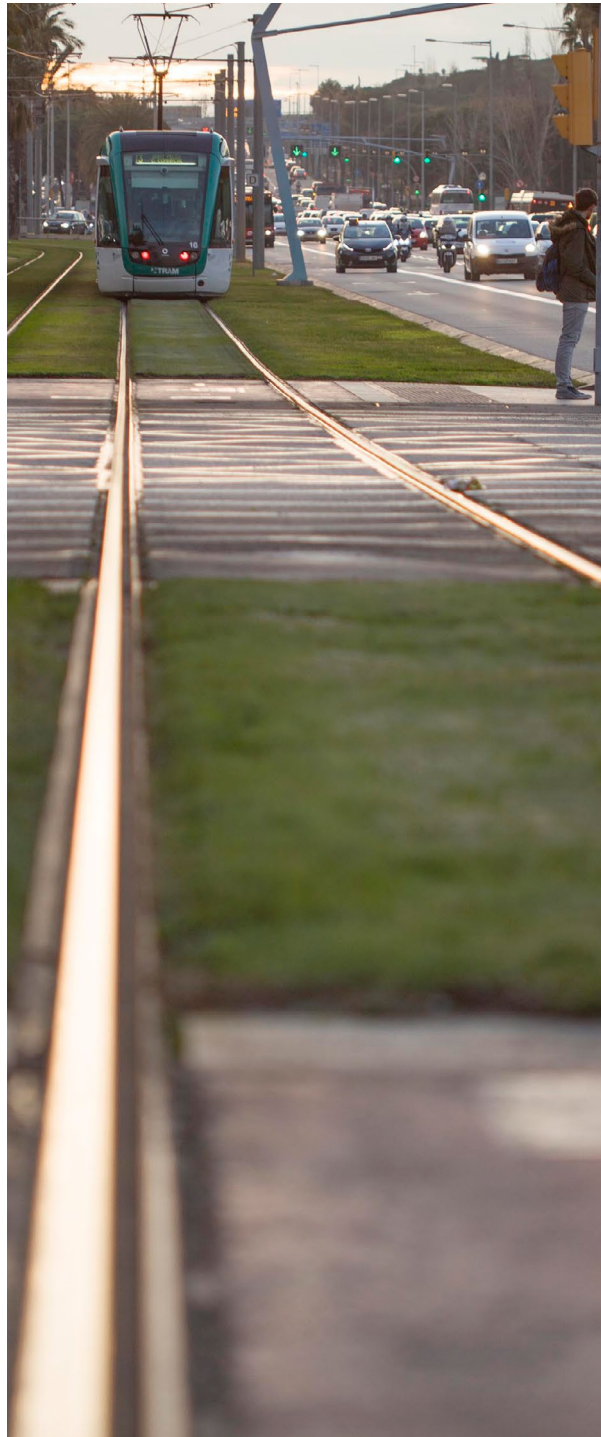
TRAM disposa d'un **Sistema de Gestió Ambiental certficat segons la norma UNE-EN ISO 14001:2015.**

D'altra banda, es compta amb un **Protocol en Matèria de Gestió de Riscos Mediambientals** que té com a objectiu determinar les directrius que TRAM ha de seguir a fi de garantir que, en el desenvolupament de les activitats amb potencial impacte ambiental, es respecti el marc normatiu de referència en matèria de protecció mediambiental, i d'aquesta manera evitar delictes contra el medi ambient que podrien comportar responsabilitat penal a l'empresa.

La Direcció de TRAM s'ocupa d'establir, implementar i mantenir una política mediambiental adequada. Aquesta política està documentada, es comunica a tots els membres de l'organització i, a més, està disponible per a consultar-la.

A TRAM complim la legislació ambiental vigent, i al 2019 no hem rebut cap sanció per incompliment de la legislació i la normativa ambiental.

**Al 2019 TRAM ha impulsat una campanya de bones pràctiques ambientals als centres, fent especial atenció a les bones pràctiques en consum d'aigua i llum i de reciclatge.**



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# El tramvia, un mitjà de transport públic eficient i sostenible

Els avantatges ambientals del tramvia són múltiples i contribueixen a un model de mobilitat urbana sostenible i a la protecció del medi.

•**Lluita contra el canvi climàtic.** Qualsevol vehicle amb motor de combustió emet CO<sub>2</sub>, que és el principal gas contaminant causant del canvi climàtic. Els tramvies són vehicles de tracció 100 % elèctrica, per la qual cosa no generen emissions directes en l'àmbit urbà.



## 1 TRAMVIA

transportant 34  
persones de mitjana:

**0 gr CO<sub>2</sub>/km i usuari/a**

## 1 TURISME

transportant 1.1  
persones de mitjana:

**122,329 gr CO<sub>2</sub>/km i usuari/a**

•**Menys contaminació.** Qualsevol vehicle amb motor de combustió emet NO<sub>x</sub> i partícules en suspensió (PM<sub>10</sub>), que són els principals contaminants amb afectació directa sobre la salut. En ser vehicles de tracció 100 % elèctrica, els tramvies de TRAM contribueixen a la millora de la qualitat de vida de les persones.



