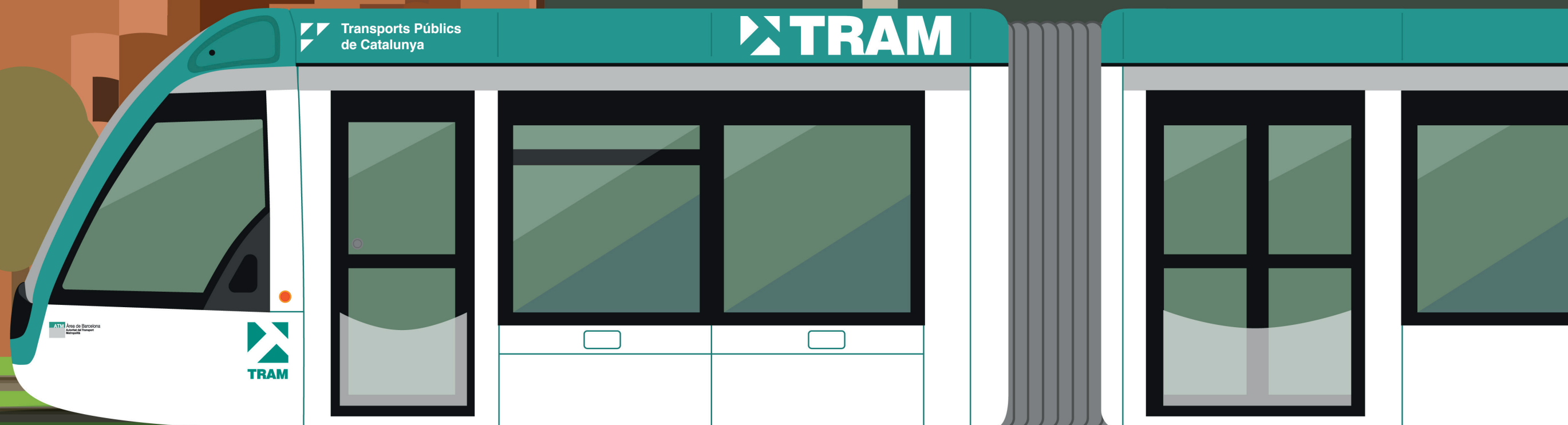


TRAM

Memòria
de Sostenibilitat
2022

Tramvia de
la Regió Metropolitana
de Barcelona



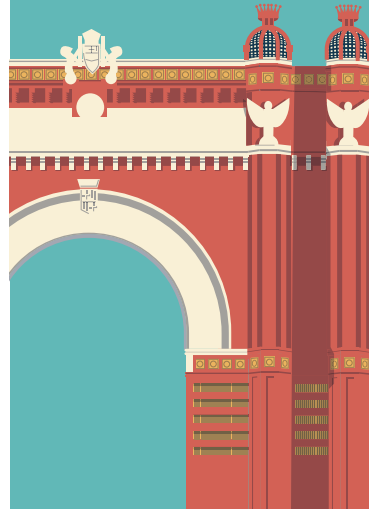
01

El 2022: la tornada a la normalitat



02

La nostra memòria de sostenibilitat



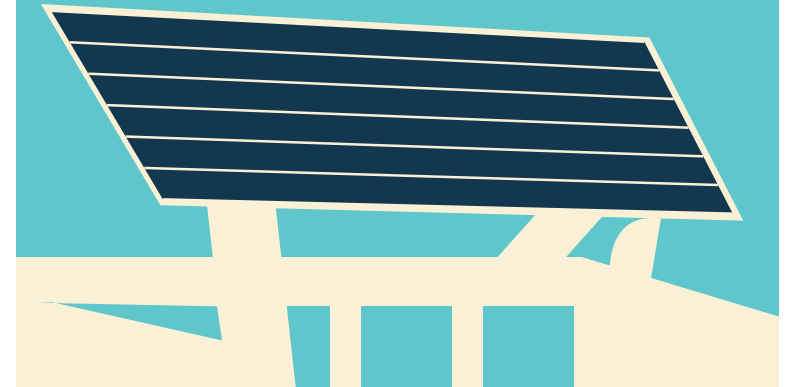
03

TRAM, el gran transport metropolità



04

El model de sostenibilitat de TRAM



05

El compromís intern de TRAM



06

El compromís amb la clientela i les persones usuàries



07

Compromís social



08

Índex de continguts GRI



Carta del president

TRAM, un agent clau de la mobilitat sostenible

El tramvia de Barcelona torna a presentar la seva memòria de sostenibilitat, en què sintetitza els indicadors i els esdeveniments principals que s'han desenvolupat durant el 2022. En aquestes pàgines mostrem, de manera transparent, les fites més rellevants del 2022, un any en què la pandèmia de la covid-19 no va marcar la nostra activitat com sí que ho va fer els dos anys anteriors.

L'any 2022 és, doncs, un any de recuperació de la normalitat, amb un nombre de viatges molt semblant als anys pre-pandèmics, i això ha estat possible gràcies a la ciutadania i al gran equip de TRAM. I és que les persones que formem part de la família TRAM i la cultura de la

companyia hem demostrat que som capaces de fer front a qualsevol repte i de superar les dificultats. El balanç no pot ser més positiu, tot i que, en molts aspectes, l'any passat no va ser un any de grans alegries en l'àmbit global, a causa de l'alça dels preus de les matèries primeres i de l'energia, i també de la guerra entre Rússia i Ucraïna.

Continuarem treballant per la mobilitat sostenible i la responsabilitat social. Aquest és el compromís cap als nostres usuaris i usuàries, que cada any ens puntuen més alt. Aquest fet ens enorgulleix i, alhora, ens exigeix que continuem superant reptes i que treballem per millorar els nostres indicadors. Que any rere any siguem el trans-

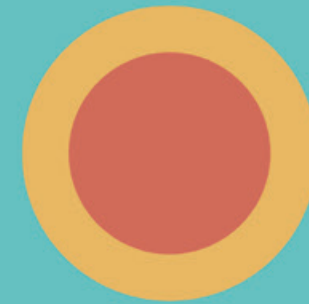
port públic més ben valorat de la Regió Metropolitana de Barcelona és un premi que no volem deixar de tenir, ni hem de deixar de tenir; per tant, continuarem treballant incansablement.

La seguretat, la fiabilitat i l'experiència de viatge són els eixos que marquen el nostre full de ruta, unes línies estratègiques que seguirem desenvolupant d'una manera positiva i amb el mínim impacte mediambiental possible. Per tot això, amb humilitat i amb orgull, puc afirmar que TRAM continuarà sumant èxits com l'agent clau de la mobilitat que és. Gaudiu de la consulta.

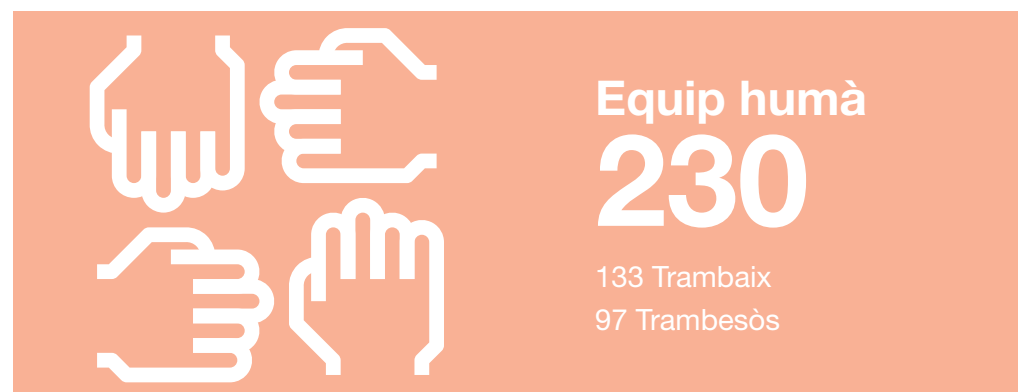
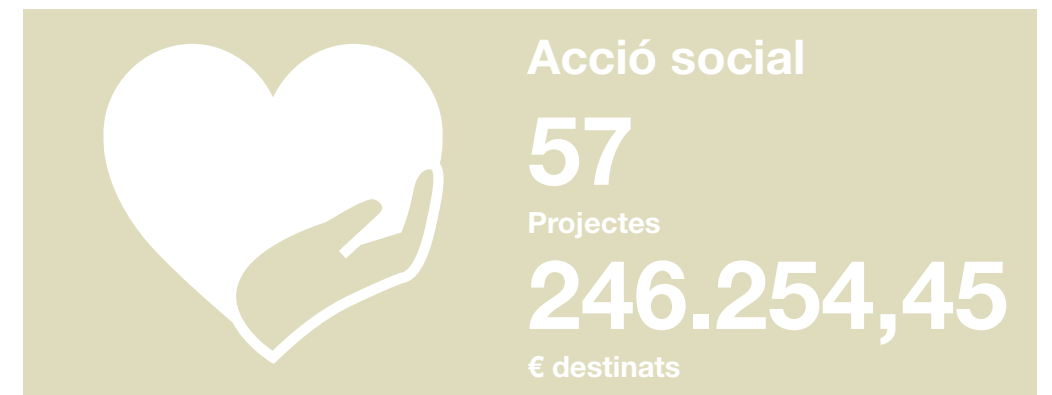
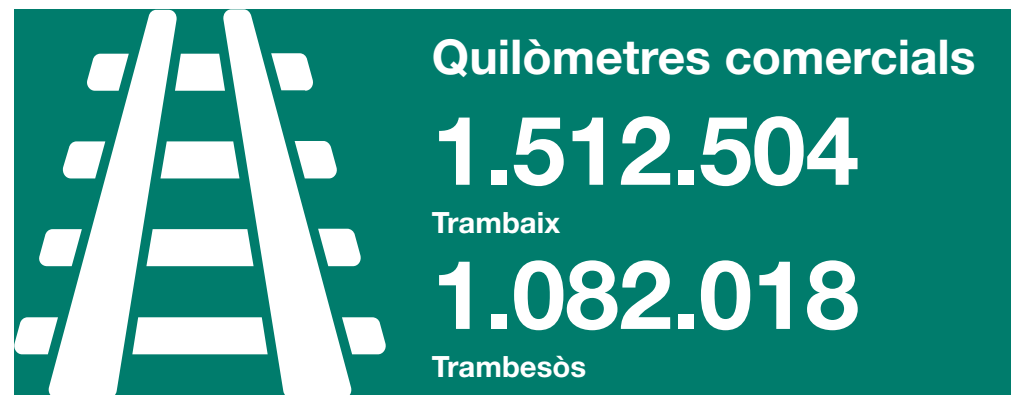
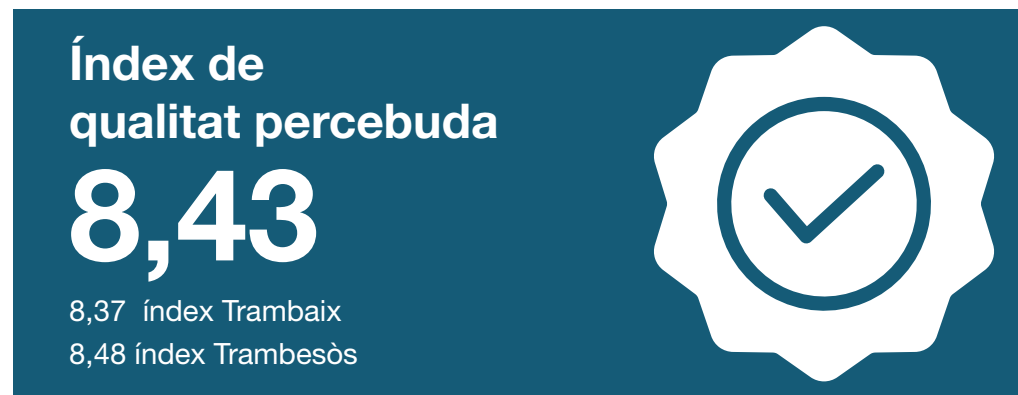
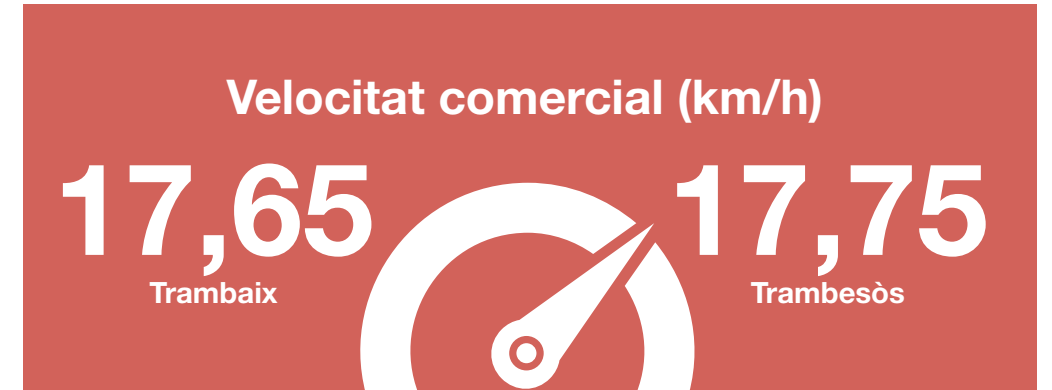
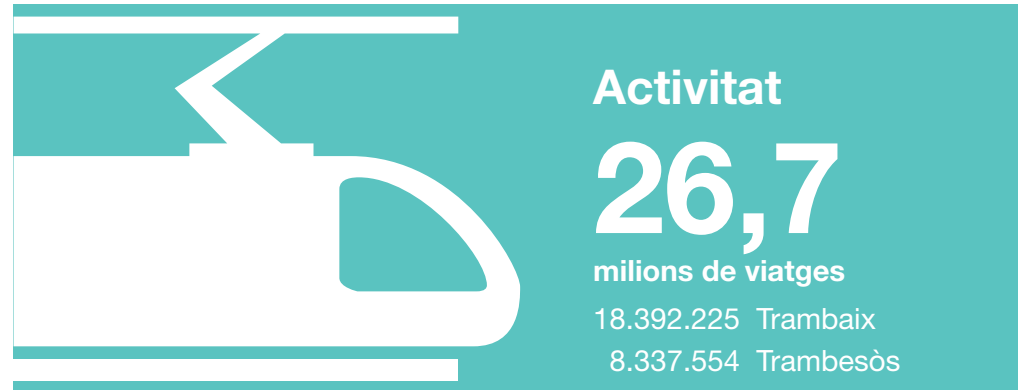


Javier Pérez Fortea
President
TRAM

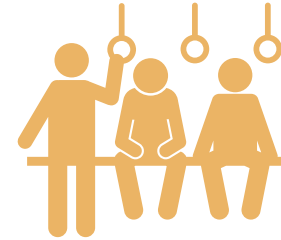
01 El 2022: la tornada a la normalitat



El 2022: la tornada a la normalitat



Fites durant el 2022



#1 Recuperem viatges i ens apropem als nivells d'abans de la pandèmia



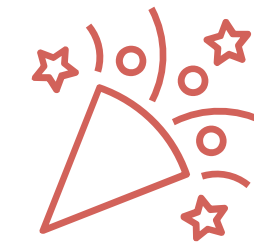
#2 L'aposta sostenible no cessa amb un 100 % de l'energia de fonts renovables



#3 No ens aturem a la cerca d'una societat més equitativa a través de 57 accions amb un pressupost de 246.000 €



#4 Assolim la nota més alta en l'enquesta de satisfacció de les persones usuàries des de l'entrada en servei, amb un 8,4



#5 Celebrem la majoria d'edat de TRAM

02 La nostra memòria de sostenibilitat



La nostra memòria de sostenibilitat

Aquesta memòria s'ha elaborat d'acord amb els estàndards GRI, en l'opció "Essencial", i correspon al període que va de l'1 de gener al 31 de desembre de 2022

Conté tota la informació sobre la gestió, les actuacions i els resultats obtinguts, així com els nostres reptes i els compromisos amb les persones usuàries, l'equip humà i la societat.

Entenem que l'evolució de la nostra societat exigeix un creixement sostenible, i també la nostra activitat, perquè no és acceptable que per satisfer les necessitats del present posem en risc que es puguin atendre les de les generacions futures. És un desenvolupament sostenible que engloba tant els factors mediambientals com els socials i ètics, i que també requereix una renovació permanent orientada a la millora contínua.

Des del 2019, la nostra organització està compromesa amb els **objectius de desenvolupament sostenible** (ODS) i així ho reflecteix el nostre codi ètic i la manera en què duem a terme la nostra activitat.

(102-53) Per a qui vulgui tenir més informació sobre el contingut d'aquesta memòria, mantenim sempre obert un canal de comunicació a través de l'adreça electrònica **premsatram@tram.cat**.

03 TRAM, el gran transport metropolità



TRAM, el gran transport metropolità

TRAM gestiona el sistema tramviari de la Regió Metropolitana de Barcelona i dona servei a nou municipis mitjançant el sistema Diagonal-Baix Llobregat (Trambaix) i el sistema Diagonal-Besòs (Trambesòs).

El nostre model de servei públic és la col·laboració públicoprivada, després que durant els anys 2000-2003 l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) ens adjudiqués els contractes per dissenyar, construir i operar els sistemes de tramvia Diagonal-Baix Llobregat (TRAMBAIX) i el sistema Diagonal-Besòs (TRAMBESÒS), com a resultat d'un procés de licitació pública internacional.

Fa 18 anys que prestem un servei segur, fiable, eficient i respectuós amb el medi ambient, i així ho avalen els quasi 30 milions de viatges anuals registrats durant els anys previs a la pandèmia.

Ha estat difícil gestionar un servei essencial per a la ciutadania durant els quasi tres anys de pandèmia, i creiem que ens n'hem guanyat el reconeixement per l'esforç dut a terme, ja que durant el 2022 ha continuat confiant en el nostre servei, el qual ha tornat quasi a la normalitat en assolir els 26,7 milions de viatges, una fita rellevant després que el 2020 tinguéssim només 16 milions de desplaçaments.

Tot plegat fa que, des de la seva entrada en servei, TRAM hagi fet més de 400 milions de viatges. Aquest èxit no és només una percepció nostra, ho és també de les persones usuàries del nostre servei, ja que el tramvia és el transport públic més ben valorat entre les persones viatgeres, se-

gons es desprèn any rere any de l'enquesta de mobilitat en dia feiner (EMEF) que elabora l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM). Aquesta valoració d'excel·lència es reflecteix també en l'enquesta de satisfacció de TRAM del 2022, en què el valor de l'índex de qualitat percebuda (IQP) ha assolit el 8,43 sobre 10 a les dues xarxes, la nota més alta des de la nostra inauguració.

