

# CÓDIGO ÉTICO

## ÍNDICE

|                                                     |          |
|-----------------------------------------------------|----------|
| <b>1. OBJETO .....</b>                              | <b>2</b> |
| <b>2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>                | <b>2</b> |
| <b>3. MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES.....</b> | <b>2</b> |
| 3.1. Misión.....                                    | 2        |
| 3.2. Visión.....                                    | 2        |
| 3.3. Principios y valores .....                     | 2        |
| <b>4. COMPROMISO ÉTICO Y NORMATIVO.....</b>         | <b>3</b> |
| <b>5. CRITERIO DE COMPORTAMIENTO.....</b>           | <b>4</b> |
| 5.1. Accionistas.....                               | 4        |
| 5.2. Directivos, empleados y colaboradores .....    | 4        |

## 1. OBJETO

El Código Ético fija las normas que regulan el comportamiento de las personas dentro de la organización, para garantizar que la ejecución de sus actividades diarias se realiza teniendo en consideración la legislación vigente, los valores de la organización y los intereses de los clientes, empleados, socios y de la sociedad en general.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código Ético vincula a los miembros del Órgano de gobierno (Consejo de Administración en TRAM Concesionaria y Comité de Gerencia en TRAM Operadora) y a todo el personal, independientemente de la posición y función que desempeñe. Todos los directivos y empleados de TRAM, sea cual sea su función dentro de la organización, deben conocer y aplicar estos principios de forma rigurosa.

Así pues, todos los miembros de TRAM están informados de la existencia de este Código Ético, disponible para poder consultar su contenido por cualquier persona a través de la web de la organización.

Asimismo, los principios del presente Código Ético se harán extensivos a cualquier persona física y/o jurídica que se relacione o pretenda relacionarse con TRAM.

## 3. MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES

### 3.1. Misión

Transportar personas en tranvía de forma que les permita el disfrute de un servicio de movilidad, eficiente y respetuoso con la sociedad y el medio ambiente.

### 3.2. Visión

Ser reconocidos como una organización modelo en excelencia dentro del mundo de la movilidad; ejemplo de eficiencia, de innovación, de respeto por el medio ambiente y comprometidos con los usuarios. Un operador que convierte el viaje en una experiencia satisfactoria.

### 3.3. Principios y valores

Calidad: TRAM entiende la calidad como la excelencia en la prestación de sus servicios. Siendo eficaces como consecuencia del ajuste de estos a los requerimientos de los clientes y siendo eficientes al prestarlos con el mínimo coste / impacto.

Seguridad: las personas que trabajan en TRAM son protagonistas, en todo momento, tanto de su seguridad como de la de sus compañeros y clientes más allá del cumplimiento y respeto de todas las normas, estándares y procedimientos establecidos.

Enfoque al cliente: TRAM desarrolla su labor con el objetivo de cumplir las legítimas expectativas depositadas en ella por sus clientes, buscando no sólo atender sus requerimientos sino también satisfaciendo sus expectativas.

Respeto por el medio ambiente: TRAM desarrolla su actividad con el objetivo de promover la sensibilización hacia la preservación del medioambiente con actuaciones que permitan la utilización eficaz y responsable de los recursos disponibles en la organización, respetando la normativa vigente.

Interés por las personas: conlleva la atención a las personas de la organización para alcanzar el equilibrio entre la vida laboral y familiar, el desarrollo profesional y la implicación y motivación de los trabajadores, y poder así prestar el mejor servicio.

Innovación y Eficiencia: la innovación se concibe como el mejor camino para poder identificar y anticipar oportunidades para la mejora de los servicios, con la mayor eficiencia y el aprovechamiento pleno de los recursos en términos sostenibles.

Transparencia: la transparencia comporta una actitud dialogante y abierta con información exacta y veraz sobre todas las actuaciones.

Responsabilidad: cumplimiento de los principios y valores éticos, teniendo en consideración a los clientes, empleados y colaboradores, socios y a la sociedad en general.

Honestidad: responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación a la calidad del trabajo realizado.

Equidad: la equidad implica un trato igualitario y no discriminatorio por motivos económicos, de edad, origen, religión, sexo o raza y una manera de proceder objetiva e imparcial con todas las personas.

## **4. COMPROMISO ÉTICO Y NORMATIVO**

TRAM es una organización empresarial que desarrolla su actividad atendiendo a exigencias de cumplimiento ético y normativo, específicamente la legalidad vigente y los requerimientos y especificaciones técnicas que aplican a la actividad que lleva a cabo, con respeto a todos aquellos valores y principios de actuación establecidos en el presente Código Ético.

En materia de cumplimiento penal, este compromiso implica que cada uno de los miembros de TRAM está obligado a no llevar a cabo ninguna conducta o actividad que suponga un incumplimiento de la legislación.