## 1 TRAMVIA

transportant 34  
persones de mitjana:

**0 g NO<sub>x</sub>/km i usuari/a**  
**0 g PM<sub>10</sub>/km i usuari/a**

## 1 TURISME

transportant 1.1  
persones de mitjana:

**0,747 g NO<sub>x</sub>/km i usuari/a**  
**0,036 g PM<sub>10</sub>/km i usuari/a**

•**Estalvi i eficiència energètica.** La tecnologia que equipa tota la xarxa de TRAM fa que el seu consum energètic sigui molt eficient. A més, els motors dels tramvies de TRAM generen electricitat durant la frenada, que s'incorpora a la xarxa i pot ser utilitzada per altres tramvies.



## 1 TRAMVIA

transportant 34  
persones de mitjana:

**0,15 kWh/km**

## 1 TURISME

transportant 1.1  
persones de mitjana:

**0,83 kWh/km**

•**Millora de la circulació.** Un tramvia pot transportar més de 200 persones usuàries, tantes com 3 autobusos o 180 cotxes.



=



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.2.1

## Bones pràctiques en consum d'aigua

A TRAM disposem d'un **pla per controlar el consum d'aigua** amb el qual es fa un seguiment del consum i de l'eficiència de reg.

Amb l'objectiu d'estalviar aigua en el reg a les instal·lacions, al mes de juny va quedar instal·lat el sistema de telelectura en les escameses de reg. El sistema permet obtenir la lectura dels comptadors en qualsevol moment i des de qualsevol ordinador o dispositiu mòbil, obrir o tancar l'electrovàlvula en remot, o rebre alarmes automàtiques si se sobrepassa el volum de consum màxim prefixat per a un dia. Així permet poder-se assabentar de fuites d'aigua que no siguin visibles o tancar de manera remota les escameses en casos concrets, com per exemple quan hi ha risc de glaçades. També permet extreure dades i gràfics dels historials dels consums d'aigua.

### CAPTACIÓ D'AIGUA SEGONS LA FONT

#### AIGUA MUNICIPAL

2017	161.436 m <sup>3</sup>
2018	137.053 m <sup>3</sup>
2019	145.116 m <sup>3</sup>

#### AIGÜES PLUVIALS

2017	42.791 m <sup>3</sup>
2018	37.105 m <sup>3</sup>
2019	33.689 m <sup>3</sup>

Aquest volum d'aigua s'utilitza en les instal·lacions de cotxeres de Trambaix i Trambesòs, a més del reg de la totalitat de zones amb gespa. El consum es mesura mitjançant comptadors a les escameses de la companyia subministradora.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.2.2 Ús d'energia procedent de fonts renovables

A TRAM utilitzem energies renovables, com l'energia solar, mitjançant instal·lacions pròpies. Al 2019, TRAM i Endesa han renovat el seu acord de subministrament per a garantir que l'energia sigui 100 % verda. Així, els tramvies, les instal·lacions, els vehicles elèctrics i els equipaments que depenen de TRAM reben energia procedent exclusivament de fonts renovables.

A més, es disposa d'una flota de vehicles moderns que incorpora tecnologia eficient, sense emissions, i que reaprofitja l'energia que es genera amb la frenada. Aquesta energia sobrant es retorna al sistema i la poden utilitzar altres tramvies propers.

L'energia anual que necessita TRAM és d'uns 12,93 GWh (4,96 kWh/km). Tot i mantenir uns nivells de consum elèctric similars al llarg del temps, la tendència ha estat descendent en els últims anys. Aquesta millora és la conseqüència de l'aplicació d'un **Pla d'Eficiència Energètica**.

Entre les mesures que es porten a terme en el marc d'aquest pla destaquen

• **Monitorització del consum d'energia dels tramvies:** dos tramvies de Trambaix i dos de Trambesòs compten amb un sistema de mesurament amb l'objectiu de conèixer el detall dels consums i així poder emprendre accions per a la reducció i l'eficiència.

• **Ecodriving:** s'ha implementat un pla de formació de conducció eficient a partir de les dades de consums en els tramvies monitoritzats.

• **Control de l'estat dels tramvies en l'estacionament:** es disposa de mesures de control i seguiment de l'estat dels tramvies en l'estacionament, amb instruccions d'apagada d'il·luminació i climatització.

• **Canvi en l'enllumenat per tecnologies més eficients.** En concret, s'han portat a terme les següents actuacions

**Il·luminació interior dels tramvies:** substitució de tots els fluorescents de la sala de viatgers de les dues flotes per fluorescents de tecnologia LED.

**Il·luminació dels plafons d'informació de parades (OPI):** substitució dels fluorescents d'enllumenat dels plafons d'informació al viatger de totes les parades de les dues xarxes per fluorescents de tecnologia LED.

**Il·luminació de l'exterior de les cotxeres Trambesòs:** substitució de tots els projectors de l'exterior de cotxeres (platja de vies, pàrquing i via by-pass) d'halogenurs metàl·lics per projectors de tecnologia LED.