Aquesta satisfacció és la conseqüència de molts factors, entre els quals hi ha el fet que el 2022 la puntualitat al Trambaix ha assolit el 99,46 %, i el 99,06 % al Trambesòs, i la disponibilitat del servei ha estat del 99,97 % al Trambaix i del 99,96 % al Trambesòs.



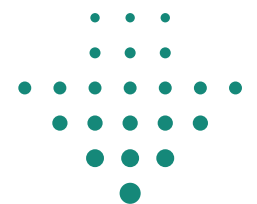
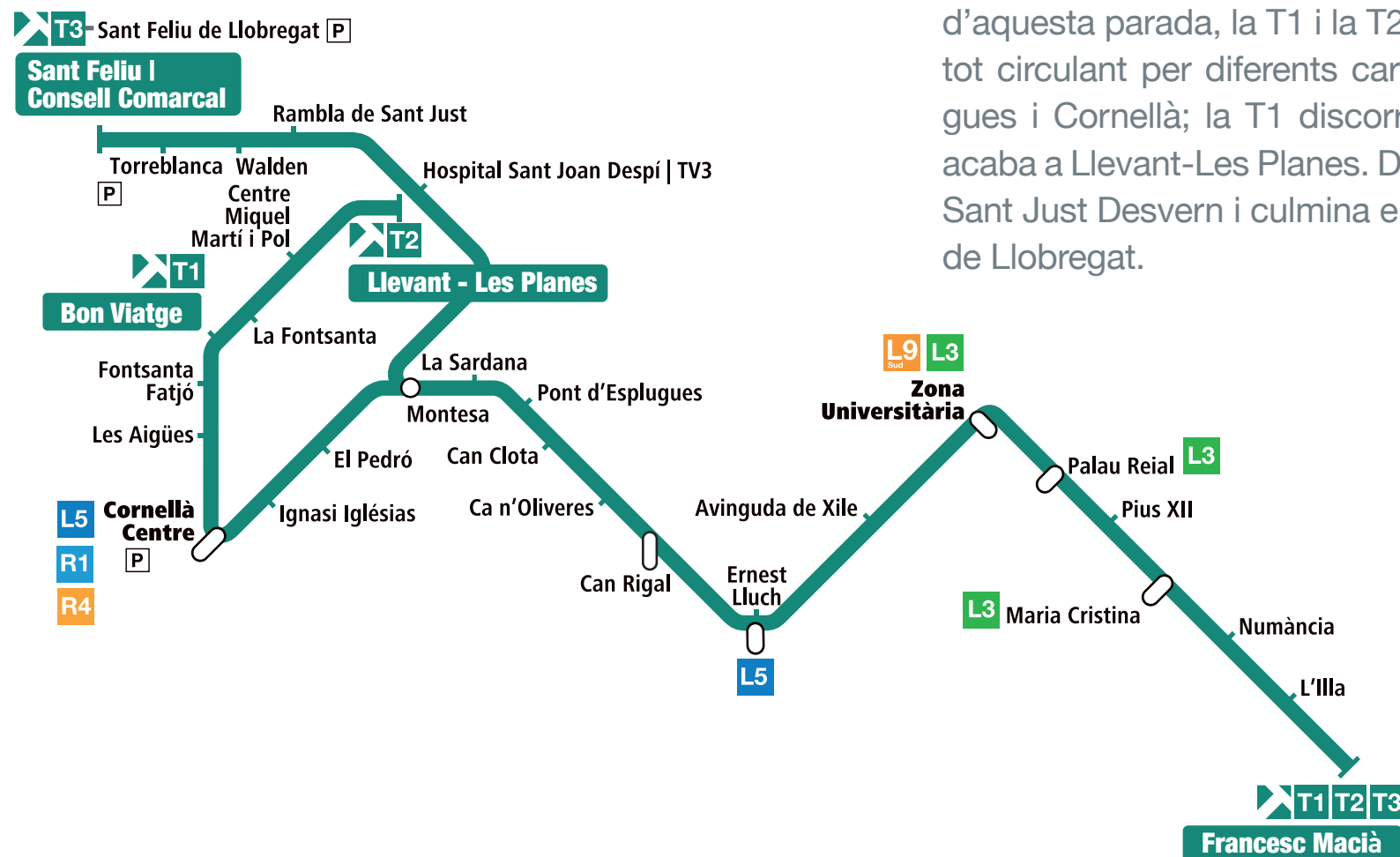
1. Les xarxes de TRAM

Xarxa Trambaix

La xarxa Trambaix, inaugurada l'abril del 2004, està integrada per les línies T1, T2 i T3, totes amb origen a Francesc Macià i que connecten el districte de les Corts de Barcelona amb la comarca del Baix Llobregat. Totes tres comparteixen sis quilòmetres del seu recorregut, entre la plaça de Francesc Macià i la parada de Montesa. Des d'aquesta parada, la T1 i la T2 acaben a Sant Joan Despí, tot circulant per diferents carrers de L'Hospitalet, Esplugues i Cornellà; la T1 discorre fins a Bon Viatge i la T2 acaba a Llevant-Les Planes. D'altra banda, la T3 gira cap a Sant Just Desvern i culmina el seu recorregut a Sant Feliu de Llobregat.

La flota al complet d'aquesta xarxa s'allotja en unes coixeres de 22.000 metres quadrats, a Sant Joan Despí, on també hi ha els tallers des dels quals un equip de professionals molt qualificat duu a terme les operacions de manteniment i reparació dels tramvies.

Atès que el recorregut d'aquesta xarxa dona accés a àrees importants d'oficines, a polígons industrials i a la Zona Universitària de Pedralbes, té una afluència de persones viatgeres superior en dies feiners i en hores punta de la jornada acadèmica i laboral: entre les 8 h i les 9 h i les 17 h i les 19 h.



29 parades
6 intercanviadors
15,1 km de longitud
3 línies (T1, T2 i T3)
23 vehicles

Horaris

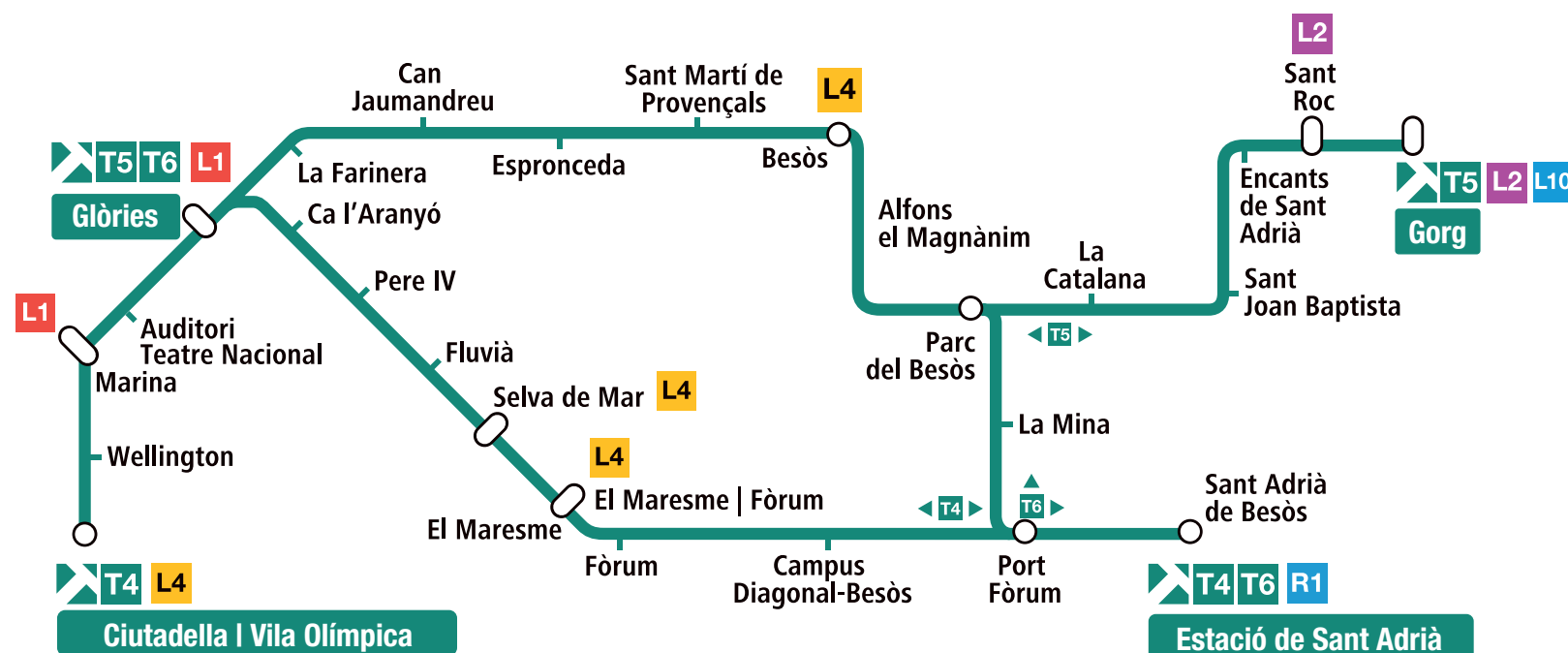
De dilluns a dijous, diumenges i festius: de 5 a 24 h
Divendres i dissabte: de 5 a 2 h

1. Les xarxes de TRAM

Xarxa Trambesòs

La xarxa Trambesòs està integrada per les línies T4, T5 i T6 i està en funcionament des del maig del 2004, amb una primera ampliació el 2006 i una altra el 2008. Aquesta xarxa connecta Sant Adrià del Besòs i Badalona amb Barcelona. La línia T4 arrenca a Ciutadella | Vila Olímpica i acaba a Sant Adrià; la T5 s'inicia a Glòries i acaba el seu recorregut a Gorg. Pel que fa a la T6, comparteix recorregut amb la T5 i es bifurca a la Mina per enllaçar amb Sant Adrià de Besòs en el seu tram final.

El Trambesòs té les cotxeres i els tallers a Sant Adrià del Besòs, amb un espai de més d'11.000 metres quadrats.



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

Horaris

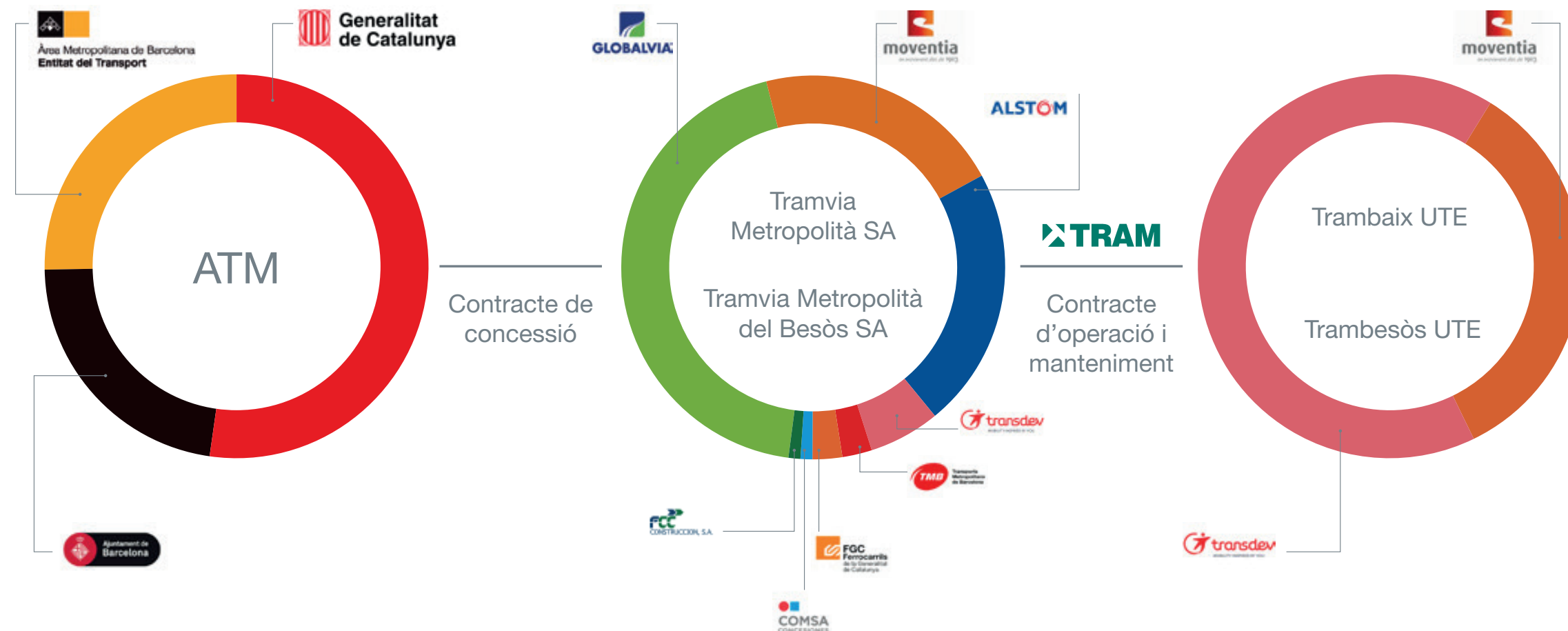
De dilluns a dijous, diumenges i festius: de 5 a 24 h
Divendres i dissabte: de 5 a 2 h

2. L'organització

TRAM duu a terme l'exploració del Trambaix i el Trambesòs mitjançant quatre entitats: Tramvia Metropolità, SA; Tramvia Metropolità del Besòs, SA; Trambaix, UTE, i Trambesòs, UTE.

Els accionistes d'aquest grup empresarial són organitzacions referents en els seus sectors d'activitat, que inclouen la gestió de concessions; l'operació i el manteniment de xarxes de transport públic en autobús, tramvia i ferrocarril;

la gestió de vies d'alta capacitat; la fabricació i el manteniment de material mòbil i de sistemes en l'àmbit ferroviari, i la construcció d'obra pública.



2.1 Les persones viatgeres

03

Hem registrat un total de 26.729.778 desplaçaments l'any 2022

Tenim un 31 % més de viatges que l'any anterior

Superem els 427 milions de viatges des de l'entrada en servei

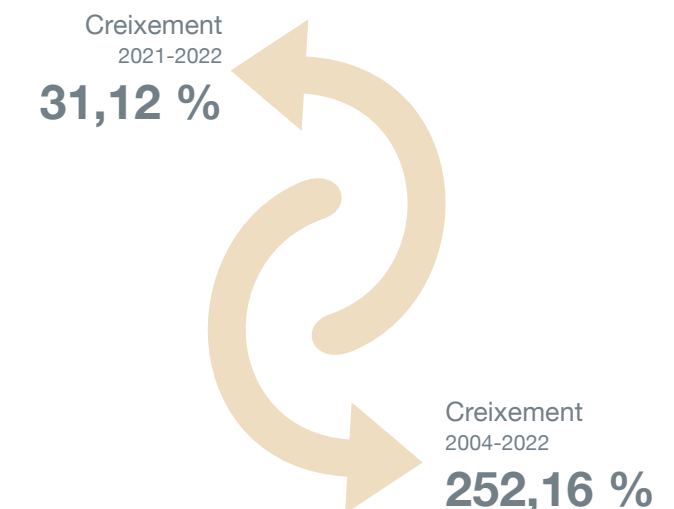
Evolució anual dels desplaçaments

Any	Trambaix	Trambesós	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
2020	11.077.194	4.930.121	16.007.315	380.548.234
2021	14.026.700	6.359.459	20.386.159	400.934.393
2022	18.392.224	8.337.554	26.729.778	427.664.171

El 2022 les nostres línies han sumat un total de 26.729.778 desplaçaments, 18.392.225 (el 68,8 %) a la xarxa Trambaix, amb un increment del 31,1 % respecte dels 14.026.700 del 2021, i la resta, 8.337.554 milions validats a la xarxa Trambesós, un 31,1 % més respecte als 6.359.459 del 2021.

La persona usuària tipus, segons les enquestes de satisfacció fetes fins al moment, és una dona treballadora d'entre 41 i 64 anys que resideix al municipi de Barcelona.

En 18 anys de funcionament el tramvia ha acumulat més de 427,7 milions de viatges, partint dels 7,5 milions que vam tenir el 2004, el nostre primer any de servei. Trambaix acumula 291,1 milions de viatges des de l'inici de la seva operació (68,1 %) i Trambesós, 136,6 milions (31,9 %).





Xarxa Trambaix

El 2022 ha estat un any marcat per la normalitat després de l'esclat de la pandèmia i la caiguda dels desplaçaments. Després de les restriccions dels dos anys anteriors, el 2022 ha constatat la recuperació de la demanda a conseqüència de l'evolució de l'activitat econòmica, tot i que s'ha vist afectat pel teletreball, la venda en línia i l'increment dels ginys de mobilitat personal. Les hores punta es mantenen entre les 7 h i les 9 h del matí, amb més de 3,6 milions de trajectes, i entre les 17 h i 19 h, amb més de 4 milions de desplaçaments. Una variació rellevant entre l'actualitat i el període pre-pandèmia és que el factor d'hora punta (% de la demanda en hora punta respecte de la demanda diària total) disminueix.

11.811.690

desplaçaments en dies feiners (de dilluns a dijous)

3.428.350

en divendres

2.126.517

en dissabte

1.025.667

en festiu

18.392.224

desplaçaments en total

17,65

km/h velocitat comercial

1.512.504

km recorreguts

Xarxa Trambesòs

Continuant amb la mateixa tendència que l'any anterior, a la xarxa Trambesòs la majoria dels desplaçaments també han tingut lloc els dies feiners, amb més de cinc milions de trajectes, davant dels 3,8 milions del 2021. També han crescut en divendres, amb 1,5 milions (respecte als 1,1 milions de l'any anterior) i en cap de setmana, amb més d'un milió en dissabte i quasi 700.000 en diumenges i festius. També les hores punta són les més concorregudes al Trambesòs, amb 1,4 milions de trajectes de 7 h a 9 h, i 1,9 milions de 17 h a 19 h.

