

# **MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>OBJETO .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>3</b>
4.1	Análisis.....	3
4.2	Diagnóstico.....	4
<b>5</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN.....</b>	<b>1</b>
5.1	Compromiso interno.....	1
5.1.1	Personas empleadas.....	1
5.1.2	Accionistas .....	2
5.1.3	Empresas proveedoras y colaboradoras .....	3
5.2	Compromiso con nuestros clientes y usuarios .....	3
5.3	Compromiso con la comunidad.....	4
5.3.1	Acciones sociales .....	4
5.3.2	Medioambiente .....	4
5.3.3	Competidores.....	5
<b>6</b>	<b>MEDIDA DEL DESEMPEÑO EN RSE.....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>COMUNICACIÓN .....</b>	<b>6</b>

## 2 INTRODUCCIÓN

En TRAM estamos convencidos de que el desarrollo sostenible es una exigencia de la sociedad actual –no se pueden satisfacer las necesidades del presente comprometiendo las de las generaciones futuras– y de que esa sostenibilidad debe integrar no solo factores medioambientales y económicos, sino también éticos y sociales. La integración de estos cuatro factores da lugar a lo que para nosotros es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Un proceso de renovación permanente, que ha de llevarnos hacia un “equilibrio sostenible”.

Estas convicciones y nuestra obligación de cumplir con nuestra misión, en el marco de los principios y valores que se recogen en nuestro Código Ético, nos lleva a establecer el siguiente compromiso de responsabilidad social empresarial:

**“TRAM se compromete a que el cumplimiento de sus obligaciones legales, normativas y contractuales, y la creación de riqueza para sus accionistas, se realice en condiciones justas para la sociedad como consecuencia de prestar un servicio de calidad, eficiente en el uso de materias primas y energía y que minimice la generación de residuos, ofreciendo a sus empleados y empleadas un marco laboral adecuado y apoyando a sectores vulnerables de la sociedad mediante la colaboración con organizaciones del tercer sector.”**

## 3 OBJETO

El objeto del presente modelo de Responsabilidad Social Empresarial es el de describir el alcance del compromiso de TRAM en dicha materia y establecer el conjunto de acciones que, una vez incorporadas en la gestión de la compañía a través del sistema de gestión, permiten materializarlo, evaluarlo y controlar su cumplimiento.

## 4 DEFINICIONES

DAFO: Herramienta para caracterizar una actividad, mediante el análisis de sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

CAME: Herramienta para identificar estrategias, a partir del análisis DAFO, aplicando el principio de que las Debilidades hay que Corregirlas, las Amenazas hay que Afrontarlas, las Fortalezas hay que Mantenerlas y las Oportunidades hay que Explotarlas.

## 5 ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

### 5.1 Análisis

Como paso previo a la elaboración del presente modelo, se ha realizado un análisis de la situación actual y, a partir de éste, un diagnóstico del cumplimiento de los compromisos de TRAM en materia de RSE.

El punto de partida del proceso ha sido la identificación de las partes interesadas y sus requerimientos, con el resultado que se plasma en la Figura n.º 1.