• **Instal·lació d'equips de control d'il·luminació:** s'han instal·lat diferents equips de control d'encesa i apagada automàtica en tallers i oficines.

• **Divulgació de la política de medi ambient** i de les mesures d'estalvi energètic i conscienciació en la millora de la sostenibilitat.

**La implantació d'aquestes mesures ha significat una reducció del consum d'energia elèctrica en els darrers anys.**

**TRAM va participar en una taula rodona sobre medi ambient durant la setmana de la Responsabilitat Social Empresarial 2019 explicant bones pràctiques d'eficiència energètica com ara la compra d'electricitat 100% verda generada per fonts renovables, o l'aprofitament de l'energia de la frenada dels tramvies.**



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.2.2 Ús d'energia procedent de fonts renovables

ENERGIA CONSUMIDA	2017	2018	2019
Consum energètic intern	6.476.625 kWh 4,31 kWh/km	6.412.809 kWh 4,25 kWh/km	6.421.988 kWh 4,25 kWh/km
Consum energètic intern	4.682.725 kWh 4,21 kWh/km	4.556.103 kWh 4,16 kWh/km	4.456.800 kWh 4,17 kWh/km
Intensitat energètica	3,51 GW h 5,21 kWh/km	13,39 GW h 5,14 kWh/km	13,17 GW h 5,10 kWh/km

■ Trambaix ■ Trambesòs ■ TRAM

El 100% de l'energia que mou TRAM prové de fonts renovables.

El tramvia, com qualsevol mode ferroviari, és més eficient en termes de consum energètic ja que, gràcies a la baixa adherència roda-carril, es necessita menys energia per a moure'l.

## ESTALVI D'EMISSIONS

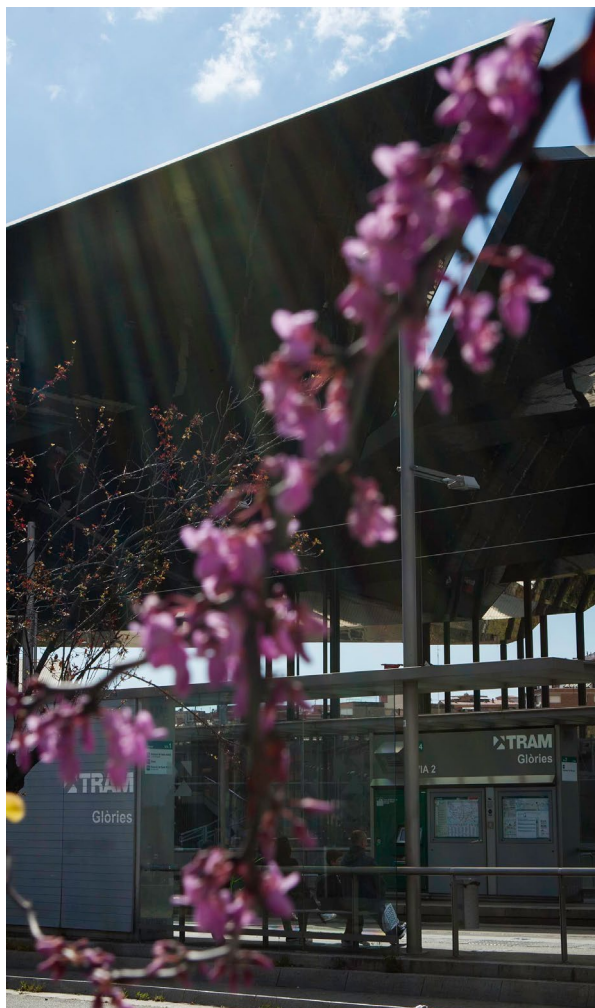
Emissions CO2 estalviades 2004-2019 (t)*	5.954,39	2.110,22
Emissions NOx estalviades 2004-2019 (t)*	36,36	2.110,22
Emissions partícules estalviades 2004-2019 (t)*	1,75	0,62

\*Ecolcalculadora de TRAM

Les cotxeres de Trambaix disposen d'una planta fotovoltaica des del 2006. Aquesta infraestructura genera anualment 125.000 kWh, amb una potència instal·lada de 104,4 kW. La producció energètica de la planta permet recórrer sense cost 27.400 km en tramvia, o fer 210.000 viatges addicionals cada any. La planta ocupa una superfície de 892 m<sup>2</sup> i consta de 696 plaques fotovoltaïques. L'energia que es produeix en aquesta planta es ven a la xarxa elèctrica general.

La planta fotovoltaica suposa un estalvi anual d'emissions de gasos d'efecte hivernacle de 54 tones de CO<sub>2</sub> i 65 kg de SO<sub>2</sub>.

**TRAM**



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# Participació de TRAM a Expoelectric

TRAM ha participat a l'Expoelectric, l'esdeveniment més important de vehicles elèctrics del sud d'Europa, que va tenir lloc a Barcelona el 2 i 3 de novembre. TRAM hi va ser present amb un estand propi per a explicar el funcionament energètic del tramvia, amb un seguit d'activitats pensades per a tots els públics.