5.059.271

desplaçaments en dies feiners (de dilluns a dijous)

1.511.863

en divendres

1.067.332

en dissabte

699.088

en festiu

8.337.554

desplaçaments en total

17,75

km/h velocitat comercial

1.082.018

km recorreguts

Control del frau



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Inspeccions	526.825	552.090	607.527	638.422	555.966	577.132	588.180	158.184	299.102	354.049
	330.068	342.637	350.118	324.272	326.140	302.150	313.585	80.764	96.458	149.522
Sancions	6.932	7.329	8.478	7.798	8.089	8.892	8.450	3.604	7.986	7.573
	7.813	6.723	6.888	6.558	6.781	6.288	8.540	2.588	3.826	4.098
Validacions	16.061.000	16.343.197	17.005.594	17.679.804	18.223.885	19.059.687	20.226.482	11.077.194	14.026.700	18.392.225
	7.721.095	8.150.521	8.411.144	9.131.488	9.735.210	10.026.574	9.545.627	4.930.121	6.359.459	8.337.554
% Inspeccions Validacions	3,28%	3,38%	3,57%	3,61%	3,05%	3,02%	2,91%	1,43%	2,13%	1,92%
	4,27%	4,20%	4,16%	3,55%	3,35%	3,01%	3,29%	1,64%	1,52%	1,79%
% Sancions Inspeccions	1,32%	1,33%	1,40%	1,22%	1,45%	1,45%	1,45%	2,28%	2,67%	2,14%
	2,37%	1,96%	1,96%	2,02%	2,07%	2,08%	2,07%	3,20%	3,97%	2,74%

TRAMBAIX

TRAMBESÓS

3. La nostra resposta a la pandèmia

Des de l'arribada de la pandèmia a casa nostra, el 2020, a TRAM hem hagut de fer front a canvis en l'àmbit organitzatiu i a afectacions en l'àmbit econòmic i financer, sense que això afectés el nostre servei, la qual cosa, tot i la difícil situació que hem patit, ha permès la mobilitat de ciutadans i ciutadanes gràcies a un servei que s'ha mantingut durant tot aquest període, aplicant àmpliament totes les mesures de prevenció i protecció enfront de la covid-19, tant per protegir les persones usuàries com el nostre equip.

#1 Preservant els llocs de treball i mantenint les condicions laborals

#2 Fent una intensa comunicació tant interna com externa per promoure l'ús del transport públic

#3 Mantenint el 100 % de la nostra activitat, de manera segura, mitjançant la utilització de canals digitals de comunicació i reunió

#4 Protegint les persones usuàries i el nostre equip

#5 Mantenint un servei regular

#6 Incrementant la neteja i la desinfecció (certificat de protocol segur covid-19)

#7 Contribuint a difondre les campanyes públiques de prevenció i protecció enfront de la covid-19 des de la megafonia i els canals digitals

#8 Mantenint l'atenció a clients de manera presencial, amb cita prèvia, i obrint nous canals no presencials



Invertim per continuar lluitant contra la Covid-19

Materials COVID-19	Unitats
Gel hidroalcohòlic	240 litres
Mascareta reutilitzable	1.132
Mascaretes (unitats)	1.100
Prova PCR	43
Test antigen	26
Test ràpid antigen (unitats)	340

A més...

Més enllà de la neteja ordinària, per fer neteges i desinfeccions extraordinàries a Trambaix hem dedicat 3.100 hores, i 2.200 hores a Trambesòs.

Hores anuals neteja tramvies	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	6.000	9.100	9.100	9.100
TRAMBESÒS	4.500	6.700	6.700	6.700

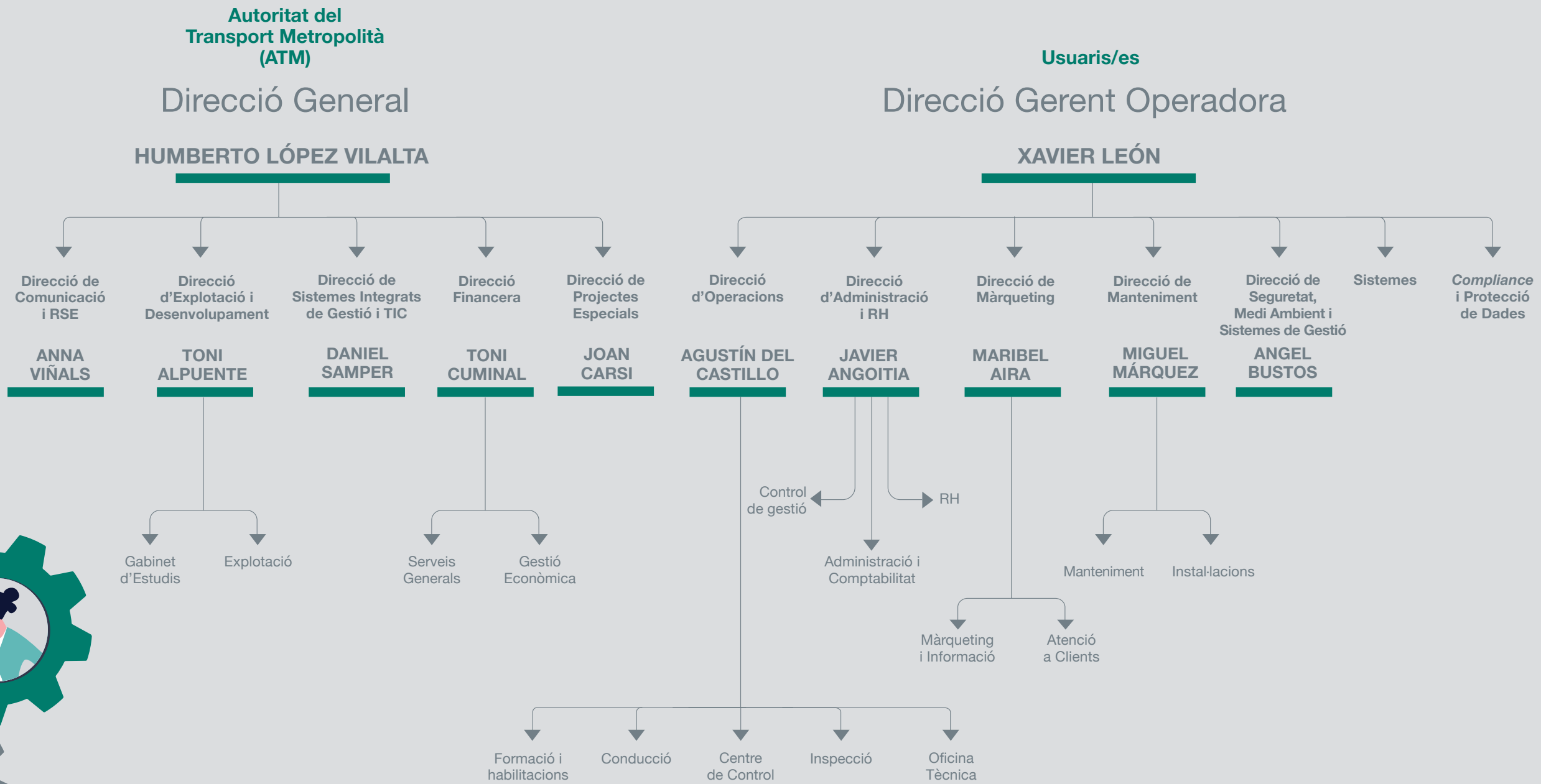
*Hores aproximades segons servei contractat.

Hores anuals neteja parades i instal·lacions	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	9.000	11.500	11.500	11.500
TRAMBESÒS	8.000	10.500	10.500	10.500

*Hores aproximades segons servei contractat.



4. Organigrama



5. Aliances amb el sector

El 2022 el nostre grup empresarial ha continuat col·laborant amb entitats sectorials i territorials i, alhora, ha continuat acompanyant altres iniciatives.



Formem part de la **Unió Internacional de Transports Públics**, amb seu a Brussel·les i fundada el 1885. Aquesta entitat té uns 3.000 socis i vol posar en contacte tots els actors internacionals de transport públic i mitjans de transport sostenibles.



El nostre grup empresarial està integrat a **Railgrup**, una entitat fundada el 2002 per a la promoció de la competitivitat global i els interessos dels seus membres i que forma part de la seva Junta Directiva. L'organització promou la realització d'estudis i treballs de recerca sobre mobilitat i noves pràctiques per millorar la sostenibilitat del sector a partir de les millores tecnològiques i la col·laboració entre els diferents agents que hi participen. Actualment, està integrada per més de 100 empreses, amb un volum de facturació anual global d'uns 17.000 milions d'euros.



Col·laborem amb **l'Agrupació de Municipis per la Mobilitat i el Transport Urbà (AMTU)**, que té la missió de donar suport tècnic, jurídic i administratiu als seus associats en mobilitat, infraestructures i transport públic. Està integrada per 101 ajuntaments, una entitat municipal descentralitzada i quatre consells comarcals, i representa més de 2 milions d'habitants.



TRAM forma part de la **xarxa d'empreses del 22@**, una innovadora associació d'organitzacions líder a la ciutat de Barcelona que promou el diàleg i les relacions interprofessionals. Gràcies a la xarxa es contribueix al desenvolupament econòmic i social del districte de la innovació 22@.



Col·laborem amb l'Associació per a la Promoció del Transport Públic (PTP) que defensa els interessos del transport públic col·lectiu i del transport ferroviari de mercaderies, sempre tenint com a finalitat l'interès comú de la ciutadania. La PTP també forma part de la Federació Europea de Transport i Medi Ambient i de la Federació Europea de Passatgers.



Estem implicats en diversos grups de treball de l'Associació de Transports Públics Urbans i Metropolitans, una participació que ens permet compartir informació amb altres empreses del sector i aprendre de les experiències d'aquestes gestores públiques estatals.



Estem integrats en la xarxa **Barcelona+Sostenible**, en què hi ha aglutinades més d'un miler d'organitzacions compromeses amb la sostenibilitat mediambiental, social i econòmica. Des d'aquest àmbit contribuïm a la construcció d'una ciutat responsable amb les persones i l'entorn.



El 2022 ens hem incorporat a **Barcelona+B**, una aliança d'empreses i institucions educatives per promoure millors pràctiques en l'activitat empresarial i per part de la ciutadania, amb el focus posat a gaudir d'una ciutat més pròspera, sostenible i inclusiva.



6. Ètica, transparència i integritat de TRAM

A TRAM creiem fermament en l'ètica en els negocis i, per això, disposem d'un Codi Ètic que fixa el marc en què ens comprometem a dur a terme la nostra activitat, amb un compliment estricte de la normativa vigent i defensant els interessos de les persones usuàries, la clientela, l'equip, els nostres accionistes i la societat.

I per garantir l'observació del codi ètic tenim un **Sistema de Compliance** que defineix com s'ha d'actuar en tots aquells casos en els quals hi ha un risc d'incompliment, reforçant així la prevenció del frau, de la corrupció i de qualsevol altre dels possibles delictes que es puguin produir en l'àmbit de la nostra activitat. I no només possibles delictes, sinó també comportaments que poden afectar

la reputació de TRAM. Per fer efectiu aquest model disposem d'un Comitè de Prevenció i Detecció de Delictes, que és l'encarregat de supervisar la implantació d'aquest sistema i, alhora, garantir la promoció i l'observació de la normativa jurídica vinculant i de la resta de regles per les quals es regeix la nostra organització, sempre de manera voluntària.

Les pautes que preveu aquest model són relatives als aspectes següents:

Antidiscriminació i antiassetjament, per garantir la igualtat de tracte.

Prevenció de la corrupció en l'àmbit del sector públic i la malversació, incorporant el respecte a les lleis i la transparència com a principi bàsic.

Regals i hospitalitat, per evitar que la cordialitat en el tracte pugui esdevenir un focus d'incompliment dels principis establerts en el conjunt del sistema.

Prevenció de blanqueig de capitals, com a base del principi de confiança.

Prevenció de conductes fraudulentas i deslleials, per garantir una relació justa amb la clientela, les persones usuàries i les empreses proveïdores, incloent-hi la veracitat com un principi bàsic d'actuació.

Prevenció de la corrupció en els negocis, incloent la transparència en el marc de la contractació de serveis i les relacions comercials i promovent la diligència en les relacions amb tercers.

Prevenció de delictes contra la Hisenda Pública i la Seguretat Social i el frau de subvencions per evitar qualsevol delicte contra aquestes institucions.

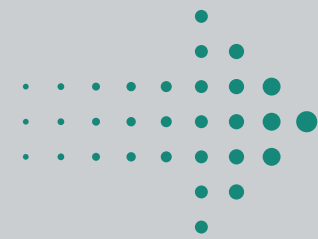
Prevenció de delictes contra els drets de les persones treballadores.

Canal ètic

Codi ètic

A TRAM volem estar segurs que complim el nostre codi ètic i el sistema que el desenvolupa i, per això, des del 2017 TRAM té un canal en línia, obert a tota la ciutadania, més enllà de les persones usuàries, gestionat de manera externa i totalment confidencial per protegir les persones

que denunciïn un incompliment, el qual facilita la denúncia de qualsevol incompliment. Des de la seva posada en marxa no ha rebut cap denúncia. El canal es pot trobar a <https://canaletic.tram.cat/>.

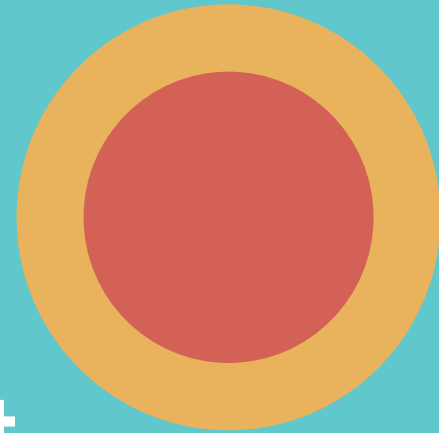


Disposem d'un sistema de *compliance* penal per prevenir i detectar possibles il·legalitats i accions en contra de la reputació de TRAM i un canal ètic per denunciar un incompliment, en cas que es produís.

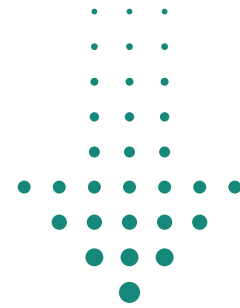
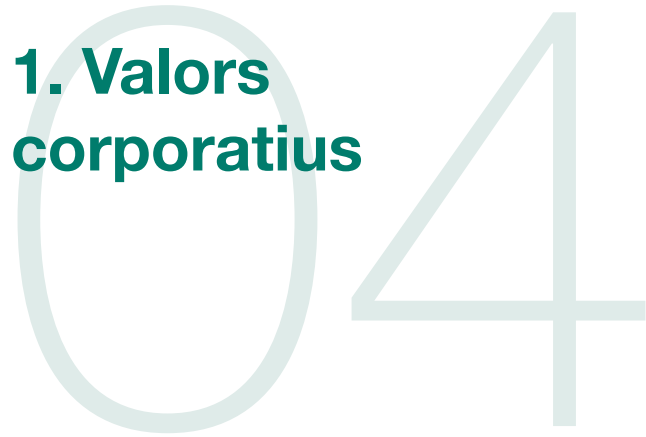
El 2022 tot el nostre quadre directiu ha estat format sobre les polítiques i els procediments contra la corrupció implementats a TRAM.



04 El model de sostenibilitat de TRAM



1. Valors corporatius



Missió

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



Visió

Ser una empresa reconeguda com a model d'excel·lència dins del món de la mobilitat per la seva seguretat, fiabilitat, eficiència, capacitat d'innovació i respecte pel medi ambient, així com pel seu compromís amb les persones usuàries; una operadora que converteixi el viatge en una experiència satisfactòria.



2. Responsabilitat i sostenibilitat

La sostenibilitat va ser el centre, a partir del 2016, d'un model singular de responsabilitat social empresarial (RSE), que posa de manifest el nostre compromís total amb aquesta capacitat.

“Des de TRAM ens comprometem a fer que el compliment de les nostres obligacions legals, normatives i contractuals i la creació de riquesa per a les nostres empreses accionistes es dugui a terme en condicions justes per a la societat, a conseqüència de prestar un servei de qualitat i eficient en l'ús de recursos naturals i que minimitzi la generació de residus; tot proporcionant unes condicions laborals adequades al nostre equip i donant suport als sectors vulnerables de la societat mitjançant la col·laboració amb organitzacions del tercer sector.”

La consecució d'una gestió estratègica de la sostenibilitat és la nostra màxima, i estem convençuts que per aconseguir-ho hem **d'implantar la sostenibilitat en cadascun dels nostres processos diaris**. D'aquesta manera, creem valor tot enfortint la nostra reputació, millorant la qualitat del nostre servei i retenint talent.

D'aquí surt la nostra alineació amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, que anualment es concreta en les accions que configuren el pla de RSE.



3. Sostenibilitat alineada amb els ODS

Les Nacions Unides defineixen 17 objectius de desenvolupament sostenible (ODS), amb un horitzó de compliment el 2030.

Els ODS són, segons l'ONU, un pla d'acció "en favor de les persones, el planeta i la prosperitat" i per a TRAM constitueixen un full de ruta que condueix les nostres relacions amb els diferents grups d'interès.

Per garantir el compliment dels compromisos, el nostre Consell d'Administració ha aprovat el Pla de sostenibilitat, que ens marca 7 objectius de desenvolupament sostenible, amb finalitats i actuacions concretes.

Dels 17 punts, posem tot l'esforç en els següents:



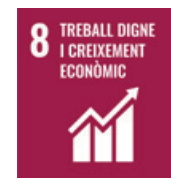
Assegurar la salut i fomentar una vida saludable i el benestar en totes les franges d'edat, amb l'impuls d'eines i polítiques per reduir els accidents de trànsit, garantir la seguretat a la feina i promoure hàbits saludables entre l'equip.



Fer efectiva la igualtat entre dones i homes i empoderar totes les dones i nenes, a fi de garantir la igualtat d'oportunitats per a la nostra plantilla, fomentar la conciliació familiar i potenciar la contractació de dones.



Assegurar l'accés a una energia sostenible, moderna, segura i assequible gràcies a l'eficiència energètica.



Fomentar un desenvolupament econòmic sostenible, inclusiu i sostingut i unes condicions laborals dignes per a tota la plantilla, garantint un entorn saludable i segur amb retribucions salarials dignes i de promoció d'unes condicions laborals orientades a la capacitat i promoció professional.



Projectar infraestructures resilientes i promoure la industrialització sostenible que promogui la innovació, amb inversions en R+D que modernitzin els nostres recursos.



Permetre que les ciutats siguin sostenibles, inclusives, segures i resilientes gràcies al foment d'accés a sistemes de transport universals, sostenibles, inclusius, segurs i resilientes a través de la millora de la seguretat viària amb l'ampliació del transport públic, amb el focus posat en les necessitats de les persones més vulnerables.



Assegurar formes de producció i consum sostenibles gràcies a una gestió responsable de la cadena de subministrament, a la transparència en les informacions i a un ús sostenible dels recursos.