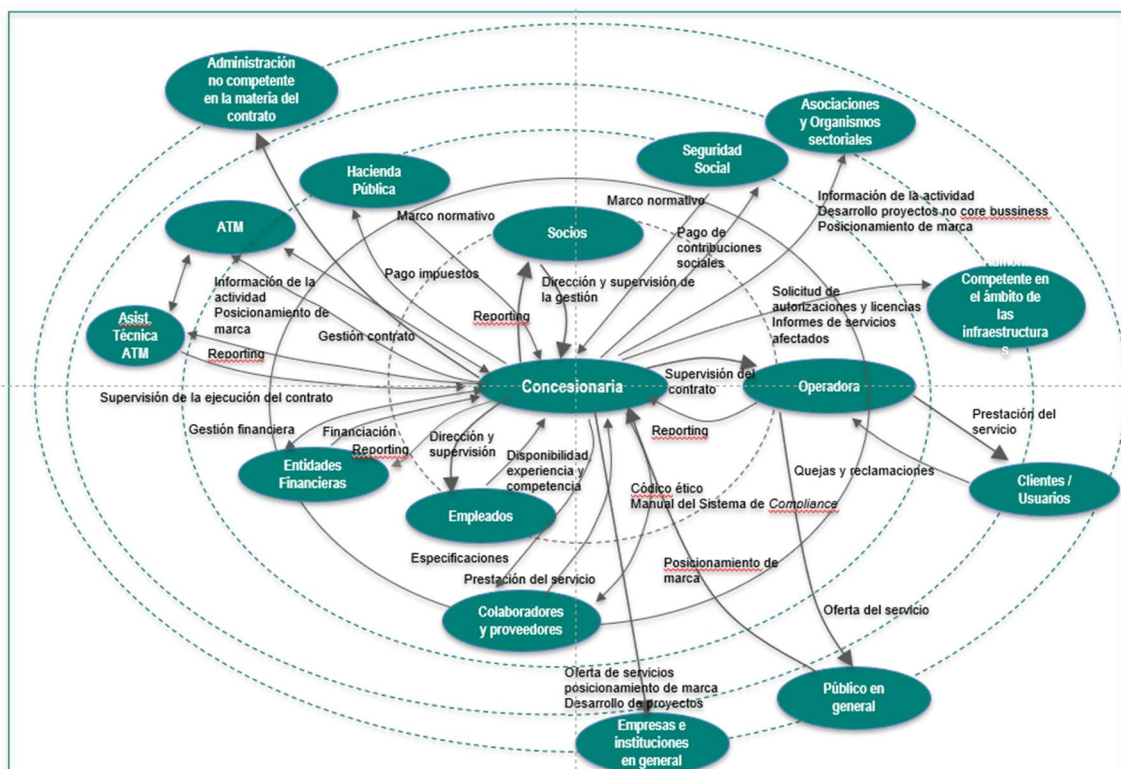


Fig. 1. Universo TRAM

Las partes interesadas más relevantes y sus requerimientos pueden resumirse en:

- **Las personas empleadas**, que con su trabajo nos permiten llevar a cabo nuestra actividad, y cuentan con nuestro compromiso de un marco de relaciones mutuamente satisfactorio.
- **Los accionistas**, que exigen el cumplimiento de los objetivos señalados, mediante una gestión ética y transparente.
- **Los proveedores y colaboradores**, que nos suministran bienes o servicios y tienen derecho a un trato justo.
- **Los clientes y usuarios**, que se benefician del servicio que prestamos: seguro, confiable y que proporciona una adecuada experiencia de usuario, en el marco de nuestras obligaciones contractuales y nuestra Carta de Servicios.
- **Nuestros competidores**, que se merecen un trato respetuoso y un comportamiento ético.

- **La sociedad en general**, que tiene derecho a que nuestra actividad se realice en un marco de extrema exigencia en la sostenibilidad y se beneficia de nuestro compromiso en compartir parte de la riqueza generada mediante contribuciones directas al bienestar común.

Para el desarrollo de su actividad, la organización de TRAM está configurada tal y como se describe en la Figura n.º 2:

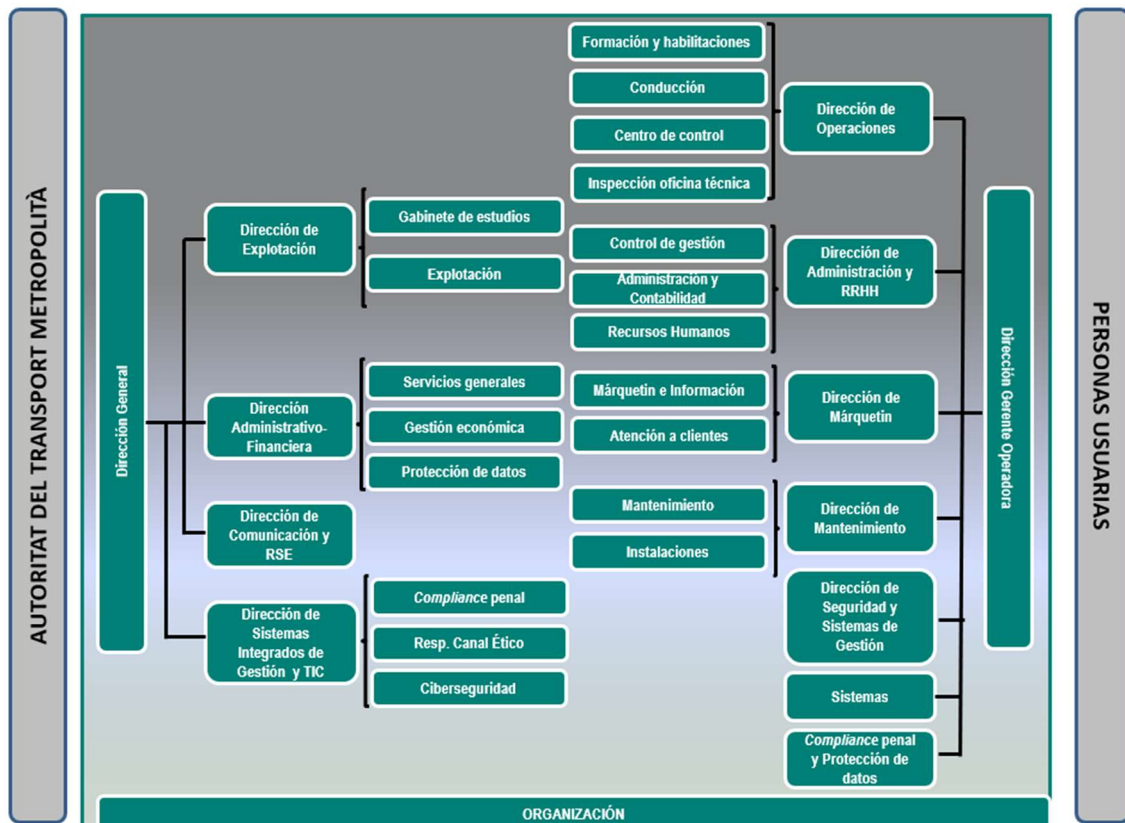


Fig. 2. Organización

## 5.2 Diagnóstico

En la imagen adjunta se visualiza el Mapa de procesos de TRAM sobre los que se ha realizado el diagnóstico, desde la perspectiva de la RSE.

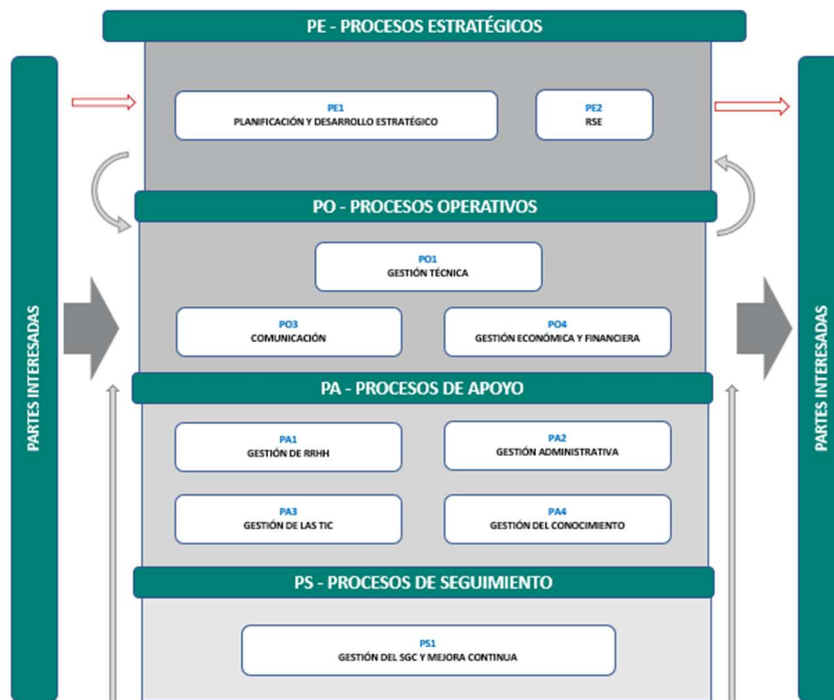


Fig. 3. Mapa de proceso

## 6 PLAN DE ACCIÓN

Con base en el diagnóstico, y para materializar el compromiso asumido en materia de RSE, se ha establecido un plan de acción estructurado en torno a tres ejes: **compromiso interno, compromiso con nuestros clientes y usuarios, y el compromiso con la sociedad.**

TRAM suscribe íntegramente los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la ONU, con especial atención a siete de ellos, seleccionados por su estrecha vinculación con los compromisos derivados de los tres ejes citados:

- 3. Salud y bienestar.
- 5. Igualdad de género.
- 7. Energía asequible y no contaminante.
- 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- 9. Industria innovación e infraestructura.
- 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- 12. Producción y consumo responsables.

### 6.1 Compromiso interno

#### 6.1.1 Personas empleadas

Una de las fortalezas de TRAM es el Capital humano, que aporta su trabajo y experiencia para llevar a cabo la misión de la compañía. Nuestro compromiso con el personal se materializa en el conjunto de decisiones y acciones que se recogen en la tabla adjunta:

Decisión	Mejora continua
<b>Mantener de forma segura y saludable el entorno y las condiciones de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar el cumplimiento de la legislación en materia de seguridad y salud.</li> <li>• Identificar los riesgos potenciales y tomar acciones preventivas, involucrando a las personas empleadas en dicha tarea, ya que tienen una mayor perspectiva de los problemas y posibles soluciones.</li> <li>• Garantizar que todas las personas empleadas conocen los procedimientos en materia de salud y seguridad en su puesto de trabajo.</li> </ul>
<b>Impulsar comportamientos éticos en la gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la adopción de una cultura ética y normativa corporativa, basada en el Sistema de <i>Compliance</i> penal de la organización, que fomente e impulse el correcto desarrollo de nuestra actividad.</li> </ul>