Amb l'Expoelectric, una iniciativa organitzada per la Generalitat de Catalunya a través de l'Institut Català d'Energia, l'Ajuntament de Barcelona, la Diputació de Barcelona, el Col·legi d'Enginyers Tècnics Industrials de Barcelona i l'Àrea Metropolitana de Barcelona, Barcelona se situa com la capital europea de la mobilitat elèctrica.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.2.3 Estalvi d'emissions a l'atmosfera

El tramvia de TRAM és un vehicle amb tracció 100 % elèctrica que contribueix a millorar la qualitat de vida de les persones i estalvia milers de tones d'emissions contaminants, especialment de CO<sub>2</sub>, però també d'altres emissions perjudicials per al medi ambient, com les micropartícules o el monòxid de carboni (CO).

**ESTALVI D'EMISSIONS  
EN EL PERÍODE 2004-2019 (T\*)**  
**8.064,60 tones de CO<sub>2</sub>**  
**49,25 tones de NO<sub>x</sub>**  
**2,37 tones de partícules**

\*Ecolcalculadora de TRAM



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# Adhesió de TRAM al manifest One Planet, One Plan

TRAM s'ha adherit al manifest de la Unió Internacional de Transport Públic (UITP) One Planet, One Plan que insta els diferents governs mundials a treballar pel transport públic com una mesura contra el canvi climàtic. Aquest manifest demana que es prioritzi el disseny de carrers centrat en les persones per a millorar la qualitat de l'aire mitjançant una adient planificació urbana, i que es reforci el paper del transport públic com a columna vertebral de tots els serveis de mobilitat, entre altres. TRAM va difondre la campanya a través dels seus canals digitals.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.2.4 Reducció i correcta gestió de residus

TRAM porta a terme diverses accions per a la reducció de residus i per a una correcta gestió. Al 2019 s'han fet sessions formatives sobre la reducció, reutilització i el reciclatge a la feina.

## GESTIÓ DE RESIDUS TRAMBAIX

RESIDUS PERILLOSOS	2017	2018	2019
Producció de residus perillosos (kg)	16.820	10.210	13.740
Volum de residus perillosos recuperats (kg)	4.630	3.620	3.740
Percentatge de residus perillosos recuperats	27,53 %	35,46 %	27,22 %

## RESIDUS NO PERILLOSOS

Producció de no residus perillosos (kg)	60.090	57.230	51.050
Volum de residus no perillosos recuperats (kg)	16.150	12.350	10.390
Percentatge de residus no perillosos recuperats	26,88 %	21,58 %	20,35 %

## TOTAL TRAMBAIX

Residus produïts (kg)	76.910	67.440	64.790
Residus recuperats (kg)	20.780	15.970	14.130
% residus recuperats	27,02 %	23,68 %	21,80 %
Kg de residus generats per cada 100 km	5,12	5,08	4,28

## GESTIÓ DE RESIDUS TRAMBESÒS

RESIDUS PERILLOSOS	2017	2018	2019
Producció de residus perillosos (kg)	13.310	11.690	25.850
Volum de residus perillosos recuperats (kg)	2.190	1.730	2.850
Percentatge de residus perillosos recuperats	16,45 %	14,8 %	11,03 %

## RESIDUS NO PERILLOSOS

Producció de no residus perillosos (kg)	33.220	38.030	32.380
Volum de residus no perillosos recuperats (kg)	6.980	5.330	9.850
Percentatge de residus no perillosos recuperats	21,01 %	14,01 %	30,42 %

## TOTAL TRAMBESÒS

Residus produïts (kg)	46.530	49.720	58.230
Residus recuperats (kg)	20.780	15.970	12.700
% residus recuperats	19,71 %	14,2 %	21,81 %
Kg de residus generats per cada 100 km	4,33	4,62	5,57



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.2.4 Reducció i correcta gestió de residus

## CONSUM DE MATERIALS

TRAMBAIX	2017	2018	2019
Consum de paper (kg)	1.980	1.310	374
Consum de paper reciclat (kg)	1.980	1.310	0
Consum de paper reciclat (%)	100 %	100 %	0

## TRAMBESÒS

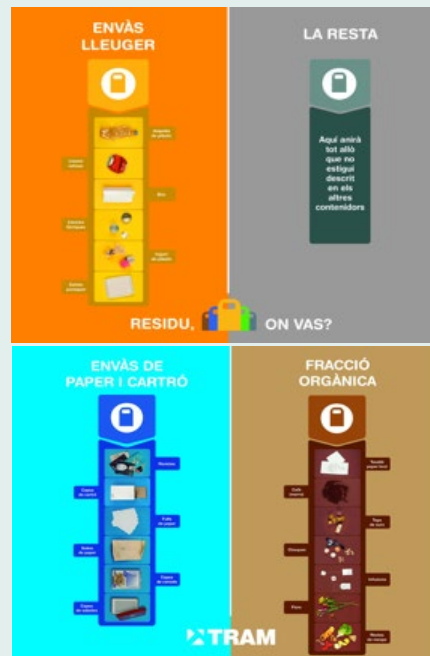
Consum de paper (kg)	2.680	1.280	150
Consum de paper reciclat (kg)	2.680	1.280	0
Consum de paper reciclat (%)	100 %	100 %	0

Al 2019 hi ha hagut una notable reducció del consum de paper, fruit del procés de digitalització de la companyia.