4. Pla d'accions de responsabilitat social

Cada any elaborem un Pla de responsabilitat social empresarial per respondre a les expectatives dels grups d'interès de la nostra organització i tenim sistemes de control i avaluació per al compliment d'aquestes accions.

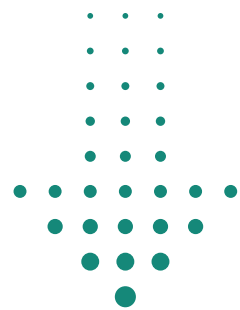
El Pla de sostenibilitat inclou una sèrie d'accions orientades al compliment dels **compromisos de sostenibilitat**, així com a fer possibles els **objectius de desenvolupament sostenible**. A TRAM, a banda d'estar-hi plenament alineats, els promovem de manera responsable, equitativa i transparent i n'estimem el cost, en planifiquem el calendari i en determinem l'avaluació de resultats.

El nostre pla de sostenibilitat es defineix per ser:

Responsable: els recursos destinats són coherents amb els compromisos assolits i els resultats esperats.

Equitatiu: els recursos econòmics estan distribuïts entre tots els compromisos.

Transparent: qualsevol projecte executat en el seu marc té traçabilitat.



En aquesta missió compartida hi impliquem tot el grup: Tramvia Metropolità, SA; Tramvia Metropolità del Besòs, SA; Trambaix, UTE, i Trambesòs, UTE.



5. Dialoguem amb els grups d'interès

Per tal de construir relacions mútuament profitoses amb els diferents grups d'interès mantenim un diàleg fluid per estar al cas de les seves expectatives en tot moment.

Per a nosaltres, tots els col·lectius afectats per la nostra activitat són considerats grups d'interès.

Es tracta dels següents:

L'Administració pública com a gestora de la concessió i reguladora del marc legal en què operem.

Les empreses sòcies i accionistes com a part de la gestió del nostre grup a través dels òrgans de govern constituïts.

Les persones usuàries, amb qui mantenim una comunicació bidireccional i permanent a través dels diferents canals de comunicació.

Els mitjans de comunicació generalistes i especialitzats.

El nostre equip.

Les empreses proveïdores, imprescindibles en el desenvolupament de la nostra activitat.

La societat (ciutadania, ONG i entitats), amb la qual interaccionem a través d'associacions i fundacions.

Canals de comunicació

Amb la finalitat de fomentar relacions properes, transparents i accessibles amb tots els grups d'interès, tenim diferents canals de comunicació.

Administració

ALERTA COVID-19: grup de seguiment de la pandèmia (setmanal) ATM i operadors
Comitè de Màrqueting ATM
Mesa de la Cambra
Comissió de Nomenclatura ATM
Comitè Executiu ATM
Reunions periòdiques de seguiment de l'execució dels contractes de concessió
Comissió de Mobilitat
Portal col·laboratiu

Accionistes

Consells d'Administració
Reunions específiques
Missatges electrònics, telèfon
Memòria de sostenibilitat
Portal col·laboratiu

Persones usuàries

Web de TRAM: www.tram.cat
Oficines d'Atenció a Clients
Tel.: 900 701 181
Whatsapp: 900 701 181
Tel. Oficina Trambaix: 934 774 444

Tel. Oficina Trambesòs: 934 626 770

Twitter: [@TRAM_Barcelona](https://twitter.com/TRAM_Barcelona)

Facebook: [Facebook.com/TRAMBarcelona](https://www.facebook.com/TRAMBarcelona)

LinkedIn: [TRAM Barcelona](https://www.linkedin.com/company/tram-barcelona)

Instagram: [@tram_barcelona](https://www.instagram.com/tram_barcelona)

Canal de YouTube: TRAM Barcelona

App TRAM iOS i Android

Blog TRAM: Propera Parada

Enquesta de satisfacció anual

Mitjans de comunicació

Web: www.tram.cat (formulari)

Tel. 932 388 770

629 575 150

Comunicats i notes de premsa

Blog

Twitter: [@TRAM_Barcelona](https://twitter.com/TRAM_Barcelona)

Facebook: [Facebook.com/TRAMBarcelona](https://www.facebook.com/TRAMBarcelona)

LinkedIn: [TRAM Barcelona](https://www.linkedin.com/company/tram-barcelona)

Instagram: [@tram_barcelona](https://www.instagram.com/tram_barcelona)

Equip professional

Reunions del Comitè d'Empresa

Intranet

Pantalles informatives

Correu electrònic

Operadora TRAMcomunica

WhatsApp

inTRAM, butlletí d'informació mensual

Comitès de Direcció

Enquesta de clima laboral

Bústia de suggeriments

Tauler d'anuncis

Reunions dels diferents comitès interns

Entrevistes personals de desenvolupament

Reunions interdepartamentals setmanals

Portal col·laboratiu

Servidor compartit

Memòria de sostenibilitat

Empreses proveïdores

Procediments de compres

Reunions amb empreses proveïdores

Acord d'acolliment de l'empresa al codi ètic de TRAM

Memòria de responsabilitat social empresarial

Comunitat i entorn

Reunions periòdiques

Col·laboracions amb diferents organitzacions i entitats sense ànim de lucre

Presència en diferents fòrums

Suport a projectes socials, culturals i científics

Memòria de responsabilitat social empresarial

6. Anàlisi de materialitat

L'informe de sostenibilitat del 2022 està totalment alineat amb les noves tendències en responsabilitat social corporativa.

El 2016 vam fer una anàlisi de materialitat per tal de definir el nostre model de responsabilitat social empresarial (RSE) en un document que va permetre identificar i prioritzar els aspectes materials més importants per gestionar la nostra estratègia. Anualment revisem aquesta materialitat en elaborar el Pla de responsabilitat social, redefinint les accions i els objectius, si escau.

Els aspectes més rellevants es van identificar gràcies a un treball de camp basat en:

1. Un qüestionari d'autoavaluació sobre set eixos i indicadors de sostenibilitat.
2. Una anàlisi de les accions executades.
3. La identificació i el diàleg amb els grups d'interès.

Un cop feta aquesta anàlisi vam concloure que **els àmbits clau, indicadors d'un bon govern, que eren de més rellevància en el nostre negoci són el compromís social, l'ètica i la transparència.**



05 El compromís intern de TRAM

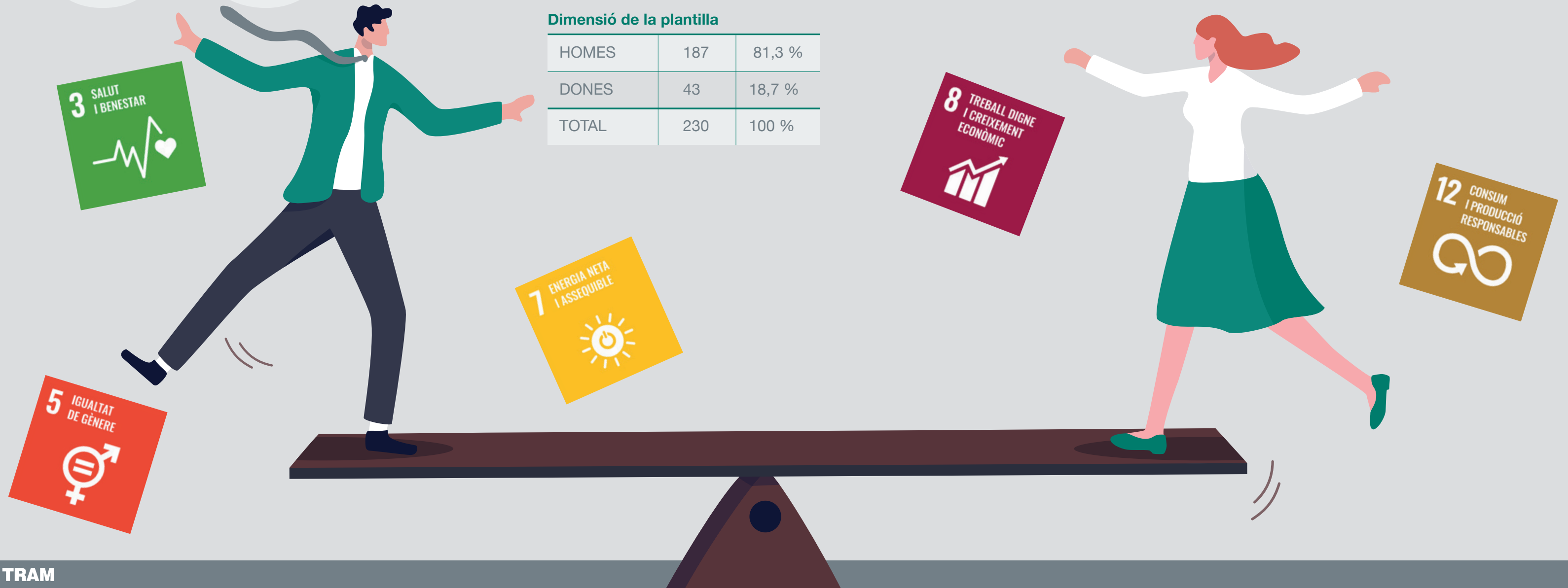


1. Compromesos amb l'equip humà

A TRAM garantim que tota la nostra plantilla tingui les mateixes oportunitats, no pateixi discriminació salarial per gènere i tingui una ocupació saludable, segura i de qualitat. Per assegurar el desenvolupament professional, també promovem que el nostre equip tingui accés a la formació contínua.

Dimensió de la plantilla

HOMES	187	81,3 %
DONES	43	18,7 %
TOTAL	230	100 %



1.1. Oportunitats laborals universals

A les nostres dues xarxes disposem d'un pla d'igualtat per assegurar les mateixes oportunitats a dones i homes i erradicar tota mena de discriminació per raó de gènere.

Aquesta estratègia, amb recursos materials, humans i econòmics, inclou les accions següents:

Formació per fomentar la igualtat d'oportunitats.

Llenguatge inclusiu en la definició dels llocs de treball.

Ús respectuós de la imatge i absència de sexisme en la documentació i la comunicació.

Presència equilibrada de dones i homes en els nostres materials corporatius.

Plantilla per categoria professional i gènere

Plantilla	TRAM	Homes 187	Dones 43
Direcció	Trambaix	Homes 8	Dones 2
	Trambesòs	Homes 2	Dones 0
Staff	Trambaix	Homes 8	Dones 16
	Trambesòs	Homes 8	Dones 3
Conducció	Trambaix	Homes 65	Dones 11
	Trambesòs	Homes 53	Dones 8
Inspecció	Trambaix	Homes 14	Dones 1
	Trambesòs	Homes 14	Dones 1
PCC	Trambaix	Homes 8	Dones 0
	Trambesòs	Homes 7	Dones 1

També tenim un **protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament en l'àmbit laboral** que inclou totes les orientacions que s'han de seguir en aquesta mena de situacions, les persones referents i el procés que cal implementar. Igualment, s'ha tornat a impartir formació d'abordatge i prevenció de l'assetjament sexual en l'àmbit laboral i s'ha proporcionat un document corporatiu actualitzat.

05

Fem valer les dones del nostre equip

Amb l'objectiu de demostrar que les dones poden ocupar qualsevol lloc de feina en l'àmbit ferroviari, el març del 2022 vam entrevistar les dones del nostre equip i en vam compartir les converses a Instagram. Aquestes entrevistes continuen disponibles a les nostres xarxes socials.



Vetllem per la conciliació laboral

#1 Facilem la conciliació laboral i familiar.

#2 Tres persones (1 home i 2 dones) han gaudit del permís de maternitat o paternitat durant el 2022.

#3 Després dels permisos, el 100 % de la plantilla es va reincorporar al seu lloc de feina.

#4 A Trambaix, el 8,3 % de la plantilla té reducció de jornada: 11 persones de 133.

#5 A Trambesòs, el 13,4 % de la plantilla té reducció de jornada: 13 persones de 97.

1.2. Igualtat salarial

A TRAM apostem de manera convençuda per una retribució que no discrimini per raó de gènere, en les diferents categories professionals, tenint com a base el que estableixen els convenis corresponents.



Per garantir aquesta igualtat disposem d'un **protocol d'igualtat i prohibició de tracte discriminatori**, que posa les bases d'aquesta política d'igualtat de tracte i oportunitats i prohibeix les discriminacions per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

Aquesta normativa s'aplica a tot el quadre directiu, a tota la plantilla i al nostre equip, que reben formació específica sobre el detall d'aquest protocol per assegurar-ne la implementació. D'altra banda, el nostre **codi de conducta** estableix una sèrie de sancions vinculades a les conductes discriminatòries i, des de la seva creació, s'ha activat en tres ocasions sense que hagi estat necessari aplicar mesures disciplinàries en cap cas.



1.3. Ocupació estable i de qualitat

Apostem per una ocupació estable i de qualitat per a tot l'equip, per sobre de solucions com la subcontractació o la contractació temporal.

Tenim un **protocol de drets i deures** en el marc del sistema de *compliance* de reconeixement dels drets i deures de les persones treballadores que respecta tot el que recull el dret laboral vigent, i s'ha d'entendre sens perjudici d'altres obligacions que estipulin altres codis normatius del nostre grup empresarial. El codi ètic acompanya l'acollida de tota nova persona que s'incorpora a TRAM.

La nostra plantilla per gènere, tipus de contracte i jornada

Nombre i taxa de contractació i rotació mitjana del personal, desglossat per edat, sexe i xarxa:

Contractes indefinits	Trambaix	Homes 102	Dones 29
	Trambesòs	Homes 83	Dones 12
Contractes indefinits amb reducció de jornada	Trambaix	Homes 4	Dones 7
	Trambesòs	Homes 11	Dones 2
Contractes de durada determinada	Trambaix	Homes 1	Dones 1
	Trambesòs	Homes 1	Dones 1
Contractes a temps parcial	Trambaix	Homes 0	Dones 0
	Trambesòs	Homes 0	Dones 0

Índex de rotació

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	2,16 %	6,03 %	1,72 %	3,88 %	1,98 %	5,69 %
TRAMBESÒS	2,09 %	4,19 %	3,66 %	5,24 %	6,60 %	6,19 %

Noves contractacions per edat i gènere

	Edat	
TRAMBAIX	26	Homes 0 / Dones 1
	34	Homes 2 / Dones 0
	38	Homes 0 / Dones 1
	41	Homes 0 / Dones 1
	43	Homes 1 / Dones 0
TRAMBESÒS	35	Homes 0 / Dones 1
	36	Homes 1 / Dones 0
	43	Homes 1 / Dones 0
	45	Homes 1 / Dones 1
	46	Homes 1 / Dones 0

Fomentem el voluntariat corporatiu

Des de TRAM hem volgut continuar mantenint les nostres accions de voluntariat corporatiu per promoure el sentiment de pertinença a un equip humà i donar al personal l'oportunitat de col·laborar en accions socials. Enguany, el nostre grup empresarial ha participat en:

**Causa solidària de Nadal.
Amics de la Gent Gran**

**La Travessa Club Ciclista
Sant Joan Despí**



Roba Amiga

Aprenem Autisme

Banc de Sang

1.4. Vetllem per la prevenció i la seguretat

A TRAM tenim un **sistema de gestió de la seguretat i salut laboral** en compliment de la normativa internacional OHSAS 18001 per tal de millorar tot el que afecta el benestar de les persones vinculades al nostre grup.

La nostra prioritat és garantir la seguretat i la salut en el nostre entorn laboral i, per això, la nostra política té com a fonaments:

#1 Complir la legislació vigent en tots els àmbits i tots els requisits de les nostres concessions administratives.

#2 Disposar de tots els recursos necessaris per a una gestió que identifiqi, avalui i controli tots els riscos i permeti la implantació de mesures preventives.

#3 Promoure la participació de l'equip per aconseguir que s'implementin totes les activitats de prevenció i de seguretat.

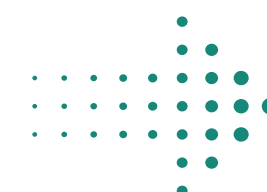
#4 Integrar tot l'equip humà implicat en la gestió de la prevenció.

#5 Promoure la prevenció entre tots els col·lectius: persones viatgeres, proveïdors i empreses subcontractades.

#6 Col·laborar amb les administracions públiques i qualsevol organisme per fixar els procediments, les eines i els mètodes de treball.



1.505 hores de formació en prevenció de riscos laborals a Trambaix



1.427 hores de formació en prevenció de riscos laborals a Trambesòs

Indicadors d'accidentalitat de personal propi	TRAMBAIX	TRAMBESÒS
Nombre d'accidents amb baixa de personal propi	7	6
Nombre d'accidents sense baixa	1	1
Nombre de jornades perdudes per accident	339	487
Nombre d'accidents mortals	0	0
Índex de freqüència	35,01	33,27
Índex de gravetat	1,7	3,24
Índex d'incidència	57,38	51,55
Índex d'absentisme	6,51	7,81

Seguretat i innovació

05

En tots els tramvies hem implementat un innovador sistema de **monitoratge de l'estat del personal de conducció** per vetllar pel benestar de l'equip i de les persones usuàries. Aquesta tecnologia és capaç de detectar si la

persona que està conduint pateix alguna alteració que, en cas que no sigui detectada a temps, pugui provocar un accident.

En el marc del Pla de millora contínua de la seguretat de TRAM, el sistema de monitoratge del personal de conducció s'ha implementat als 41 tramvies de l'empresa, cosa que ha convertit TRAM en el primer sistema ferroviari de la Unió Europea amb aquesta tecnologia.



1.5. Compromís humà

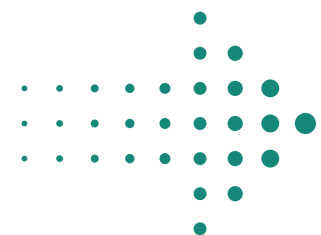
Per nosaltres, la formació és la base del nostre èxit, i en aquesta rau la bona valoració del nostre servei, de manera que l'aprenentatge continu del nostre equip és un element clau per garantir-ne el desenvolupament professional.

Per això, a TRAM tenim un **pla de formació** anual d'acord amb la norma UNE-EN ISO 9001:2015. Durant el 2022 s'han executat 23 accions de les 34 programades, cosa que representa un grau de compliment del 67,6 %; a més a més, s'han dut a terme 18 accions formatives fora d'aquest pla (inclosos seminaris i jornades). Si es tenen en compte el nombre d'hores efectuades, el 67,44 % de les accions formatives corresponen a formació interna i el 30,56 %, a formació externa.

També, el 2022, entre els equips de Trambaix i Trambesòs s'han impartit un total de 4.562 hores de formació. El 100 % de la plantilla ha fet, com a mínim, una formació i, del total d'hores cursades, el 64,3 % (2.932 hores) ha estat en matèria de seguretat.

