

CODI ÈTIC

ÍNDEX

1. OBJECTE	2
2. ÀMBIT D'APLICACIÓ	2
3. MISSIÓ, VISIÓ, PRINCIPIS I VALORS	2
3.1. Missió	2
3.2. Visió	2
3.3. Principis i valors	2
4. COMPROMÍS ÈTIC I NORMATIU	3
5. CRITERI DE COMPORTAMENT	4
5.1. Accionistes	4
5.2. Directius, empleats i col·laboradors	4

1. OBJECTE

El Codi Ètic fixa les normes que regulen el comportament de les persones dins de l'organització, per garantir que l'execució de les activitats diàries es realitza tenint en consideració la legislació vigent, els valors de l'organització i els interessos dels clients, empleats, socis i de la societat en general.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

El Codi Ètic vincula els membres de l'Òrgan de govern (Consell d'Administració a TRAM Concessionària i Comitè de Gerència a TRAM Operadora) i a tot el personal, independentment de la posició i funció que exerceixi. Tots els directius i empleats de TRAM, sigui quina sigui la seva funció dins de l'organització, han de conèixer i aplicar aquests principis de manera rigorosa.

Així doncs, tots els membres de TRAM estan informats de l'existència d'aquest Codi Ètic, disponible per poder consultar el seu contingut per qualsevol persona a través del web de l'organització.

Així mateix, els principis del present Codi Ètic es faran extensius a qualsevol persona física i/o jurídica que es relacioni o pretengui relacionar-se amb TRAM.

3. MISSIÓ, VISIÓ, PRINCIPIS I VALORS

3.1. 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.

3.2. Visió

Ser reconeguts com una organització model en excel·lència dins el món de la mobilitat; exemple d'eficiència, innovació, respecte pel medi ambient i compromesos amb els usuaris. Un operador que converteix el viatge en una experiència satisfactòria.

3.3. Principis i valors

Qualitat: TRAM entén la qualitat com a excel·lència en la prestació dels seus serveis. Sent eficaços com a conseqüència de l'ajust d'aquests als requeriments dels clients i sent eficients en prestar-los amb el mínim cost/impacte.

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

Enfocament al client: TRAM desenvolupa la seva tasca amb l'objectiu de complir les legítimes expectatives dipositades pels seus clients, buscant no només atendre els seus requeriments sinó també satisfent les seves expectatives.

Respecte pel medi ambient: TRAM desenvolupa la seva activitat amb l'objectiu de promoure la sensibilització cap a la preservació del medi ambient amb actuacions que permetin la utilització eficaç i responsable dels recursos disponibles a l'organització, respectant la normativa vigent.

Interès per les persones: comporta latència a les persones de l'organització per assolir l'equilibri entre la vida laboral i familiar, el desenvolupament professional i la implicació i motivació dels treballadors, i poder així prestar el millor servei.

Innovació i Eficiència: la innovació es concep com el millor camí per poder identificar i anticipar oportunitats per a la millora dels serveis, amb la màxima eficiència i l'aprofitament ple dels recursos en termes sostenibles.

Transparència: la transparència comporta una actitud dialogant i oberta amb informació exacta i veraç sobre totes les actuacions.

Responsabilitat: compliment dels principis i valors ètics, tenint en consideració els clients, empleats i col·laboradors, socis i la societat en general.

Honestedat: responsabilitat amb si mateix i amb els altres, en relació a la qualitat del treball realitzat.

Equitat: l'equitat implica un tracte igualitari i no discriminatori per motius econòmics, d'edat, origen, religió, sexe o raça i una manera de procedir objectivament i imparcialment amb totes les persones.

4. COMPROMÍS ÈTIC I NORMATIU

TRAM és una organització empresarial que desenvolupa la seva activitat atenent exigències de compliment ètic i normatiu, específicament la legalitat vigent i els requeriments i especificacions tècniques que apliquen a l'activitat que duu a terme, amb respecte a tots aquells valors i principis d'actuació establerts a aquest Codi Ètic.

En matèria de compliment penal, aquest compromís implica que cadascun dels membres de TRAM està obligat a no dur a terme cap conducta o activitat que suposi un incompliment de la legislació.

Per tot això, TRAM compta amb un sistema *de Compliance* (d'ara endavant, el SISTEMA) i amb un òrgan de compliment independent a l'operadora i la concessionària, respectivament, que s'ocupa de supervisar-ne el funcionament i el

desenvolupament. A més, ia fi de facilitar el descobriment i la sanció de les infraccions del Codi Ètic, Codi de Conducta o, en general, de les pautes d'actuació del SISTEMA, TRAM compta amb un Canal Ètic *online* d'àmbit universal al qual es pot accedir a través de la web corporativa de l'organització.