# Trambesòs s'incorpora al projecte Eix Besòs Circular

Eix Besòs Circular és un projecte de simbiosi industrial a Badalona i Sant Adrià de Besòs, l'objectiu del qual és oferir un servei de suport a la indústria local per a ajudar-la a avançar cap a l'economia circular. Trambesòs s'ha incorporat al projecte, que permet crear un servei privat de recollida selectiva per a millorar la forma de reciclar els residus. A més, s'ha iniciat una campanya de conscienciació de reciclatge per a l'equip humà.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.3 Educació i comunicació ambiental



## 8.3.1 TRAMeduca

“TRAMeduca, un mitjà d’educació” és el programa educatiu de TRAM adreçat a alumnes des de Primària fins a Batxillerat i també a la gent gran, per a treballar la mobilitat, el civisme i el respecte al medi ambient i amb l’objectiu d’afavorir actituds responsables i de construir una societat més cívica i respectuosa amb el medi. El programa permet donar a conèixer el funcionament del tramvia de Barcelona i s’ofereix als municipis de l’àrea d’influència de TRAM.

El projecte, que s’ofereix des del servei TRAMeduca, s’ha desenvolupat d’octubre del 2018 a juliol del 2019 amb la realització d’un total de 190 activitats presencials a les cotxeres de Sant Adrià de Besòs (83 activitats), les cotxeres de Sant Joan Despí (92 activitats) i a 15 centres escolars.

Les activitats que es porten a terme en el programa són:

- Mira el TRAM. Educació Infantil.
- Investiga el TRAM. Cicle Inicial d’Educació Primària.
- Viu el transport públic. Cicle Mitjà d’Educació Primària.
- Aventura’t al TRAM. Cicle Superior d’Educació Primària.
- TRAMsporta’t. Cicle Superior d’Educació Primària.
- I tu, què en penses? Centres d’ Educació Secundària Obligatòria.
- L’energia del TRAM. Educació Secundària Obligatòria, Batxillerat i Cicles Formatius.
- El Nostre TRAM. Gent gran.

Totes les activitats s’adrecen i s’adapten a centres d’Educació Especial.

### ACTIVITATS REALITZADES SEGONS NIVELL EDUCATIU

EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA

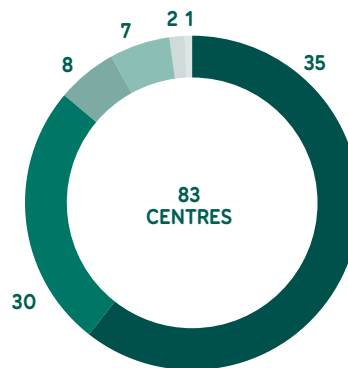
SECUNDÀRIA, BATXILLERAT I/O CICLES FORMATIUS

ESCOLES BRESSOL

EDUCACIÓ ESPECIAL

CASALS

ALTRES



**190 activitats realitzades.**  
**4.082 participants.**

**Al 2019, el programa educatiu de TRAM ha batut el seu propi rècord de participants i activitats.**



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.3.1 TRAMeduca

## ALTRES SERVEIS I ACTIVITATS DE TRAMEDUCA

- **El TRAM com a transport escolar.** Servei que dona suport al desplaçament de grups d'escolars en tramvia per a facilitar la realització d'activitats fora dels centres escolars.
- **SuperTRAM.** Visita combinada a les instal·lacions de TV3 i de Catalunya Ràdio utilitzant com a mitjà de transport el tramvia, que uneix la seu dels dos mitjans d'informació.
- **El nostre TRAM.** Activitat per a majors de 65 anys en la qual es treballen totes les passes que una persona ha de seguir a l'hora de fer un desplaçament amb tramvia, i en què es posa èmfasi en els aspectes de seguretat, autonomia, orientació i ús prioritari del tramvia com a transport públic, accessible i segur.

**TRAMeduca compta amb el Segell de Qualitat Educativa de l'Institut de Ciències de l'Educació de la Universitat de Barcelona, un segell de qualitat del projecte d'acreditació de les activitats educatives que impulsen l'ICE i el Consell de Coordinació Pedagògica de l'Ajuntament de Barcelona.**



## MOBILONA, JORNADA SOBRE LA MOBILITAT RESPONSABLE I SEGURA DE BADALONA



TRAM organitza activitats sobre la mobilitat segura i sostenible a la jornada per a infants sobre mobilitat de la ciutat de Badalona. Durant el dia van passar per l'estand de TRAM més de 290 alumnes, voluntaris/es i professors/es que van poder participar d'activitats de foment de l'ús del transport públic i, específicament, del coneixement del tramvia.