Hores de formació

TRAMBAIX	Homes 1.647,5	Dones 1.423,5
TRAMBESÒS	Homes 1.163	Dones 328



23 accions formatives i 18 accions extra durant el 2022



Formació inicial

Les persones que s'incorporen a TRAM disposen d'una formació inicial específica.

El personal intern és l'encarregat de dur a terme aquesta formació, amb unes primeres passes que inclouen:

Introducció a TRAM

Sistema tramviari Trambaix i Trambesòs

Detall de la infraestructura

Immersion en el material mòbil

Introducció a la senyalització

Repàs de les normes generals de circulació

Explicació de la comunicació

Resolució d'incidències

Abordatge d'incidents, accidents i reglament de persones viatgeres

Conducció eficient (ecodriving)

Prevençió de riscos laborals

Atenció als clients

El personal d'inspecció i operacions del PCC té una formació inicial ajustada als seus llocs de treball, mentre que l'equip de conducció de TRAM (el gruix del nostre equip) disposa d'una formació inicial que té una durada d'un mes i mig per garantir que assoleixin amb seguretat i solvència la formació necessària per exercir la seva tasca diària.



05

Formació contínua

Com a element indispensable per assegurar la qualitat del nostre servei, la formació contínua inclou formacions específiques com:

#1 Cursos generalistes de direcció i lideratge

#2 Cursos tècnics d'especialització

#3 Cursos de reciclatge de conducció del tramvia. És una actualització de vuit hores per posar al dia els coneixements i les possibilitats de millora del servei i en què aprofitem per analitzar casos reals i per trobar noves solucions a problemes quotidians.



La major part del nostre equip humà ha gaudit el 2022 de formació vinculada amb l'anticipació i la prevenció d'accidents, la resolució d'avaries i la percepció del risc. El nostre equip rep validacions de manera regular en avaluació i acompliment dels objectius de la formació.



1.6. Una comunicació interna fluida

Volem que la informació de TRAM arribi a tot el nostre equip i, per això, mantenim una comunicació interna fluida en virtut del nostre compromís de sostenibilitat.



Per a nosaltres, aquesta comunicació permet posar sobre la taula valors compartits, vincles humans i l'orgull de pertànyer al nostre grup empresarial, en definitiva, genera sentiment de pertinença.

Els nostres canals són:

Comitè de Comunicació Interna

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

Equip de Comunicació Interna

Tots els departaments de TRAM Operadora hi tenen representants i el colideren les direccions de Recursos Humans i Màrqueting.

Reunions internes amb la Direcció

El Comitè de Direcció comparteix habitualment les fites més destacades de tot l'any en una trobada anual oberta a la plantilla, en què l'equip té l'ocasió d'obtenir informació de primera mà.

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

Tot el nostre equip disposa d'informació d'interès i servei a la intranet corporativa, un espai per estar al cas de totes les novetats del nostre grup empresarial. També, el butlletí digital intern *inTRAM* inclou les notícies més importants.

TRAMcomunica

Tot l'equip té a la seva disposició una adreça electrònica corporativa per resoldre dubtes i donar informació general.

Activitats a les instal·lacions de TRAM

Un cop l'any convoquem una festa per a les criatures del personal, així com un brindis nadalenc destinat a enfortir els vincles humans. A causa de la pandèmia, el 2022 el brindis de Nadal no s'ha reprès per continuar garantint la seguretat entre el nostre personal, però tenim el compromís de reprendre'l tan bon punt es pugui.

Nou *TrimesTRAM*

Tot l'equip disposa trimestralment d'un recull de dades elaborades per la gerència de TRAM. En aquest informe, enviat per correu electrònic, hi ha els principals indicadors operatius, projectes i directrius del grup.

2. Compromís amb la cadena de subministrament

El nostre compromís de sostenibilitat inclou la cadena de subministrament i, per això, les nostres empreses proveïdores també hi estan involucrades i estan obligades a assumir el codi ètic en el moment d'homologar-se.



Fem avaluacions periòdicament i en controlem l'execució en *compliance* per assegurar-ne la bona conducta, mentre que quan s'acaba la prestació del servei també en fem un seguiment i avaluació per conèixer el grau de satisfacció assolit.

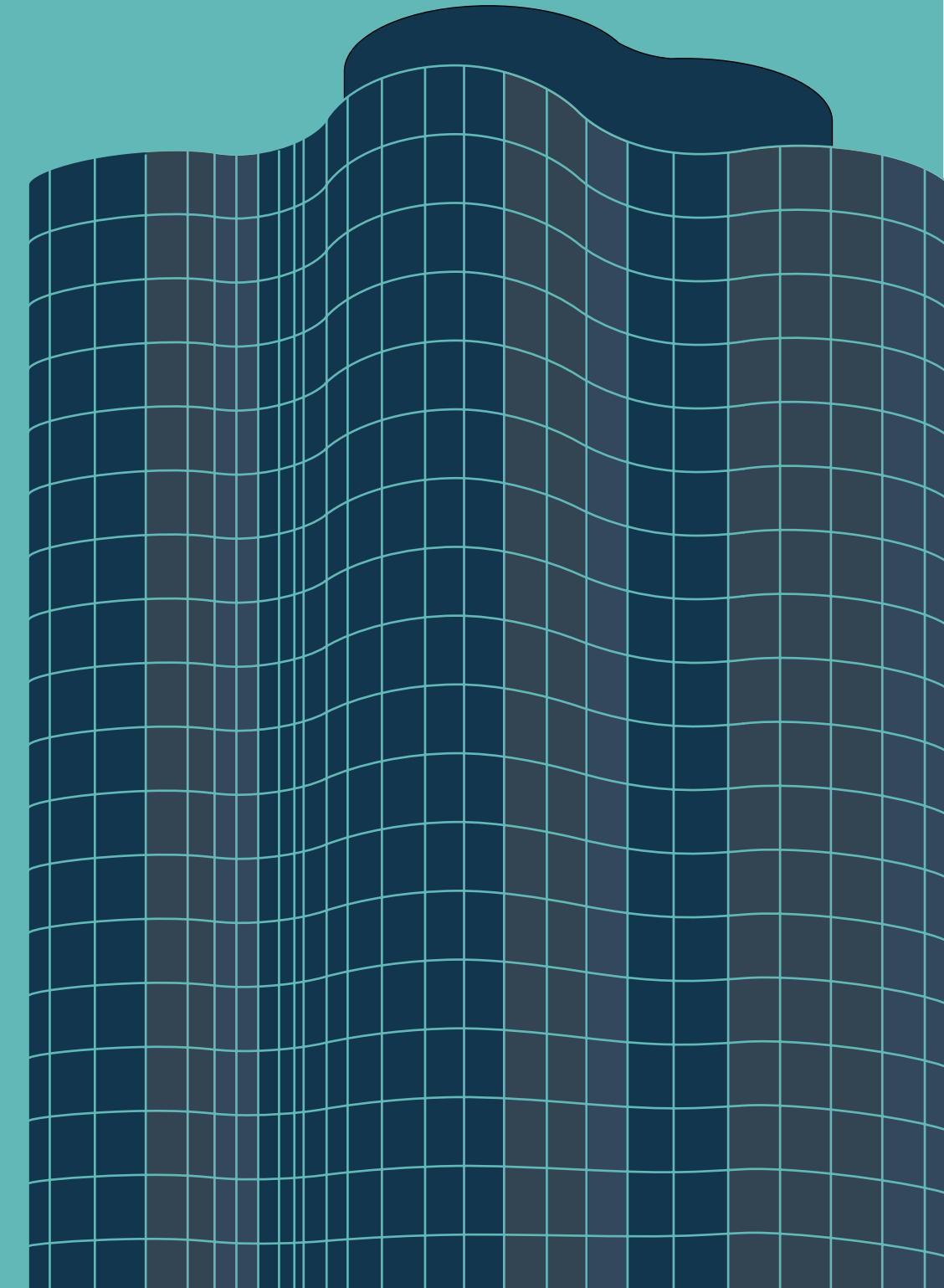
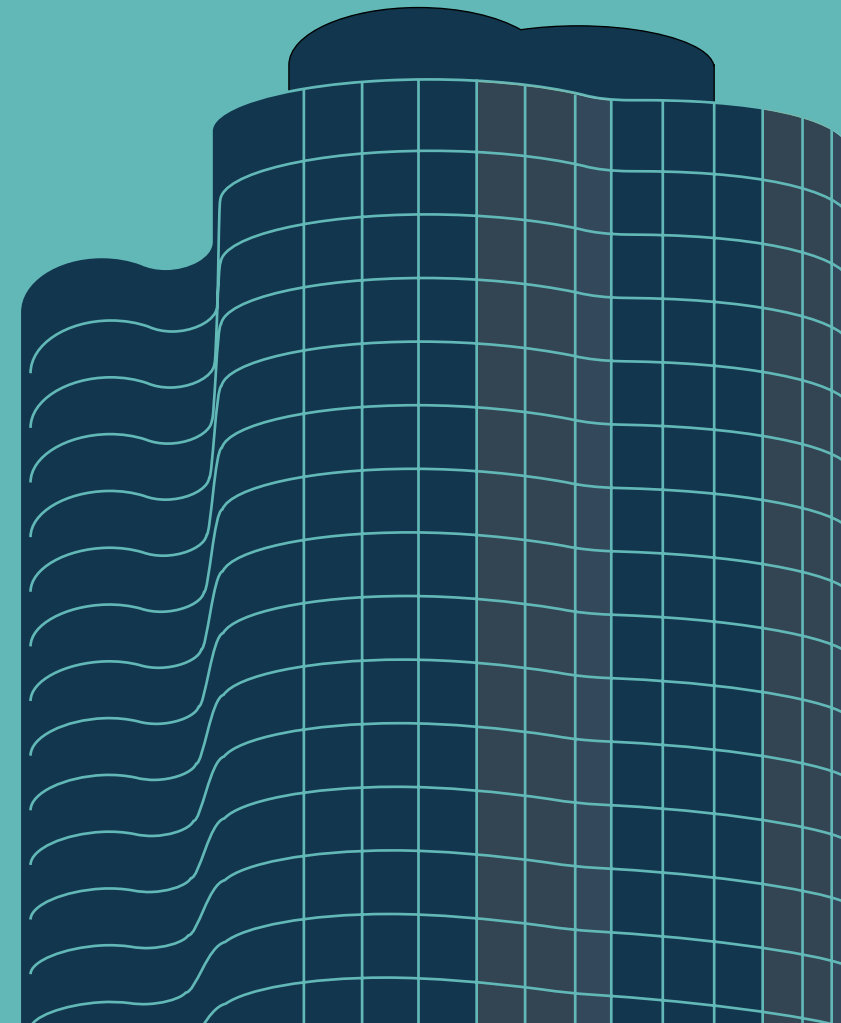
3. Compromís amb l'accionariat



Fomentem i assegurem comportaments ètics en la nostra gestió i, a través dels consells d'administració, proporcionem a l'accionariat informació rigorosa i a temps, així com un diàleg constant pel que fa a la sostenibilitat.



06 El compromís amb la clientela i les persones usuàries



1. Un servei segur i de qualitat

Disposem d'un **sistema de gestió de qualitat segons la norma UNE-EN ISO 9001:2015** i també segons l'UNE-EN 13816:2003, una norma relacionada amb la qualitat del transport públic de passatgers des de dues òptiques: la de l'Administració i les operadores i també la de les persones viatgeres reals i potencials.

Atès que un dels nostres compromisos més rellevants és la seguretat, mantenim actiu un grup de treball per a la seva supervisió regular i la promoció de millores i campanyes, que està integrat per les àrees d'Explotació i Desenvolupament, Operació, Manteniment, Màrqueting i Comunicació.

Tenim també, des del 2006, un **pla d'acció per reduir l'accidentalitat** que ens permet avaluar la sinistralitat i determinar els punts amb més risc potencial d'accident, i gràcies al qual podem executar mesures correctores.

Índex d'accidentalitat del servei (accidents/milió km)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	21,93	27,76	17,83	13,66	23,80	26,40
TRAMBESÒS	29,74	30,72	20,04	26,72	33,62	31,42



Durant el 2022, l'accidentalitat en el servei de Trambaix ha repuntat fins a assolir nivells pre-pandèmics a causa de la recuperació de la mobilitat. Pel que fa a Trambesòs, s'ha reduït lleugerament, sempre dintre de la tendència de recuperació de la normalitat.

2. Clientela atesa i satisfeta

Creiem en la necessitat d'una atenció de qualitat a les persones viatgeres.

Per tal de continuar millorant, les persones usuàries disposen de diversos canals per transmetre'ns tota petició d'informació i suggeriments que considerin, enviar queixes i també fer-nos saber qualsevol incident.

Canals d'Atenció a Clients

Les persones usuàries han utilitzat els serveis d'Atenció a Clients 20.197 vegades el 2022, en paral·lel a l'increment de viatges i la represa de la normalitat. A Trambaix, aquest servei ha tramitat 9.890 consultes i a Trambesòs, 10.307. En les dues xarxes el nostre temps de resposta ha mantingut la rapidesa d'anys anteriors malgrat l'augment de peticions, amb un temps de resposta a Trambaix d'1,02 dies i de 0,43 a Trambesòs.



900 701 181 Gratuït Laborables de 8 a 20h



900 701 181 Laborables de 8 a 20h



@TRAM_Barcelona Laborables de 8 a 20h



@TRAM_Barcelona Laborables de 8 a 20h



OAC
Oficina d'Atenció a Clients

Laborables de 9 a 19h
T1 i T2 Bon viatge
T4 i T6 Port Fòrum



www.tram.cat



APP TRAM Barcelona



Intèrfon

Disponible a totes les parades
24 hores / Tots els dies de l'any



Personal de TRAM

Compromisos i indicadors**Qualitat del servei**

A TRAM ens comprometem a treballar eficientment, cercant la millora contínua, i per això adoptem a través de la nostra carta de serveis els compromisos següents:

#1 Ens comprometem a realitzar el 98% de tots els serveis programats. Aquest percentatge no inclourà les aturades per causes alienes a TRAM, com per exemple, manifestacions, causes meteorològiques extraordinàries, ocupacions de la plataforma del tramvia d'altres vehicles o vianants, etc.

Objectius anuals > 98%

Valor anual 2022: **99,67%**

#2 Ens comprometem a realitzar el 98% dels serveis diaris amb puntualitat (com a màxim fins a 5 minuts de retard). Aquest percentatge no inclourà els retards provocats per causes alienes a TRAM, com per exemple, manifestacions, causes meteorològiques extraordinàries, ocupacions de la plataforma del tramvia d'altres vehicles o vianants, etc.

Objectius anuals > 98%

Valor anual 2022: **99,26%**

#3 Ens comprometem a oferir a les persones usuàries tota la informació necessària sobre el servei a les parades, els tramvies i els canals digitals que ens permeti obtenir una valoració superior al 7,5 en l'enquesta de satisfacció que cada any realitzem entre els nostres usuaris i usuàries.

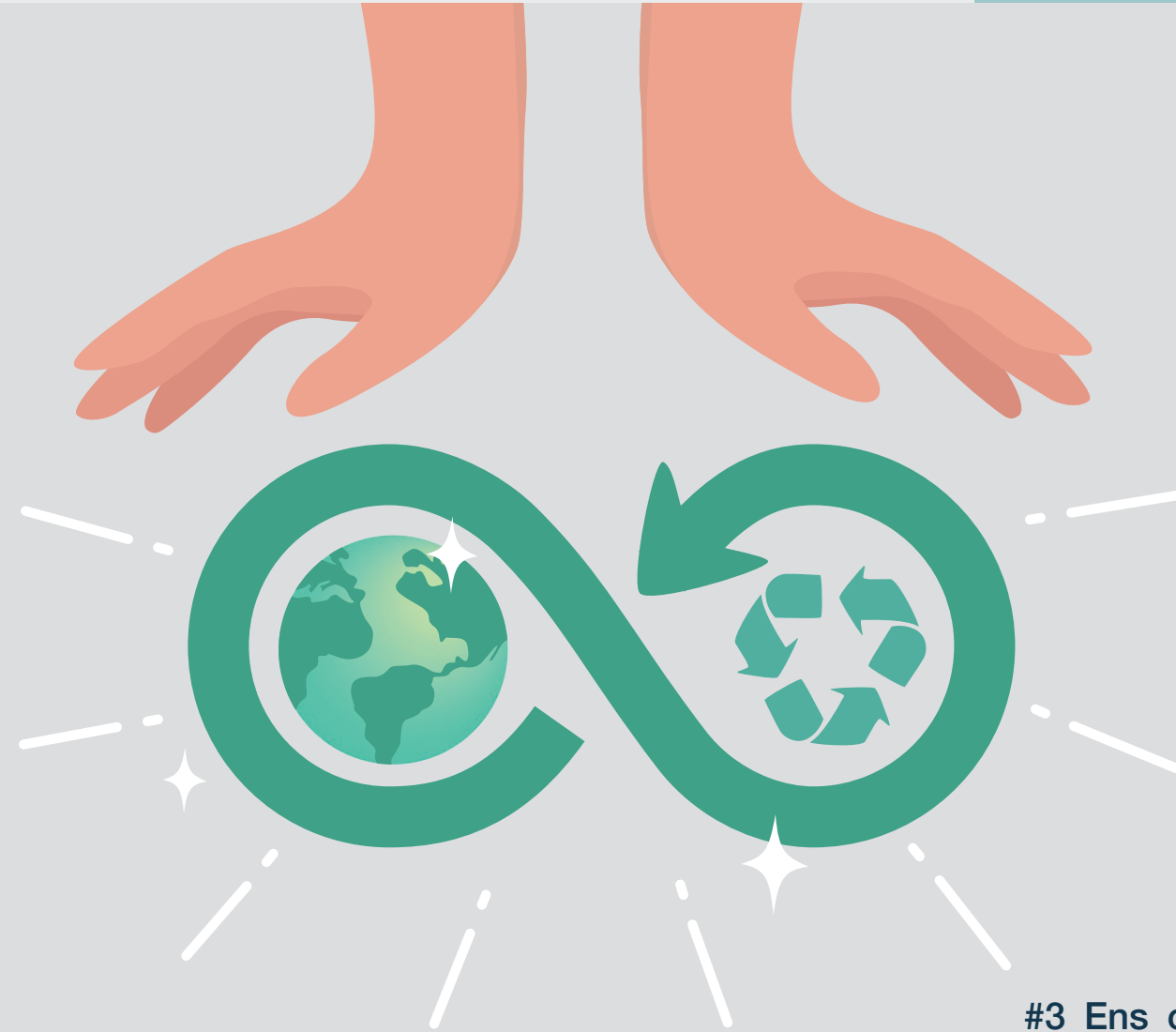
Objectius anuals > 7,5/10

Valor anual 2022: **8,51%**

Compromisos i indicadors

Medi ambient

A TRAM ens comprometem a respectar el medi ambient i, per això, adoptem els compromisos següents:



#1 Ens comprometem a utilitzar les nostres instal·lacions per col·locar, sempre que sigui possible, equips que generin energia renovable i que produeixin com a mínim 120.000 kWh cada any.