Por todo ello, TRAM cuenta con un Sistema de *Compliance* (en adelante, el SISTEMA) y con un órgano de cumplimiento independiente en la operadora y la concesionaria, respectivamente, que se ocupa de supervisar su funcionamiento y desarrollo. Además, y a fin de facilitar el descubrimiento y sanción de las infracciones del Código Ético, Código de Conducta o, en general, de las pautas de actuación del SISTEMA, TRAM cuenta con un Canal Ético *online* de ámbito universal al que se puede acceder a través de la web corporativa de la organización.

## 5. CRITERIO DE COMPORTAMIENTO

### 5.1. Accionistas

#### En el ejercicio de sus derechos:

- Configurar la organización como un instrumento al servicio de la creación de riqueza, haciendo compatible su finalidad de obtención de beneficios con un desarrollo social sostenible y respetuoso con el medio ambiente, procurando que toda su actividad se desarrolle de manera ética y responsable.
- Ejercitar, de modo informado y responsable, sus derechos de voto en las Juntas Generales de Socios (Órganos de gobierno) y, al hacerlo, exigir siempre la actuación ética de la organización, incluyendo la aprobación del correspondiente Código Ético y procurando su efectiva aplicación.
- Buscar un justo equilibrio entre el capital y el trabajo de modo que los trabajadores reciban, a través de sus salarios, la justa contraprestación por su trabajo.
- Nombrar consejeros y contratar directivos que reúnan las condiciones de preparación y experiencia adecuadas y que realicen un ejercicio profesional, ético y responsable de su gestión.
- Desempeñar el cargo y cumplir los deberes impuestos por las leyes y los estatutos con la debida diligencia, así como adoptar las medidas adecuadas para la buena dirección y control de las entidades que conforman la organización.
- Definir y defender la misión, la visión y los valores de la organización en línea con su Código Ético.

### 5.2. Directivos, empleados y colaboradores

#### En relación con las funciones de gestión:

- Realizar un ejercicio profesional, ético y responsable de su actividad.

- Cumplir y hacer cumplir el Código Ético de TRAM y procedimientos internos.
- Informar puntualmente y con exactitud al respectivo Órgano de gobierno de TRAM acerca de la situación y perspectivas de la organización (Consejo en el caso de la Concesionaria y Comité de Gerencia en el caso de la Operadora).
- Cumplir y hacer cumplir las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados y establecer los sistemas internos y externos de control y gestión de riesgos adecuados a las características de la organización.
- Mantener los libros oficiales y registros de las entidades que conforman TRAM con exactitud y honestidad, de modo que permitan la obtención de información y la toma de decisiones de forma consciente y responsable.
- Facilitar a los auditores toda la información y explicaciones que requieran para la realización de su trabajo.
- Mantener la confidencialidad de los antecedentes, datos y documentos a los que tengan acceso por razón de sus funciones en la organización, incluso después de haber cesado de ellas.
- Hacer frente al pago y cumplimiento de las deudas y obligaciones de las entidades que conforman TRAM sin dilaciones ni incumplimientos injustificados, y proceder al cobro de sus créditos con diligencia.
- Elegir a los colaboradores y subordinados con arreglo de los principios de mérito y capacidad, procurando únicamente el interés de la organización.
- Colaborar en la tarea de fortalecer el prestigio de TRAM y de velar por su reputación.

#### En relación con proveedores y clientes:

- Relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita, con un elevado compromiso de honestidad y responsabilidad profesional.
- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de TRAM.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo comisiones, ni en metálico ni en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia.
- Buscar la excelencia en la producción de los bienes y la prestación de servicios que realiza la organización, de modo que los clientes obtengan la satisfacción esperada.
- Evitar cualquier situación que pueda suponer un conflicto entre intereses de proveedores y clientes y los de TRAM.

- Proteger la información de clientes y proveedores.

En relación con las personas empleadas:

- Tratar con dignidad, respeto y justicia a las personas empleadas.
- No discriminar a las personas empleadas por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad.
- No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Reconocer los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de las personas empleadas, especialmente en aquellos aspectos que les permita entender y cumplir las obligaciones legales y reglamentarias, internas y externas, aplicables a su función laboral.
- Vincular la retribución y promoción de las personas empleadas a sus condiciones de mérito, capacidad y resultados.
- Garantizar la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.
- Procurar la conciliación del trabajo en la organización con la vida personal y familiar de las personas empleadas.
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la organización para su inserción.
- Fomentar un clima laboral positivo en el que todas las personas empleadas sean tratadas con imparcialidad, respeto y dignidad.

En relación con la sociedad:

- Respetar los derechos humanos y las instituciones democráticas y promoverlos donde sea posible.
- Mantener el principio de neutralidad política. No realizar aportaciones a partidos políticos.
- Relacionarse con las autoridades e instituciones públicas de manera lícita y respetuosa no aceptando ni ofreciendo comisiones, en metálico o en especie.
- Colaborar con las Administraciones Públicas y con las entidades y organizaciones no gubernamentales dedicadas a mejorar los niveles de atención social de los más desfavorecidos.
- Respetar el medio ambiente, promoviendo políticas y sistemas sostenibles.
- Velar por ofrecer información veraz en las actividades de promoción.