## JORNADA DEL SERVEI D'EDUCACIÓ PER A LA SEGURETAT DE LA GUÀRDIA URBANA



La Guàrdia Urbana de Barcelona va celebrar la 20a Jornada del Servei d'Educació per a la Seguretat, una jornada participativa amb nens i nenes d'Educació Primària al Parc Fòrum sota el lema Mobilitat Segura. TRAM hi va participar amb activitats educatives que reforcen els coneixements sobre la mobilitat segura, el civisme, el respecte pel medi ambient i la convivència.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.3.2

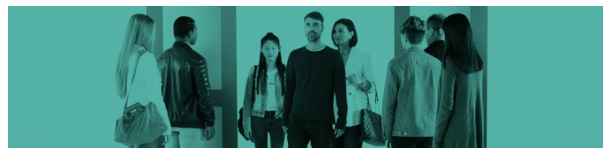
## Campanyes de comunicació

### CAMPANYA DE CIVISME



TRAM ha apostat pels nous llenguatges audiovisuals i gèneres musicals més alternatius per a promoure la campanya de civisme de 2019 i arribar als usuaris de TRAM més joves. S'ha realitzat un vídeo, que s'ha distribuït per les xarxes socials i els canals propis del tramvia, protagonitzat per un actualitzat filòsof Immanuel Kant cantant trap i defensant el civisme al transport públic, i més concretament al tramvia. Ha estat la campanya més viral i exitosa de la història del tramvia, sumant més de 2 milions de visualitzacions i ressò en mitjans de comunicació internacionals.

### CAMPANYA DE BONES PRÀCTIQUES AL TRAMVIA "FEM-HO FÀCIL"



TRAM ha portat a terme la campanya "Fem-ho fàcil" de bones pràctiques per a viatjar en tramvia, campanya que recull sis consells de comportament per a millorar l'experiència de viatge de les persones usuàries: "Ens agafem a les barres quan viatgem drets" per a evitar caigudes, "Ens distribuïm al llarg de l'andana i dins del tramvia" per a accedir més fàcilment, "Pleguem els seients abatibles quan el tramvia va ple" per a optimitzar l'espai, "Deixem sortir abans d'entrar" per a agilitzar l'accés, "Després del senyal acústic, no entrem ni sortim" per a evitar incidents, i "Entrem, facilitem el pas i validem" per a deixar entrar tothom en el temps previst de parada.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 8.3.3 Suport a accions de sensibilització ambiental

## LA TAMBORINADA



**LA RODA**  
FUNDACIÓ

TRAM va participar a la Tamborinada, la fira d'entitats de la Fundació La Roda, que se celebra al Parc de la Ciutadella de Barcelona. L'activitat de TRAM va consistir a oferir un taller d'estampació de bosses de cotó per a guardar el pa, i contribuir així a la reducció de la generació de residus.

## FESTA DE LA BICICLETA DE BARCELONA



**Bicicletada**  
Festa de la bici  
24 de març

L'Autoritat del Transport Metropolità i TRAM van participar en la Festa de la Bicicleta de Barcelona amb un estand d'activitats familiars. Es van oferir activitats infantils al voltant de la mobilitat segura i sostenible en tramvia i bicicleta.

## BICICLETADA AL BAIX LLOBREGAT

TRAM va donar suport al Club Ciclista Sant Joan Despí per a la cursa ciclista pel Baix Llobregat en el marc de les activitats de la Setmana de la Mobilitat Sostenible i Segura. A l'activitat van participar prop de 900 persones.

**TRAM**

## ACTIVITAT A LA FESTA MAJOR DE SANT ILDEFONS



TRAM patrocina l'activitat adreçada als infants d'entre 5 i 11 anys, dedicada als jocs realitzats amb portes de fusta reciclades, de la Festa Major de Sant Ildefons. Aquesta activitat forma part del projecte de l'espai d'experimentació organitzat pel Centre Cívic, que té com a element vertebrador l'ús de materials reciclats i sostenibles.

## SETMANA SENSE SOROLL



Del 22 al 28 d'abril va tenir lloc la tercera edició de la Setmana Sense Soroll, que promou iniciatives en el marc de la prevenció de la contaminació acústica, com ara la sensibilització i l'educació ambiental. TRAM va fer difusió de les activitats de la setmana entre l'equip humà i les persones usuàries.



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

# 9.0

## Índex de continguts GRI

La taula que mostrem a continuació resumeix els continguts generals bàsics i específics del Global Reporting Initiative (GRI) de conformitat amb els Estàndards GRI de l'opció "de conformitat – essencial".