Objectius anuals \geq 120.000 kWh/any

Valor anual 2022: 131.336 kWh/any

#2 Ens comprometem a què el consum energètic dels tramvies en cap cas superi els 4,5 kWh/km.

Objectius anuals \leq 4,5 kWh/km

Valor anual 2022: 4,12 kWh/km

#3 Ens comprometem a donar a conèixer l'impacte ecològic de cada trajecte quan les persones usuàries el cerquin a través de l'app i el web de TRAM i sempre que ho desitgin.

Objectius anuals 100%

Valor anual 2022: 100%

Compromisos i indicadors**Seguretat**

A TRAM ens comprometem a treballar de forma segura i, per això, adoptem els compromisos següents:



#1 Ens comprometem a obtenir una puntuació mínima de 7,5 a l'enquesta de satisfacció quan preguntem als nostres usuaris i usuàries sobre la seguretat personal a TRAM.

Objectius anuals $\geq 7,5 / 10$

Valor anual 2022: **8,27**

#2 Ens comprometem a promoure activitats sobre civisme, respecte pel medi ambient i mobilitat sostenible entre l'alumnat de centres educatius, amb dues activitats online (una per educació infantil i una per educació primària).

Objectius anuals **100%**

Valor anual 2022: **100%**

#3 Ens comprometem a no superar el valor de 51, basat en els valors estàndards que recomana la normativa, per la qual cosa s'assegura que el Sistema de Gestió de la Seguretat Ferroviària de TRAM compleix els requisits normatius, mantenint vigent la seva certificació. (*)

* L'indicador es calcula amb la ponderació de certs indicadors del SFO (Seguretat Ferroviària Operacional): Col·lisions 30%, caigudes interior tramvia 25%, ferits 20%, SPAD's (Creuar amb senyal ferroviària tancada) 25% i FU's (Frenades d'urgència) 10%.

Objectius anuals **< 51**

Valor anual 2022: **34,85**

Compromisos i indicadors

Atenció a clients

A TRAM ens comprometem a garantir que la clientela sigui la nostra prioritat i, per això, adoptem els compromisos següents:



#1 Ens comprometem a contestar totes les consultes, suggeriments i reclamacions plantejades pels nostres usuaris i usuàries en un termini mitjà no superior a 5 dies feiners i mai superior a 20 dies naturals.

Objectius anuals \leq 5 dies feiners

Valor anual 2022: 0,7

#2 Ens comprometem a retornar els objectes perduts que es reclamin, amb l'excepció d'aquells que continguin dades personals, mitjançant un servei de missatgeria sense cap tipus de cost, sempre que la persona interessada vulgui.

Objectius anuals 100% dels reclamats

Valor anual 2022: 100%

#3 Ens comprometem a retornar l'import íntegre d'aquells títols de transport comprats a TRAM per error en seleccionar la seva tipologia, sempre que no s'hagin fet servir.

Objectius anuals 100% dels casos

Valor anual 2022: 100%

Compromisos i indicadors

Responsabilitat social

A TRAM ens comprometem a complir els acords següents:



#1 Ens comprometem a disposar d'un Pla Anual de RSE i destinar un tant per cent dels beneficis bruts de TRAM, abans d'impostos, per al seu finançament, no inferior al 0,7%.

Objectius anuals $\geq 0,7\%$

Valor anual 2022: **0,93%**

#2 Ens comprometem a realitzar el 80% de les accions previstes dins del Pla d'Igualtat de l'any en curs. Aquest pla pertany a Trambaix UTE i Trambesòs UTE.

Objectius anuals $\geq 80\%$

Valor anual 2022: **81,82%**

#3 Ens comprometem a tenir les parades convenientment adaptades per a les persones amb mobilitat reduïda i invidents en el compliment de la següent normativa:

- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.

- Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat.

També ens comprometem a disposar del 15% dels seients del tramvia per a persones amb necessitats especials (embarassades, persones amb infants, gent gran i persones amb mobilitat reduïda).

Objectius anuals **100%**

Valor anual 2022: **100%**



#4 Ens comprometem a facilitar la comunicació entre l'equip de direcció de TRAM i les persones usuàries a través de qualsevol dels canals de comunicació que existeixen, com a mínim un cop l'any.

Objectius anuals ≥ 1

Valor anual 2022: **1**

Esmena En cas d'incompliment d'algun indicador, a la persona afectada que ho sol·liciti se li farà arribar unes disculpes personalitzades i un títol d'anada i tornada de TRAM.

06



Peticions d'informació						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	6.836	6.621	5.919	3.851	5.630	7.157
TRAMBESÒS	8.800	7.911	7.418	3.988	7.389	9.186

Suggeriments						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	9	13	36	27	12	20
TRAMBESÒS	0	0	21	8	6	3

Queixes						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	1.183	1.321	1.413	767	1.157	1.242
TRAMBESÒS	581	541	697	374	392	414

Incidències						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TRAMBAIX	1.275	1.287	1.501	1.049	1.590	1.471
TRAMBESÒS	879	790	623	371	648	704

Vull parlar amb la persona responsable

L'equip de TRAM surt al carrer per escoltar i resoldre qualsevol dubte o suggeriment que els vulguis plantejar.

T4 T5 T6 Parada Glòries
15 de setembre d'11 a 14 h

T1 T2 T3 Parada Francesc Macià
15 de setembre d'11 a 14 h

Pel nostre compromís amb les persones viatgeres, segons estableix la nostra Carta de Serveis, facilitem la comunicació entre l'equip directiu de TRAM i les persones usuàries a través de qualsevol dels nostres canals de comunicació, com a mínim, un cop l'any. El 2022, l'equip directiu ha sortit al carrer i s'ha posat a disposició de les persones viatgeres durant l'acció "Vull parlar amb la persona responsable" a les parades de Francesc Macià i Glòries.

Enquesta de satisfacció



TRAM duu a terme **l'Estudi de satisfacció de viatgers** per conèixer com valoren el servei les persones usuàries. El 2022, aquestes puntuen TRAM amb la nota més alta des de la seva inauguració. Els resultats mostren que la satisfacció espontània (índex de qualitat percebuda) de les persones usuàries de les dues xarxes continua augmentant fins al 8,43

Índex de qualitat percebuda a Tram baix: 8,37
Índex de qualitat percebuda a Trambesòs: 8,48

Satisfacció general del servei a TRAMBAIX

Satisfacció general del servei a TRAMBAIX

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
S.G. Servei actual de TRAM	7,93	8,10	8,35	7,37	8,33	8,30



Novament, l'aspecte més ben valorat per les persones usuàries és l'accés a l'andana i al tramvia i, com a novetat, la informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització) i la conducció suau i segura són el segon i tercer aspectes més ben valorats el 2022. A l'altra banda, les valoracions amb una puntuació més baixa recauen, també com a novetat, en la freqüència de pas i la informació durant les incidències.



Atributs del servei TRAMBAIX



Valoració d'atributs del servei TRAMBAIX

Atributs de servei	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
La facilitat d'accés a l'andana, al tramvia	8,43	8,53	8,69	8,43	8,68	7,64	8,65	8,84
La informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització, etc.)	7,71	7,83	7,7	8,04	8,33	7,14	8,16	8,47
Els conductors condueixen de manera suau i segura	7,96	8,06	7,86	7,94	8,13	7,45	8,25	8,44
La seguretat personal: viatjar sense conflictes	7,98	8,16	8,12	8,12	8,34	7,20	8,09	8,43
La puntualitat del servei: passa sempre sense incidències/a l'hora	7,97	8,18	8,00	8,12	8,42	7,30	8,43	8,42
La rapidesa del trajecte: que tardi poc a portar-me al lloc de destí	7,86	7,83	8,03	8,06	8,34	7,33	8,37	8,38
La neteja i el manteniment dels vehicles i de les parades	8,00	8,06	7,98	7,96	7,92	7,16	8,21	8,37
L'atenció i amabilitat del personal	7,40	7,44	7,35	7,46	8,02	6,89	8,16	8,32
El confort/la comoditat durant el viatge	8,06	8,12	8,13	7,85	8,21	7,17	8,29	8,31
S.G. Servei actual de TRAM	8,05	8,09	7,93	8,10	8,35	7,37	8,33	8,30
La temperatura a l'interior del tramvia és adequada	7,74	7,91	7,82	7,94	8,12	7,11	8,17	8,22
La correspondència amb d'altres mitjans	7,63	7,62	7,87	7,81	8,01	6,99	8,19	8,21
El funcionament de les màquines validadores de dins el tramvia	7,62	7,75	7,95	7,76	8,36	7,22	7,51	8,19
La facilitat per adquirir el títol a les parades del tramvia	6,96	7,27	7,14	7,15	8,03	7,21	7,61	7,71
La freqüència de pas: que passi sovint	7,36	7,39	7,4	7,34	7,83	7,03	8,13	7,69
La informació durant incidències	7,02	6,67	7,08	7,82	7,77	6,87	7,79	7,67

Satisfacció general del servei a TRAMBESÒS

Satisfacció general del servei a TRAMBESÒS

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
S.G. Servei actual del TRAM	7,85	8,07	8,31	7,47	8,30	8,32



Com passa a Trambaix, també a Trambesòs l'aspecte més ben valorat és l'accessibilitat a l'andana i al tramvia i en segon i tercer lloc hi ha la rapidesa del trajecte i la seva puntualitat. L'aspecte més mal valorat a Trambesòs és també la freqüència de pas.



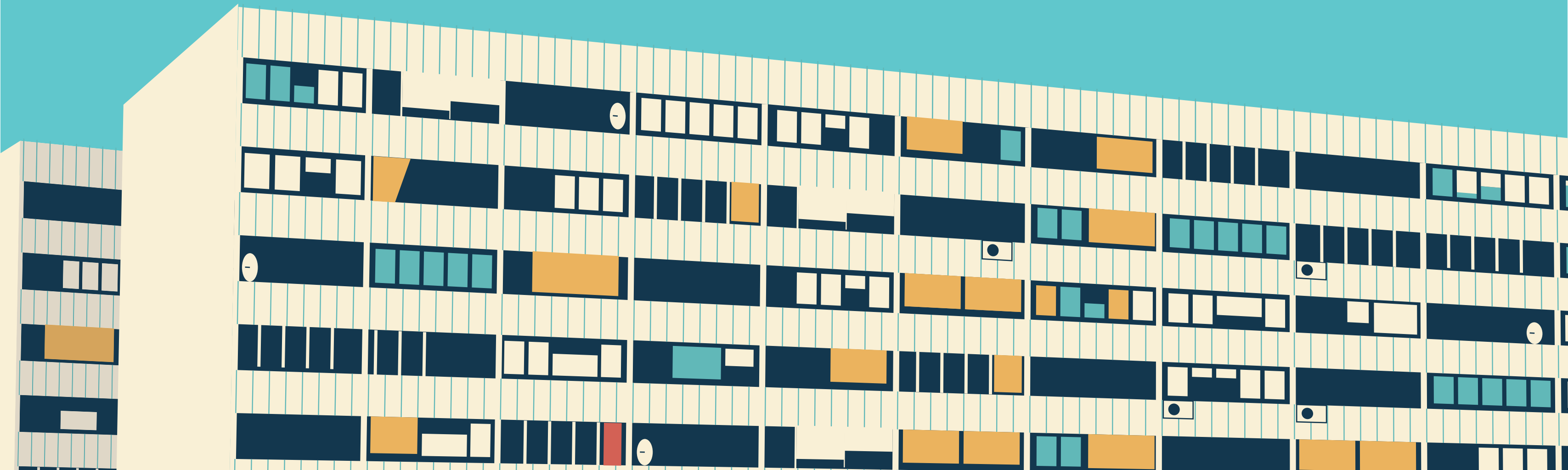
Atributs del servei TRAMBESÒS



Valoració d'atributs del servei TRAMBESÒS

Atributs de servei	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
La facilitat d'accés a l'andana, al tramvia	8,35	8,52	8,63	8,69	8,79	7,69	8,69	9,15
La rapidesa del trajecte: que tardi poc a portar-me al lloc de destí	8,05	8,14	8,27	8,33	8,62	7,54	8,47	8,78
Els conductors condueixen de forma suau i segura	7,98	7,99	8,06	8,14	8,50	7,64	8,52	8,67
La puntualitat del servei: passa sempre sense incidències/a l'hora	7,87	8,03	8,19	8,17	8,43	7,43	8,38	8,62
El confort/la comoditat durant el viatge	8,12	7,99	8,07	8,13	8,43	7,36	8,45	8,57
La informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització, etc.)	7,72	7,75	7,87	8,01	8,20	7,28	8,21	8,55
El funcionament de les màquines validadores de dins el tramvia	7,83	7,56	7,93	7,91	8,40	7,41	7,49	8,54
La temperatura a l'interior del tramvia és adequada	7,98	7,82	7,89	8,06	8,26	7,37	8,39	8,52
L'atenció i amabilitat del personal	7,51	7,29	7,85	7,89	8,04	7,12	8,28	8,39
S.G. Servei actual del TRAM	7,92	7,98	7,85	8,07	8,31	7,47	8,30	8,32
La correspondència amb d'altres mitjans	7,67	7,59	7,88	7,83	8,26	7,15	8,26	8,30
La seguretat personal: viatjar sense conflictes	7,56	7,40	7,50	7,86	8,05	7,24	8,06	8,10
La neteja i el manteniment dels vehicles i de les parades	7,59	7,46	7,48	7,70	7,95	7,36	7,97	8,04
La informació durant incidències	7,05	6,75	7,49	7,21	8,07	6,86	8,34	7,99
La facilitat per adquirir el títol a les parades del tramvia	7,14	7,17	7,30	6,86	7,66	7,14	7,73	7,95
La freqüència de pas: que passi sovint	6,75	6,91	7,21	6,77	7,95	7,06	7,53	7,70

07 Compromís social



1. L'acció social de TRAM

El Pla de responsabilitat social del 2022 ha permès dur a terme o col·laborar en un total de 57 projectes materialitzant els nostres objectius concrets de:

#1 Vetllar per la reinserció sociolaboral de les persones sense llar.

#2 Fomentar la resiliència posant en relleu la superació de les limitacions personals.

#3 Fer la cultura més accessible a les persones vulnerables.

#4 Millorar les condicions de vida de les persones grans.

#5 Pal·liar els efectes de la covid-19.

Distribució segons públics (€)

Societat	124.970
Públic intern	19.590
Clientela i p. Usuàries	8.778

Distribució segons públics (ACTIVITATS)

Societat	48
Públic intern	19
Clientela i p. Usuàries	4



246.254,45 €

invertits en projectes socials durant el 2022



Execució del Pla 2022

ODS alineats amb TRAM i aprovats pel Consell d'Administració l'any 2020:



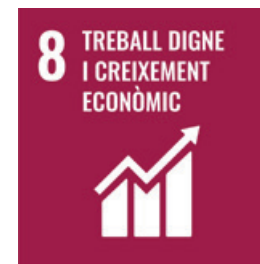
10 accions
17,5% dels projectes
29,3% dels projectes en import



2 accions
3,6% dels projectes
5,5% dels projectes en import



2 accions
3,6% dels projectes
1,6% dels projectes en import



4 accions
7% dels projectes
15,5% dels projectes en import



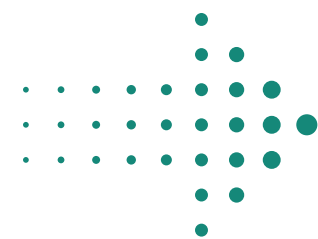
1 acció
1,7% dels projectes
0,08% dels projectes en import



9 accions
15,0% dels projectes
37,7% dels projectes en import



7 accions
12,2% dels projectes
0,6% dels projectes en import



Altres ODS treballats:



1 acció
1,7% dels projectes
1,8% dels projectes en import



8 accions
14% dels projectes
8,4% dels projectes en import



6 accions
10,5% dels projectes
3,09% dels projectes en import



29 accions
50,1% dels projectes
52% dels projectes en import

*El total de les accions no coincideix amb les 58 realitzades ja que algunes d'elles treballen més d'un ODS alhora

1.1. Promoció de l'equitat i la inclusió social



1.1. Promoció de l'equitat i la inclusió social

SJD
Sant Joan de Déu
Serveis Socials · Barcelona

Garantim la mobilitat de les persones sense sostre

Hem renovat la nostra aliança amb Moventia per garantir l'accés al transport públic de les persones sense llar ateses per Sant Joan de Déu Serveis Socials - Barcelona. Aquest conveni, iniciat fa sis anys, suposa un ajut que el 2022 ha incidit directament en prop de 600 persones.



FUNDISOC
fundació per a la integració social

Promovem el programa "Nit d'estrelles" per a infants en situació de vulnerabilitat

Els infants dels barris de la Mina i Sant Roc han pogut tornar a gaudir del programa "Nit d'estrelles", un programa per a canalla en situació de vulnerabilitat al qual TRAM fa una aportació econòmica. Aquesta ajuda ha contribuït a lluitar contra la reducció del risc de desnutrició infantil i en la millora del benestar de menors vulnerables.



Creu Roja

Col·laborem amb Creu Roja per millorar la vida de col·lectius vulnerables

Des de TRAM hem col·laborat amb la Creu Roja per millorar la vida de les persones en diverses causes. La primera col·laboració és per al projecte per a les persones víctimes de la guerra d'Ucraïna. També hem col·laborat amb l'entitat per promoure l'empoderament de dones i infants víctimes de violència masclista amb el projecte "Noves iniciatives socials", amb un abordatge psicosocial. Finalment, la nostra col·laboració amb la Creu Roja també ha inclòs la participació de TRAM en un projecte de vulnerabilitat energètica per fer front al pagament de subministraments i la compra d'electrodomèstics més eficients entre les famílies amb menys recursos.

1.1. Promoció de l'equitat i la inclusió social



Promovem les festes del barri de Sant Ildefons

Hem col·laborat amb les festes del barri de Sant Ildefons donant suport financer a l'associació de veïns d'aquest barri. Amb aquesta iniciativa es vol contribuir a la igualtat d'oportunitats i al comerç de proximitat.