5. CRITERI DE COMPORTAMENT

5.1. Accionistes

En l'exercici dels vostres drets:

- Configurar l'organització com un instrument al servei de la creació de riquesa, fent compatible la finalitat d'obtenció de beneficis amb un desenvolupament social sostenible i respectuós amb el medi ambient, procurant que tota la seva activitat es desenvolupi de manera ètica i responsable.
- Exercitar, de manera informada i responsable, els seus drets de vot a les Juntes Generals de Socis (Òrgans de govern) i, en fer-ho, exigir sempre l'actuació ètica de l'organització, incloent-hi l'aprovació del corresponent Codi Ètic i procurant-ne l'efectiva aplicació.
- Buscar un equilibri just entre el capital i el treball de manera que els treballadors rebin, a través dels seus salaris, la justa contraprestació per la seva feina.
- Anomenar consellers i contractar directius que reuneixin les condicions de preparació i experiència adequades i que facin un exercici professional, ètic i responsable del seu gestió.
- Exercir el càrrec i complir els deures imposats per les lleis i els estatuts amb la diligència deguda, així com adoptar les mesures adequades per a la bona direcció i control de les entitats que conformen l'organització.
- Definir i defensar la missió, la visió i els valors de l'organització en línia amb el vostre Codi Ètic.

5.2. Directius, empleats i col·laboradors

En relació amb les funcions de gestió:

- Realitzar un exercici professional, ètic i responsable de la seva activitat.
- Complir i fer complir el codi ètic de TRAM i procediments interns.
- Informar puntualment i amb exactitud al respectiu Òrgan de govern de TRAM sobre la situació i perspectives de la organització (Consell en el cas de la Concessionària i Comitè de Gerència en el cas de l'operadora).

- Complir i fer complir les normes i principis de comptabilitat generalment acceptats i establir els sistemes interns i externs de control i gestió de riscos adequats a les característiques de la organització.
- Mantenir els llibres oficials i registres de les entitats que conformen TRAM amb exactitud i honestedat, de manera que permetin l'obtenció d'informació i la presa de decisions de manera conscient i responsable.
- Facilitar als auditors tota la informació i explicacions que requereixin per a la realització de la seva feina.
- Mantenir la confidencialitat dels antecedents, dades i documents als quals tinguin accés per raó de les seves funcions a l'organització, fins i tot després d'haver cessat de elles.
- Fer front al pagament i compliment dels deutes i obligacions de les entitats que conformen TRAM sense dilacions ni incompliments injustificats, i procedir al cobrament dels seus crèdits amb diligència.
- Triar els col·laboradors i subordinats d'acord amb els principis de mèrit i capacitat, procurant únicament l'interès de la organització.
- Col·laborar en la tasca d'enfortir el prestigi de TRAM i de vetllar per la reputació.

En relació amb proveïdors i clients:

- Relacionar-se amb els proveïdors de béns i serveis de forma ètica i lícita, amb un compromís elevat d'honestedat i responsabilitat professional.
- Buscar i seleccionar únicament proveïdors les pràctiques empresarials dels quals respectin la dignitat humana, no incompleixin la llei i no posin en perill la reputació de TRAM.
- Seleccionar els proveïdors sobre la base de la idoneïtat dels seus productes o serveis, així com del seu preu, condicions de lliurament i qualitat, no acceptant ni oferint comissions, ni en metàl·lic ni en espècie, que puguin alterar les regles de la lliure competència.
- Buscar l'excel·lència en la producció dels béns i la prestació de serveis que fa l'organització, de manera que els clients obtinguin la satisfacció esperada.
- Evitar qualsevol situació que pugui suposar un conflicte entre interessos de proveïdors i clients i els de TRAM.
- Protegir la informació de clients i proveïdors.

En relació amb les persones empleades:

- Tractar amb dignitat, respecte i justícia les persones empleades.
- No discriminar les persones empleades per raó de raça, religió, edat, nacionalitat, sexe o qualsevol altra condició personal o social aliena a les seves condicions de mèrit i capacitat.
- No permetre cap forma de violència, assetjament o abús al treball.

- Reconèixer els drets d'associació, sindicació i negociació col·lectiva.
- Fomentar el desenvolupament, formació i promoció professional de les persones empleades, especialment en aquells aspectes que els permeti entendre i complir les obligacions legals i reglamentàries, internes i externes, aplicables a la seva funció laboral.
- Vincular la retribució i promoció de les persones empleades a les seves condicions de mèrit, capacitat i resultats.
- Garantir la seguretat i higiene a la feina, adoptant totes les mesures que siguin raonables per maximitzar la prevenció de riscos laborals.
- Procurar la conciliació del treball a l'organització amb la vida personal i familiar de les persones empleades.
- Procurar la integració laboral de les persones amb discapacitat o minusvalideses, eliminant tota mena de barreres en l'àmbit de l'organització per a la seva integració inserció.
- Fomentar un clima laboral positiu en què totes les persones empleades siguin tractades amb imparcialitat, respecte i dignitat.

En relació amb la societat:

- Respectar els drets humans i les institucions democràtiques i promoure'ls on sigui possible.
- Mantenir el principi de neutralitat política. No fer aportacions a partits polítics.
- Relacionar-se amb les autoritats i institucions públiques de manera lícita i respectuosa no acceptant ni oferint comissions, en metàl·lic o en espècie.
- Col·laborar amb les administracions públiques i amb les entitats i organitzacions no governamentals dedicades a millorar els nivells d'atenció social dels més desfavorits.
- Respectar el medi ambient, promovent polítiques i sistemes sostenibles .
- Vetllar per oferir informació veraç a les activitats de promoció.