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

ESTÀNDARD GRI	INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I INDICADORS	ENLLAÇOS	OMISSIONS
---------------	--	----------	-----------

INDICADOR	DESCRIPCIÓ		
-----------	------------	--	--

**GRI 102 CONTINGUTS GENERALS BÀSICS**

**Perfil de l'organització**

102-1	Nom de l'organització	TRAM (Tramvia de la Regió Metropolitana de Barcelona)
102-2	Activitats, productes i serveis	4.2 Activitat
102-3	Ubicació de la seu	C/ Còrsega, 270, pl. 4 <sup>a</sup> porta 6, 08008 Barcelona
102-4	Ubicació de les operacions	4.2 Activitat
102-5	Propietat i forma jurídica	4.0 Sobre TRAM
102-6	Mercats servits	Àrea Metropolitana de Barcelona
102-7	Grandària de l'organització	2.0 Una mirada al 2019
102-8	Informació sobre professionals i altres treballadors	6.1. Compromís amb l'equip humà
102-9	Cadena de subministrament	6.2 Compromís amb la cadena de subministrament
102-10	Canvis significatius en l'organització i en la seva cadena de subministrament	No s'han produït canvis significatius al 2019
102-11	Principi o enfocament de precaució	4.6 Ètica, integritat i transparència
102-12	Iniciatives externes	4.5 Aliances amb organitzacions del sector
102-13	Afiliació a associacions	4.5 Aliances amb organitzacions del sector



[Carta del president](#)

[Una mirada al 2019](#)

[Sobre aquesta memòria](#)

[Sobre TRAM](#)

[El model de responsabilitat social empresarial de TRAM](#)

[Compromís intern](#)

[Compromís amb la clientela i les persones usuàries](#)

[Compromís amb la societat](#)

[Índex de continguts GRI](#)

ESTÀNDARD GRI	INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I INDICADORS		ENLLAÇOS	OMISSIONS
	INDICADOR	DESCRIPCIÓ		
<b>Estratègia</b>				
	102-14	Declaració de l'alt executiu o responsable de la presa de decisions	1.0 Carta del president	
<b>Ètica i integritat</b>				
	102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	4.6. Ètica, integritat i transparència 5.1. Els nostres valors	
<b>Governança</b>				
	102-18	Estructura de governança	4.3 Organigrama	
<b>Participació dels grups d'interès</b>				
	102-40	Llista de grups d'interès	5.4 Diàleg amb els grups d'interès	
	102-41	Acords de negociació col·lectiva	El 100 % de la plantilla està sota un únic conveni	
	102-42	Identificació i selecció dels grups d'interès	5.4 Diàleg amb els grups d'interès	
	102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	5.4 Diàleg amb els grups d'interès	
	102-44	Temes i preocupacions clau mencionats	5.4 Diàleg amb els grups d'interès	



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

**Índex de continguts GRI**

ESTÀNDARD GRI	INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I INDICADORS	ENLLAÇOS	OMISSIONS
---------------	--	----------	-----------

INDICADOR	DESCRIPCIÓ		
-----------	------------	--	--

**Pràctiques per a l'elaboració d'informes**

102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	No aplica	
102-46	Definició del contingut dels informes i la cobertura de cada aspecte	3.0 Sobre aquesta memòria	
102-47	Llistat de temes materials	S'ha completat la llista de temes materials amb els temes i indicadors d'aquest índex ja que es correspon més amb la realitat de l'empresa. Es preveu fer un nou anàlisi de materialitat per 2020	
102-48	Reformulació de la informació	-	
102-49	Canvis en l'elaboració de l'informe	No	
102-50	Període objecte de l'informe	2019	
102-51	Data de l'últim informe	2018	
102-52	Cicle d'elaboració dels informes	Anual	
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	premsatram@tram.cat	
102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els Estàndards GRI	Opció de conformitat: essencial	
102-55	Índex de Contingut GRI	9.0 Índex de continguts GRI	
102-56	Verificació externa	No aplicable	



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

**Índex de continguts GRI**

ESTÀNDARD GRI	INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I INDICADORS	ENLLAÇOS	OMISSIONS
---------------	--	----------	-----------

## TEMES MATERIALS

### CATEGORIA: ECONOMIA

#### Anticorrupció

GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	5.5 Anàlisi de materialitat 4.6 Ètica, integritat i transparència
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	4.6 Ètica, integritat i transparència
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	4.6 Ètica, integritat i transparència
	205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	La totalitat del cos directiu de TRAM ha rebut formació sobre les polítiques i els procediments contra la corrupció durant el 2019. Tot l'equip de Direcció de Trambaix UTE i Trambesòs UTE i la totalitat de la plantilla de Tramvia Metropolità, SA i Tramvia Metropolità del Besòs, SA han assistit a una formació d'una hora amb una avaluació posterior.

### CATEGORIA: MEDI AMBIENT

#### Energia

GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	8.2 Protecció del medi ambient
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	8.2 Protecció del medi ambient 8.2.2 Ús d'energia procedent de fonts renovables
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	8.2 Protecció del medi ambient 8.2.2 Ús d'energia procedent de fonts renovables



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

ESTÀNDARD GRI	INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I INDICADORS		ENLLAÇOS	OMISSIONS
---------------	--	--	----------	-----------

### Energia

302-1	Consum energètic dins de l'organització	8.2.2 Ús d'energia procedent de fonts renovables
302-3	Intensitat energètica	8.2.2 Ús d'energia procedent de fonts renovables
302-4	Reducció del consum energètic	8.2.2 Ús d'energia procedent de fonts renovables