Donem suport al Casal dels Infants

Hem renovat amb el Casal dels Infants, per segon any, l'acord de col·laboració per combatre les desigualtats educatives als barris més vulnerables de la regió metropolitana de Barcelona. La nostra donació monetària està destinada al centre socioeducatiu del barri de Sant Roc, a Badalona.



Col·laborem amb la Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya

Hem renovat la nostra col·laboració, per 14è any consecutiu, amb la Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya (FAGiC) per arribar, a través de l'entitat, a les preocupacions, necessitats, demandes i aportacions de la resta d'agrupacions del poble gitano.



Renovem amb Soñar Despierto

Gràcies a iniciatives com la de Soñar despierto, seixanta nens i nenes que viuen en centres d'acollida gaudeixen de colònies a l'agost.

1.1. Promoció de l'equitat i la inclusió social



Donem suport a l'Associació de Comerciants de la Mina

Hem tornat a donar suport econòmic al calendari de Nadal de l'associació de comerciants del barri de la Mina orientat a la promoció del comerç local.



Continuem al darrere del TRAM Barcelona Open

Novament, hem donat suport a la celebració del TRAM Barcelona Open, el Torneig Internacional de Tennis en Cadira de Rodes, en la seva cinquena edició. Aquest es va dur a terme a les instal·lacions del Reial Club de Polo de Barcelona. Amb el lema "El nostre únic límit el marca la pista", el torneig ha arribat a la seva 5a edició i s'ha consolidat com a torneig de referència del circuit internacional Uniqlo Wheelchair Tennis Tour, i també s'ha posicionat per fer el salt a la màxima categoria internacional (ITF1) en la pròxima edició. El torneig ha recuperat, després de tres anys, la categoria quad destinada a jugadors i jugadores que tenen afectades les extremitats superiors, amb l'objectiu d'oferir les mateixes oportunitats a totes les categories de la Federació Internacional, a més de comptar amb la presència de Niels Vink, número 1 al rànquing mundial en aquesta modalitat.



Donem suport als infants d'Ucraïna gràcies a Unicef

Un any més hem col·laborat amb UNICEF Comitè Catalunya, en aquest cas en la tasca de l'organització a favor dels infants afectats per la guerra a Ucraïna. Des de TRAM hem posat en circulació un tramvia completament vinilat per fer una crida a la ciutadania per col·laborar amb l'organització. A més, l'aportació del tramvia per a aquesta emergència s'ha traduït en una aportació econòmica directa.



1.1. Promoció de l'equitat i la inclusió social



Lluitem per combatre les desigualtats laborals de les persones amb discapacitat

Hem signat un conveni amb Aura Fundació per combatre les desigualtats laborals que pateixen les persones amb discapacitat intel·lectual.



Continuem aliats amb la Fundació Altarriba

Hem renovat la col·laboració amb la Fundació Altarriba per finançar part del projecte Sense Sostre, que cobreix les necessitats bàsiques i sanitàries dels animals de companyia de les persones sense llar que viuen als carrers de Barcelona. Amb aquesta col·laboració s'ha pogut garantir l'atenció de més de 50 animals per a la seva identificació, vacunació, desparasitació, esterilització i altres intervencions per un preu simbòlic o de manera gratuïta.



Culminem la millora de l'accessibilitat

Amb l'impuls i el patrocini de l'Autoritat del Transport Metropolità, hem acabat el projecte d'instal·lació de bucles magnètics inductius per a persones amb baixa audició. Hi ha 34 parades de Trambaix i Trambesòs que se sumen a les 13 ja existents amb aquesta tecnologia a la xarxa Trambaix i als bucles magnètics portàtils de les dues oficines d'Atenció a Clients, de manera que, a partir del 2022, la totalitat de la xarxa disposa d'aquesta tecnologia.

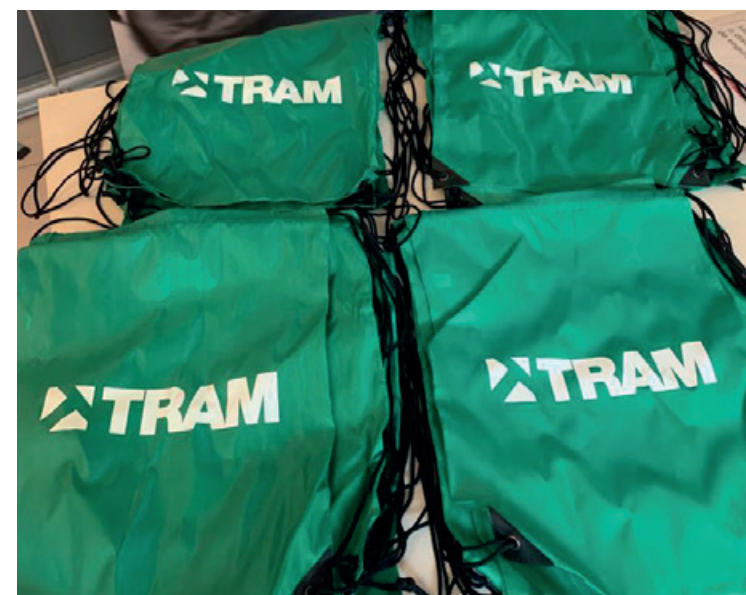


1.1. Promoció de l'equitat i la inclusió social



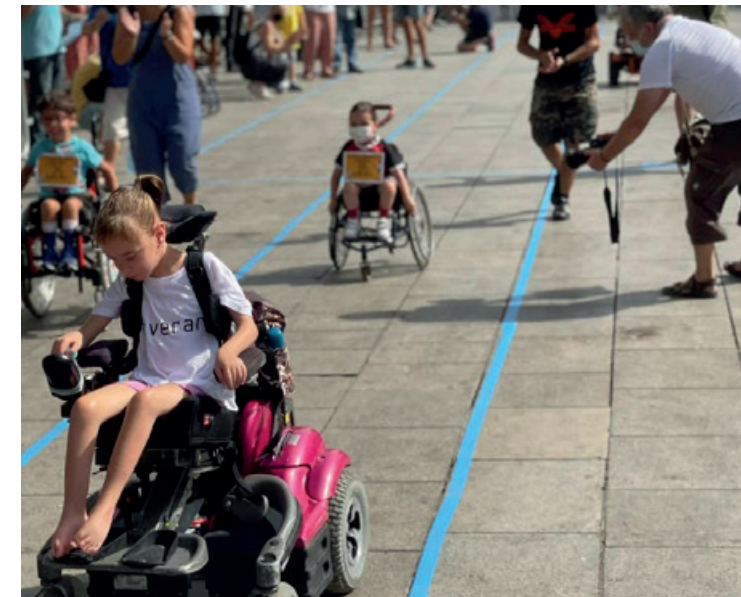
Millorem la vida de les persones amb trastorn de l'espectre autista

Hem fet una donació de 1.600 motxilles amb el nostre logotip a la cinquena edició del Correblau, la cursa popular de 5 kilòmetres celebrada al Parc del Fòrum de Barcelona per l'Associació Aprenem. Així, hem volgut millorar les condicions de vida de les persones amb trastorn de l'espectre autista (TEA) i que puguin accedir de manera inclusiva a l'educació ordinària.



Tornem a donar suport a la Cursa Infantil Adaptada

Hem tornat a donar suport a la Cursa Infantil Adaptada en la seva segona edició, un repte esportiu d'autosuperació al qual hem fet una donació de maquetes del tramvia.



Apostem pel reciclatge de roba i la seva reutilització

Hem tornat a col·laborar amb Alstom i la cooperativa Roba Amiga per promoure la reutilització i el reciclatge de roba. Partint d'una recollida selectiva de roba utilitzada, roba de la llar, sabates i altres residus tèxtils, se n'ha fet la revaloració a través del reciclatge mitjançant la integració de persones en risc d'exclusió.

CAMPANYA
RECOLLIDA
DE ROBA



10 DE MAIG
AL
4 DE JUNY



ROBA
SOLIDÀRIA



1.2. Foment de la convivència i la vida saludable



Bàsquet Femení Cornellà



FUNDACIÓ UE. CORNELLÀ



TOMANDO CONCIENCIA A BAKERY AGENCY FOUNDATION



1.2. Foment de la convivència i la vida saludable



Apostem de nou pel Banc de Sang i Teixits de Catalunya

Amb el lema “Dona el millor de tu. Vine al TRAMvida a donar sang”, TRAM ha tornat a oferir un tramvia perquè el Banc de Sang i Teixits de Catalunya atengui les persones donants de sang en un espai diferent, al mig de la ciutat. El tramvia anomenat “TRAMvida” s’ha estacionat a la parada Francesc Macià per sisè any consecutiu, el mes de setembre.



Tornem a donar suport a la campanya “Una poma per la vida”

Hem tornat a comprar una poma per a cadascú del nostre equip per continuar fent costat financerament a la tasca de la Fundació Esclerosi Múltiple (FEM) i, així, donar suport a les persones que pateixen esclerosi múltiple.



Continuem amb la campanya “Posem-li pebrots al càncer”

Amb motiu del Dia Mundial contra el Càncer hem tornat a donar suport a la campanya “Posem-li pebrots al càncer” de la Federació Catalana d’Entitats contra el Càncer (FECEC). Per a la campanya es posen a la venda 55.000 bosses amb dos pebrots a cadascuna per un preu simbòlic d’1,5 €, a fi de recaptar fons per a la recerca i el suport assistencial als malalts de càncer i els seus familiars. Per això, TRAM compra una bossa per a cada persona de l’equip.



1.2. Foment de la convivència i la vida saludable



Continuem col·laborant amb la Fundació Ramon Martí i Bonet

Continuem recollint ulleres per a la fundació oftalmològica Ramon Martí i Bonet. Donem totes les ulleres perdudes i no reclamades a les instal·lacions del tramvia a programes solidaris de prevenció de la ceguera, atenció precoç i detecció de la ceguera infantil. El 2022 s'han enviat 60 ulleres trobades, 34 a Trambaix i 26 a Trambesòs.

KALI ZOR



Renovem amb Kali Zor

Mantenim la col·laboració amb l'associació Kali Zor que treballa per a la promoció de la joventut al barri de Sant Roc de Badalona, a través del futbol.



Continuem amb la Unión Deportiva San Pancraccio de Sant Joan Despí

Mantenim el patrocini amb la Unión Deportiva San Pancraccio de Sant Joan Despí, que fomenta l'activitat física entre totes les franges d'edat i actua com a cohesionador social, donant cabuda a tots els veïns i veïnes que hi vulguin participar.



Bàsquet Femení Cornellà

Continuem al costat del Bàsquet Cornellà femení

Hem continuat donant suport al Bàsquet Cornellà femení convençuts de la necessitat de fomentar la igualtat d'oportunitats i els hàbits de vida saludables entre les jugadores que integren aquest equip.



1.2. Foment de la convivència i la vida saludable



Donem suport al futbol inclusiu de Cornellà

TRAM ha renovat el conveni de col·laboració amb la Unió Esportiva Cornellà, gràcies al qual continua sent el patrocinador d'Insecor, un projecte social de futbol inclusiu que des de fa 5 anys forma part de les seccions del club.



Fem costat als joves en situació de vulnerabilitat

Per quart any consecutiu hem tornat a finançar beques per a joves en situació de vulnerabilitat del districte barceloní de Sant Martí. Les Beques Click són una iniciativa de la Fundació IRES, en col·laboració amb la 22@Network, per promoure la formació durant el curs escolar. L'import de la beca cobreix tot l'any acadèmic i s'adapta a les necessitats de cada participant.



Fem costat a la recerca mèdica de l'ELA

Hem continuat donant suport a la recerca de la malaltia degenerativa ELA amb la participació en un torneig de futbol organitzat per C.F. Lloreda Veterans a favor de FUNDELA. Amb aquesta competició hem pogut recaptar fons destinats a la investigació.



Fomentem les bones pràctiques alimentàries

Hem tornat a fer costat a la Fundación Tomando Conciencia amb la seva campanya de promoció de bones pràctiques en alimentació, cura del medi ambient, salut i activitat física. Aquesta fundació crea contingut d'interès relacionat amb les bones pràctiques per difondre'l a través de plataformes corporatives cedides per diferents empreses.

1.2. Foment de la convivència i la vida saludable



Tornem a ser a la Festa de la Bici de Barcelona

Juntament amb l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) hem participat en la Festa de la Bici de Barcelona 2022, amb un estand ple d'activitats lúdiques i educatives al voltant de la mobilitat segura i la convivència cívica entre els diferents transports urbans sostenibles, com el tramvia i la bicicleta.



Promovem la mobilitat sense riscos

Ens hem implicat novament en la jornada sobre mobilitat responsable i segura de Badalona, Mobilona. Ho hem fet amb un estand per a més de 290 alumnes, una vintena de professors i una vintena de persones voluntàries


















Hem tornat a fer la Travessa de Sant Joan Despí a Montserrat

Per continuar fomentant l'activitat física ens hem sumat novament a la cursa ciclista de Sant Joan Despí a Montserrat promoguda pel Club Ciclista de Sant Joan Despí. A més d'inscriure l'equip de TRAM a la cursa, hem patrocinat la prova a canvi de la presència de la marca a la sortida i a la meta de la competició i als canals digitals de l'entitat organitzadora.



1.3. Impuls a l'accés a la cultura

				
				
 <p>Gran Teatre del Liceu</p>				

1.3. Impuls a l'accés a la cultura



Renovem la col·laboració amb els grans museus de la ciutat

Hem renovat, per cinquè any consecutiu, el nostre conveni de col·laboració amb el MACBA, el Museu Nacional, el Museu Picasso de Barcelona, el CCCB, la Fundació Joan Miró i la Fundació Antoni Tàpies per facilitar la difusió de les exposicions d'aquests museus i centres de cultura a través del tramvia. El conveni estableix la col·laboració entre TRAM i els sis museus que formen el grup Articket amb l'objectiu de facilitar la difusió de les exposicions previstes i promoure el coneixement de l'oferta cultural expositiva dels centres museístics de la ciutat.



Impulsem el turisme de proximitat

El Consorci de Turisme del Baix Llobregat, el Consell Comarcal del Baix Llobregat i Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Just Desvern i nosaltres continuem impulsant "La Ruta del TRAM", una campanya turística per promoure un turisme sostenible fent ús del transport públic, descobrir indrets rellevants, visitar edificis emblemàtics i gaudir de l'oferta gastronòmica al voltant del tramvia a la zona del Baix Llobregat.



Donem suport a la recerca jove

Continuem al costat de la fi ra d'investigació Exporecerca Jove, una trobada global que té l'objectiu de promoure la investigació entre els joves, fomentar l'intercanvi d'experiències i coneixement, així com potenciar la participació en altres fi res i congressos d'àmbit nacional i internacional.



1.3. Impuls a l'accés a la cultura



Omplim d'art les parades de TRAM

Hem dut a terme la cinquena edició d'Art al TRAM, un projecte que utilitza l'art per revitalitzar espais de pas i convertir-los en llocs més amigables, així com per generar experiències úniques per al passatge i el personal de TRAM. Elisa Capdevila és l'artista que ha participat en aquesta cinquena intervenció (i tercera en una parada semisoterrada de TRAM) pintant els murs de la parada de Sant Martí de Provençals de les línies T5 i T6 de la xarxa Trambesòs. L'obra és un homenatge a la ciutadania i a la diversitat de les persones que diàriament agafen el tramvia.



Gran Teatre del Liceu

Continuem al costat del Gran Teatre del Liceu

Hem renovat un any més la nostra col·laboració amb el Gran Teatre del Liceu en el marc del qual cedim la vinilació integral de cinc tramvies de Trambaix durant la temporada teatral 2022-2023 a canvi de presència en els productes promocionals del Gran Teatre del Liceu i entrades per sortejar entre les persones usuàries i el personal intern.



Seguim participant en l'Open House BCN

Per cinquè any consecutiu, hem mantingut la nostra participació en el festival 48H Open House BCN obrint les cotxeres de Trambaix el cap de setmana del 22 i 23 d'octubre. La nostra activitat ha estat una visita guiada a les instal·lacions de Sant Joan Despí. També hem obert les portes de les cotxeres de TRAM durant la Setmana Europea de la Mobilitat.



2. Protecció del medi ambient

Vetllem per promoure la protecció del medi ambient i per una mobilitat eficient, respectuosa i de baix impacte.

Ho fem gràcies a un **sistema de gestió ambiental certificat segons la norma UNE-EN ISO 14001:2015**. També tenim un **protocol en matèria de gestió de riscos mediambientals** per determinar el full de ruta en les activitats que tenen un impacte ambiental. A més a més, també compensem la petjada de diòxid de carboni que genera la nostra activitat directa i indirecta en el marc del Programa voluntari de compensació d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, de manera que la petjada final de TRAM és de 0 tones de CO₂.

Vetllem pel compliment de la legislació ambiental vigent, de manera que des del 2020 no hem rebut cap sanció en aquest terreny.



Hem difós campanyes internes i externes amb motiu del Dia Mundial del Medi Ambient, el Dia Mundial de l'Aigua, el Dia Mundial sense Tabac i el Dia de la Terra.



Som un mitjà de transport públic eficient i sostenible

A més de ser una aposta per la mobilitat sostenible, el tramvia té grans avantatges mediambientals.



1 tramvia

transportant 34 persones de mitjana:

0 gr CO₂/km i usuari/a
0 g NO_x/km i usuari/a
0 g PM₁₀/km i usuari/a
0,15 kWh/km



1 turisme

transportant 1,1 persones de mitjana:

122,329 gr CO₂/km i usuari/a
0,747 g NO_x/km i usuari/a
0,036 g PM₁₀/km i usuari/a
0,83 kWh/km

#1 Lluita contra el canvi climàtic.

Mentre que els vehicles amb motor de combustió emeten el gas contaminant més rellevant, CO₂, els tramvies tenen tracció 100 % elèctrica i no suposen emissions directes.

A més, **el tramvia consumeix energia 100 % renovable** i no contribueix a l'emissió de gasos contaminants.

#2 Contamina menys.

Els vehicles amb motor de combustió emeten tant NO_x com partícules en suspensió (PM₁₀): els contaminants principals amb afectació directa sobre la salut de les persones. Per contra, els nostres tramvies promouen la millora de la qualitat de vida ciutadana, ja que són vehicles 100 % de tracció elèctrica.

#3 Eficient energèticament.

El baix fregament de la roda i el carril dona lloc a un consum energètic molt eficient. Addicionalment, durant la frenada els motors dels nostres combois generen una electricitat que s'incorpora a la xarxa i que poden utilitzar altres tramvies.

#4 Millora la circulació.

Amb una capacitat de 200 persones per tramvia, els nostres combois permeten el trasllat de tantes persones com 3 autobusos o 180 cotxes.



2.1. Bones pràctiques en el consum d'aigua

Tenim un consum d'aigua important i el controlem amb un pla concret que ens permet fer-ne un seguiment permanent.

El 2018 vam apostar per la telelectura de les escomeses de reg i des d'aleshores rebem avisos automàtics quan se superen certs volums d'ús, i a més podem obrir i tancar l'electrovàlvula de manera remota. Amb aquest sistema hem pogut reduir el consum d'aigua i estar al cas de qualsevol fuita, així com tancar les escomeses en cas de glaçades i també extreure històrics dels consums d'aigua.

Tota l'aigua que TRAM utilitza per al reg prové d'aigües freàtiques.

Fem servir l'aigua per regar les zones de gespa i les coixeres de totes dues xarxes, i el càlcul del consum el fem amb els comptadors a les escomeses de l'empresa subministradora.

Captació d'aigua segons la font

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Aigua municipal	161.436 m ³	137.053 m ³	145.116 m ³	118.972 m ³	105.826 m ³	113.651 m ³
Aigües pluvials	42.791 m ³	37.105 m ³	33.689 m ³	27.748 m ³	19.251 m ³	39.446 m ³



Tota l'aigua que TRAM utilitza per al reg prové d'aigües freàtiques.



2.2. Energia de fonts renovables

El 2022 hem continuat amb el conveni de subministrament amb Naturgy, que garanteix que tota l'energia que usem sigui 100 % verda, d'aquesta manera, les nostres instal·lacions, vehicles elèctrics, tramvies i equipaments reben només energia de fonts renovables.

A banda, tenim una flota de tramvies sense emissions i molt eficients en el consum d'energia, que alhora són capaços de reutilitzar l'energia de la seva pròpia frenada i retornar-la al sistema perquè la puguin fer servir altres combois propers, cosa que genera un estalvi superior al 25 %. La nostra necessitat anual d'energia és d'uns 12,93 GWh (4,96 kWh/km), un volum estable en el temps, però que ha registrat una tendència descendent gràcies al **Pla d'eficiència energètica**, que inclou:

#1 Un seguiment del consum energètic dels nostres vehicles: dos combois de Trambaix i dos de Trambesòs tenen un sistema de mesura per conèixer detalladament les ràtios i implementar mesures orientades a l'eficiència.

#2 El desplegament d'un pla de formació de conducció eficient (ecodriving) basat en les dades extretes dels tramvies monitorats.

#3 El control dels tramvies estacionats i els paràmetres de climatització i il·luminació.

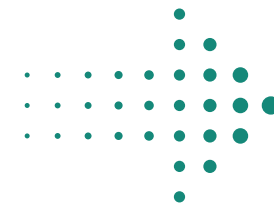
#4 El canvi de l'enllumenat per guanyar eficiència amb les mesures següents:

- Il·luminar l'interior dels tramvies amb fluorescents de tecnologia LED.
- Il·luminar els plafons de les parades amb fluorescents de tecnologia LED.
- Il·luminar l'exterior de les cotxeres amb projectors de tecnologia LED.
- Il·luminar el túnel de Cornellà Centre amb bombetes de tecnologia LED.

#5 La instal·lació d'equips per a l'encesa i l'apagada automàtica de la il·luminació en oficines i tallers.

#6 La divulgació de la nostra política de medi ambient i les nostres mesures d'estalvi d'energia i de conscienciació per millorar la sostenibilitat.

2.2. Energia de fonts renovables



Gràcies a totes aquestes decisions, els darrers anys hem aconseguit reduir el consum d'energia elèctrica.

Energia consumida		2017	2018	2019	2020	2021	2022
Consum energètic intern	TRAMBAIX	6.476.625 kWh 4,31 kWh/km	6.412.809 kWh 4,25 kWh/km	6.421.988 kWh 4,25 kWh/km	5.870.714 kWh 4,24 kWh/km	6.288.219 kWh 4,16 kWh/km	6.169.417 kWh 4,10 kWh/km
	TRAMBESÒS	4.682.725 kWh 4,21 kWh/km	4.556.103 kWh 4,16 kWh/km	4.456.800 kWh 4,17 kWh/km	4.087.689 kWh 4,18 kWh/km	4.403.817 kWh 4,07 kWh/km	4.476.079 kWh 4,10 kWh/km
Intensitat energètica	TRAM	13,51 GWh 5,20 kWh/km	13,39 GWh 5,14 kWh/km	13,17 GWh 5,10 kWh/km	12,23 GWh 5,17 kWh/km	13,13 GWh 5,07 kWh/km	12,86 GWh 4,95 kWh/km

	TRAMBAIX	TRAMBESÒS
Emissions CO2 estalviades 2004-2021 (t)*	7.000,47	2.464,34
Emissions NOx estalviades 2004-2021 (t)*	42,75	15,05
Emissions partícules estalviades 2004-2021 (t)*	2,06	0,73

*Amb factors nova versió ecocalculadora (<https://tram.cat/ca/ecocalculadora>)

2.2. Energia de fonts renovables



#1 Només fem servir energia de fonts renovables.

#2 Compensem la petjada de carboni.

#3 De tots els mitjans de transport, juntament amb els ferroviaris purs, som l'opció més eficient en consum energètic pel baix fregament roda-carril, que exigeix menys energia.

A les cotxeres de Trambaix tenim una planta solar fotovoltaica del 2006 que cada any genera uns 125.000 kWh i té una potència instal·lada de 104,4 kW. Gràcies a aquesta infraestructura pròpia podem recórrer sense cap cost 27.400 km en tramvia o bé fer 210.000 viatges addicionals cada any. La planta té 892 m² de superfície i està integrada per 696 plaques, i l'energia que s'hi produeix es ven a la xarxa elèctrica general.



La nostra pròpia planta solar reporta un estalvi d'emissions de gasos d'efecte hivernacle de 54 tones de CO₂ i 65 kg de SO₂ anuals.

3. Empreses competitives

Implementem innovacions per tal de ser una empresa competent, amb ètica i lleialtat. Gràcies a aquesta política contribuïm al creixement i la dignificació del sector:

#1 Fomentem la inversió.

#2 Promovem la contractació de proveïdors locals.

#3 Oferim més i millor formació, capacitació, educació i competències a l'equip.

#4 Propiciem les inversions en recerca i desenvolupament (R+D) i en noves tecnologies.

#5 Augmentem el salari de la plantilla i en millorem el benestar.

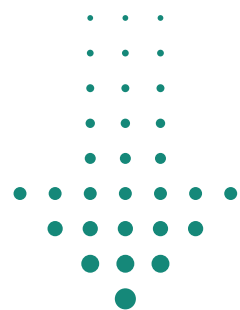
#6 Combatem la corrupció des de l'empresa.

#7 Cerquem una col·laboració efectiva amb les administracions per promoure regulacions adequades.



4. Educació i comunicació

TRAM ha organitzat i ha ofert per quinzè any el servei educatiu TRAMeduca, amb l'objectiu que els participants coneguin el funcionament del tramvia i reflexionin sobre civisme, inclusió i sostenibilitat, uns valors relacionats amb el transport públic.



Un total de 4.777 alumnes, de 15 municipis diferents, han fet 229 activitats gratuïtes de TRAMeduca i TRAM Barcelona Open durant el curs 2021-2022. Totes aquestes activitats s'han fet als centres educatius.

L'oferta completa és la següent:

#1 “Mira el TRAM” (2-6 anys). A través d'un conte, els infants coneixen el funcionament del Tramvia de Barcelona. 43 sessions en 18 centres

#2 “Investiga el TRAM” (6-8 anys). Els infants es converteixen en petits investigadors, a partir d'un joc de preguntes i pistes descobreixen el tramvia. 48 sessions en 20 centres

#3 “Viu el transport públic” (8-10 anys). Per conèixer els aspectes més rellevants i la importància de les actituds cíviques i respectuoses en el transport públic. 34 sessions en 16 centres

#4 “Aventura't al TRAM” (10-12 anys). Per simular la planificació i el viatge en tramvia i treballar així l'autonomia personal i les bones conductes dins del transport públic. 27 sessions en 14 centres

#5 “TRAM Barcelona Open” (10-12). Per aprendre a relacionar-se amb la diversitat a través dels valors de l'esport adaptat. 26 sessions en 9 centres

#6 “I tu, què en penses?” (12-16 anys). Per reflexionar sobre la importància de disposar de transport públic i les característiques específiques del tramvia. Es posa l'èmfasi en aspectes de seguretat i respecte als espais públics. 10 sessions en 5 centres

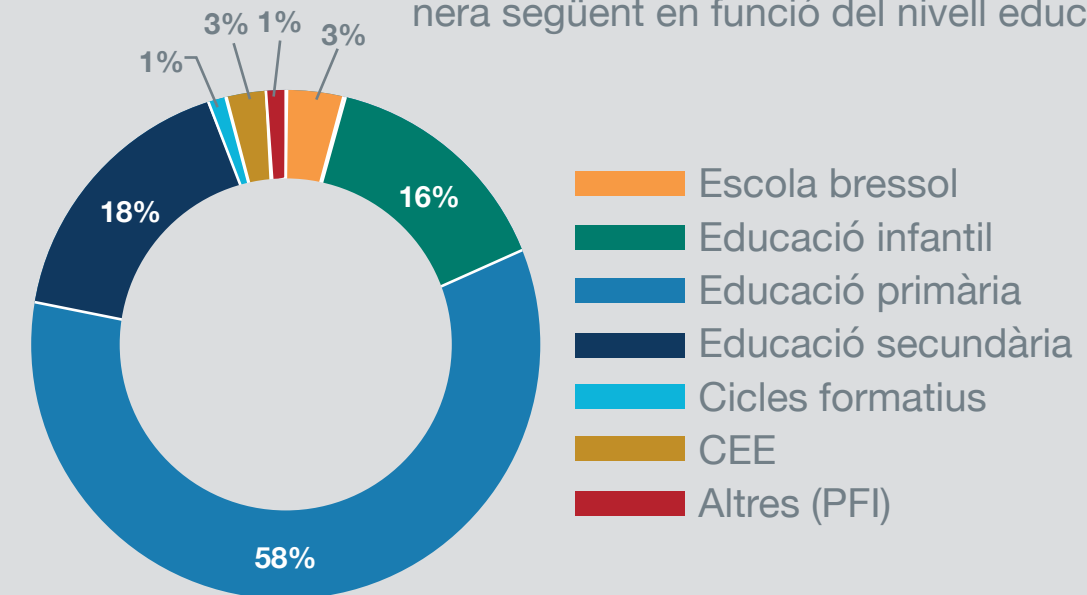
#7 “L'energia del TRAM” (12-18 anys). Activitat per conèixer el tramvia des d'una perspectiva mediambiental i tecnològica. 41 sessions en 5 centres.

4. Educació i comunicació



Tipus de centres i entitats.

Les 229 activitats efectuades es distribueixen de la manera següent en funció del nivell educatiu:



Totals per centres:

8 activitats a escoles bressol	3 %
36 activitats a educació infantil	16 %
133 activitats a educació primària	58 %
41 activitats a educació secundària obligatòria (ESO)	18 %
2 activitats a cicles formatius	1 %
6 activitats a educació especial	3 %
3 activitats a altres (PFI i formació ocupacional)	1 %

4.1. Les campanyes de comunicació de TRAM

Fem una campanya innovadora incitant a no validar

Hem fet una campanya antifrau per conscienciar les persones que utilitzen el transport públic de la necessitat de validar el títol de transport en cada viatge. Amb l'eslògan "Cola't", la campanya fa servir la psicologia inversa i dona una instrucció contrària a l'esperada. A més a més, s'informa de les conseqüències de cometre frau, és a dir, haver de pagar una multa de 100 €.



Felicitem les festes amb un vídeo amb Amics de la Gent Gran

Per novè any consecutiu, hem felicitat les festes de Nadal a través d'un vídeo solidari. La causa que ha triat l'equip ha estat la Fundació Amics de la Gent Gran, una organització que, amb més de trenta anys d'història, treballa per combatre la soledat no desitjada i l'aïllament social a través de l'acompanyament emocional i la socialització. A més, hem fet una donació de 10.000 € que l'entitat ha destinat a fi nançar les activitats nadalenques de la fundació, com les sortides i les trobades de persones grans i voluntàries d'arreu del territori català i els dinars de Nadal.



TRAM torna a convocar el concurs de relats La TRAMa

Amb l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) hem convocat la vuitena edició de La TRAMa, el concurs en línia de relats col·lectius en llengua catalana. Les persones usuàries del tramvia s'hi han pogut inscriure i esdevenir autores d'una narració col·lectiva que han dinamitzat els escriptors i les escriptores Núria Bendicho, Melcior Comes, Alba Dalmau, Bel Olibé i Adrià Pujol.



4.1. Les campanyes de comunicació de TRAM

Celebrem la nostra majoria d'edat

Hem celebrat els nostres 18 anys amb regals entre les persones usuàries. El 3 d'abril del 2004, després de més de tres dècades sense aquest mitjà de transport, el tramvia tornava a Barcelona. Divuit anys i 400 milions de viat-

ges després, hem commemorat aquell primer trajecte de la xarxa de Trambaix amb la campanya digital a través de les xarxes socials corporatives amb l'eslògan "En fem 18. Per molts TRAMS!".



08 Índex de continguts GRI



Resum dels continguts generals bàsics i específics del Global Reporting Initiative (GRI) de conformitat amb els estàndards GRI de l'opció "de conformitat – essencial".

Estàndard GRI	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgina/ Referència
	Indicador	Descripció	
GRI 102: Continguts Generals 2016			
Perfil de l'organització			
102-1	Nom de l'organització	TRAM - Tramvia de la Regió Metropolitana de Barcelona	Pàg.11
102-2	Activitats, productes i serveis	c/ Còrsega, 270 pl 4a porta 6, 08008 Barcelona	Pàg. 11
102-3	Ubicació de la seu		Pàg. 10
102-4	Ubicació de les operacions	Àrea Metropolitana de Barcelona	Pàg. 5
102-5	Propietat i forma jurídica		Pàg. 33
102-6	Mercats servits		Pàg. 45
102-7	Grandària de l'organització		No s'han produït canvis significatius el 2021
102-8	Informació sobre professionals i altres treballadors		Pàg. 22
102-9	Cadena de subministrament		Pàg. 20
102-10	Canvis significatius en l'organització i en la seva cadena de subministrament		Pàg. 20
102-11	Principi o enfocament de precaució		Pàg. 20
102-12	Iniciatives externes		
102-13	Afiliació a associacions		

Estàndard GRI	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgina/ Referència
	Indicador	Descripció	
GRI 102: Continguts Generals 2016			
Estratègia			
	102-14	Declaració de l'alt executiu o responsable de la presa de decisions	Pàg. 3
Ètica i integritat			
	102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	Pàg. 22-25
Governança			
	102-18	Estructura de governança	Pàg. 19
Participació dels grups d'interès			
	102-40	Llista de grups d'interès	Pàg. 29
	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	Pàg. 29
	102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Pàg. 29
	102-44	Temes i preocupacions clau mencionats	Pàg. 29
Pràctiques per a l'elaboració d'informes			
	102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	No aplicable
	102-46	Definició del contingut dels informes i la cobertura de cada aspecte	Pàg. 8
	102-47	Llistat de temes materials	Pàg. 31
	102-48	Reformulació de la informació	-
	102-49	Canvis en l'elaboració de l'informe	-
	102-50	Període objecte de l'informe	2022
	102-51	Data de l'últim informe	2021
	102-52	Cicle d'elaboració dels informes	Anual

Estàndard GRI	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgina/ Referència
	Indicador	Descripció	
GRI 102: Continguts Generals 2016			
Pràctiques per a l'elaboració d'informes			
	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	Pàg. 90
	102-56	Verificació externa	No aplicable

Temes materials**Categoria: Economia****Anticorrupció**

GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 22 - Pàg. 31
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 22
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 22
GRI 205: Anticorrupció 2016	205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	Pàg. 23

Categoria: Medi ambient**Energia**

GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 78
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 78
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 78
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consum energètic dins de l'organització	Pàg. 82
	302-3	Intensitat energètica	Pàg. 81
	302-4	Reducció del consum energètic	Pàg. 83

Estàndard GRI	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgina/ Referència
	Indicador	Descripció	
Aigua			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 80
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 80
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 80
GRI 303: Aigua 2016	303-1	Extracció d'aigua per font	Pàg. 80
Emissions			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 79
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 78
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 81
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Emissions directes de GEH (abast 1)	Pàg. 81
Compliment ambiental			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 78
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 78
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 78
GRI 307: Compliment ambiental 2016	307-1	Compliment ambiental	No s'han produït sancions per incompliment el 2021
Categoria: Social			
Ocupació			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 33
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 33
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 33
GRI 401: Ocupació 2016	401-1	Noves contractacions de professionals i rotació del personal	Pàg. 37
	401-3	Permís parental	Pàg. 35

Estàndard GRI	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgina/ Referència
	Indicador	Descripció	
Salut i Seguretat Laboral			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 39
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 39
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 39
GRI 403: Salut i Seguretat en el treball 2016	403-1	Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de Salut i Seguretat	Pàg. 39
	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	Pàg. 39
Formació i ensenyament			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 41
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 41
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 41
GRI 404: Formació i ensenyament	404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per treballador	Pàg. 41
	404-2	Programes per a millorar les aptituds dels treballadors/es i programes d'ajuda a la transició	Pàg. 42
	404-3	Percentatge de treballadors/es que se sotmeten a avaluacions periòdiques de l'acompliment del desenvolupament professional	-
Diversitat i igualtat d'oportunitats			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 33
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 34
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 34
	405-1	Diversitat en òrgans de govern i treballadors/es	Pàg. 34
	405-2	Relació entre el salari base dels homes i el de les dones	Pàg. 36

Estàndard GRI	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgina/ Referència
	Indicador	Descripció	
No-discriminació			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 34
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 34
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 34
GRI 406: No-discriminació 2016	406-1	Casos de discriminació i accions correctives preses	No s'ha produït cap cas el 2022
Comunitats locals			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 62
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 62
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 62
GRI 413: Comunitats locals 2016	413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	Pàg. 62
Avaluació social dels proveïdors			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 45
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 45
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 45
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors 216	414-1	Nous proveïdors que han passat filtres de selecció segons criteris socials	-
Salut i Seguretat dels usuaris			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 48
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 48
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 50
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 van haver-hi incompliments el 2022

TRAM



Memòria de
responsabilitat social
empresarial 2022