### Aigua

GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	8.2 Protecció del medi ambient
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	8.2 Protecció del medi ambient 8.2.1 Bones pràctiques en consum d'aigua
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	8.2 Protecció del medi ambient 8.2.1 Bones pràctiques en consum d'aigua
GRI 303: Aigua 2016	303-1	Extracció d'aigua per font	8.2.1 Bones pràctiques en consum d'aigua

### Emissions

GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	8.2 Protecció del medi ambient
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	8.2 Protecció del medi ambient 8.2.3 Estalvi d'emissions a l'atmosfera
GRI 305: Emissions 2016	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	8.2 Protecció del medi ambient 8.2.3 Estalvi d'emissions a l'atmosfera
	305-1	Emissions directes e GEH (abast 1)	No disponible al 2019



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

ESTÀNDARD GRI	INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I INDICADORS	ENLLAÇOS	OMISSIONS
---------------	--	----------	-----------

**Compliment ambiental**

	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	8.2 Protecció del medi ambient
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	8.2 Protecció del medi ambient
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	8.2 Protecció del medi ambient
GRI 307: Emissions 2016	307-1	Compliment ambiental	No s'han produït sancions per incompliment ambiental el 2019

**CATEGORIA: SOCIAL**

**Ocupació**

GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	6.1 Compromís amb l'equip humà
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	6.1 Compromís amb l'equip humà
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	6.1 Compromís amb l'equip humà
GRI 401: Ocupació 2016	401-1	Noves contractacions de professionals i rotació del personal	6.1.3 Ocupació estable i de qualitat
	401-3	Permís parental	6.1.1 Igualtat d'oportunitats laborals



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

ESTÀNDARD GRI	INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I INDICADORS	ENLLAÇOS	OMISSIONS
---------------	--	----------	-----------

### Salut i Seguretat Laboral

GRI 403: Salut i Seguretat en el treball 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	6.1.4 Cultura de la prevenció i la seguretat
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	6.1.4 Cultura de la prevenció i la seguretat
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	6.1.4 Cultura de la prevenció i la seguretat
	403-1	Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de Salut i Seguretat	6.1.4 Cultura de la prevenció i la seguretat
	403-2	Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional	6.1.4 Cultura de la prevenció i la seguretat

### Formació i ensenyament

GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	6.1.5 Impuls al desenvolupament professional i la formació
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	6.1.5 Impuls al desenvolupament professional i la formació
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	6.1.5 Impuls al desenvolupament professional i la formació
GRI 404: Formació i ensenyament	403-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per treballador	6.1.5 Impuls al desenvolupament professional i la formació
	403-2	Programes per a millorar les aptituds dels treballadors/es i programes d'ajuda a la transició	6.1.5 Impuls al desenvolupament professional i la formació
	403-3	Percentatge de treballadors/es que se sotmeten a avaluacions periòdiques de l'acompliment del desenvolupament professional	No disponible al 2019



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

ESTÀNDARD GRI	INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I INDICADORS	ENLLAÇOS	OMISSIONS
---------------	--	----------	-----------

### Diversitat i igualtat d'oportunitats

GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	6.1 Compromís amb l'equip humà
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	6.1 Compromís amb l'equip humà
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	6.1 Compromís amb l'equip humà
	405-1	Diversitat en òrgans de govern i treballadors/es	6.1.1 Igualtat d'oportunitats laborals
	405-2	Relació entre el salari base dels homes i el de les dones	6.1.2 Aposta per la igualtat salarial

### No-discriminació

GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	6.1 Compromís amb l'equip humà
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	6.1 Compromís amb l'equip humà
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	6.1 Compromís amb l'equip humà
GRI 406: No-discriminació 2016	406-1	Casos de discriminació i accions correctives preses	No s'ha produït cap cas de discriminació

### Comunitats locals

GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	8.0 Compromís amb la societat
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	8.0 Compromís amb la societat
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	8.0 Compromís amb la societat



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

ESTÀNDARD GRI	INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I INDICADORS	ENLLAÇOS	OMISSIONS
---------------	--	----------	-----------

### Comunitats locals

GRI 413: Comunitats locals 2016	413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	8.0 Compromís amb la societat
---------------------------------------	-------	--	-------------------------------

### Avaluació social dels proveïdors

GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	6.2 Compromís amb la cadena de subministrament
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	6.2 Compromís amb la cadena de subministrament
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	6.2 Compromís amb la cadena de subministrament
GRI 414: Formació i ensenyament	414-1	Nous proveïdors que han passat filtres de selecció segons criteris socials	No disponible al 2019

### Salut i Seguretat dels usuaris

GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	7.1 Servei segur de qualitat
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	7.1 Servei segur de qualitat
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	7.1 Servei segur de qualitat
GRI 416: Salut i Seguretat dels usuaris 2016	416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la Salut i Seguretat de les categories de productes i serveis	No hi ha hagut incompliments al 2019



Carta del president

Una mirada al 2019

Sobre aquesta memòria

Sobre TRAM

El model de responsabilitat social empresarial de TRAM

Compromís intern

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

Compromís amb la societat

Índex de continguts GRI

 **TRAM**

**15**  
**anys**