<b>Desarrollar las competencias/recursos para garantizar un buen desempeño del trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las competencias/recursos profesionales actuales y los necesarios para el buen desarrollo del trabajo.</li> <li>• Invertir en formación y desarrollo personal, para que se superen los posibles desfases entre requerimientos y competencia/experiencia.</li> </ul>
<b>Facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener en cuenta la situación personal de las personas empleadas, y en la medida de lo posible facilitar la conciliación mediante flexibilidad de horarios, reparto equitativo del trabajo y trabajo remoto.</li> </ul>
<b>Fomentar la igualdad de oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar en todo el proceso que incluye: selección de personal, contratación, retribución, formación continua y desarrollo profesional, que el género, procedencia cultural, orientación sexual y religión no afectan a las decisiones que se tomen.</li> </ul>
<b>Dar seguridad en el empleo y pago digno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorizar el empleo estable y de calidad, frente a la subcontratación o los contratos temporales.</li> <li>• Garantizar la remuneración en tiempo y forma.</li> </ul>
<b>Desarrollar una comunicación fluida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la participación de las personas empleadas.</li> <li>• Garantizar la accesibilidad de las personas empleadas a la Dirección de la compañía.</li> <li>• Comunicar a las personas empleadas los objetivos, planes de acción y evolución de estos.</li> </ul>

### 6.1.2 Accionistas

En TRAM, la RSE es un compromiso compartido entre la propiedad y los gestores. En la tabla adjunta se detallan las decisiones y acciones establecidas para este grupo.



Decisión	Mejora continua
<b>Impulsar comportamientos éticos en la gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejercitar, de modo informado y responsable, sus derechos de voto en las Juntas Generales de Socios y, al hacerlo, exigir siempre la actuación ética de la empresa, incluyendo la aprobación del correspondiente Código Ético y Manual de Conducta, procurando su efectiva aplicación.</li> <li>Configurar la empresa como un instrumento al servicio de la creación de riqueza, haciendo compatible su ineludible 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.</li> </ul>
<b>Suministrar información transparente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministrar información veraz referida a los aspectos de la gestión de la compañía</li> <li>Realizar un informe anual de RSE y publicarlo.</li> </ul>
<b>Comprometerse expresamente en materia de RSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer de un Modelo de RSE y comprometerse a su implementación.</li> </ul>

### 6.1.3 Empresas proveedoras y colaboradoras

TRAM entiende que la excelencia de su servicio es consecuencia, entre otros factores, de buenas prácticas en la selección y gestión de empresas proveedoras y colaboradoras, en las que se busca una vinculación y un compromiso con nuestra compañía equiparables a los de un socio estratégico. En la tabla adjunta se detallan las decisiones y acciones establecidas para este grupo:

Decisión	Mejora continua
<b>Asegurar prácticas éticas y normativas de las empresas proveedoras y colaboradoras, garantizando la consideración de los aspectos de RSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccionar a las empresas proveedoras y colaboradoras en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.</li> <li>Exigir que las empresas proveedoras y colaboradoras tengan un Código ético o Sistema de <i>Compliance</i> penal vigentes, o en caso de no tenerlo, la adopción del Sistema de <i>Compliance</i> penal de TRAM.</li> </ul>
<b>Construir relaciones de mutuo beneficio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar las relaciones duraderas.</li> <li>Promover prácticas eficientes en las relaciones con empresas proveedoras y colaboradoras.</li> </ul>

## 6.2 Compromiso con nuestros clientes y usuarios

En la tabla adjunta se refleja el conjunto de decisiones y acciones previstas para este grupo:

Decisión	Mejora continua
<b>Garantizar la seguridad y calidad del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO9001, certificado.</li> <li>• Disponer de una Carta de Servicios basada en la norma UNE93200, certificada.</li> <li>• Atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios, buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.</li> </ul>
<b>Conocer el grado de satisfacción y fidelidad de nuestros clientes y usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar encuestas periódicas de satisfacción.</li> <li>• Evaluar la visión de la compañía.</li> </ul>
<b>Fomentar una comunicación fluida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de canales de comunicación fluida y eficiente: teléfono de atención al cliente, buzón de sugerencias, correo electrónico, redes sociales, etc.</li> </ul>
<b>Transmitir nuestra sensibilidad medioambiental y social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar sobre los beneficios medioambientales y sociales de nuestro servicio.</li> <li>• Difundir la Política de <i>Compliance</i> y el Código Ético mediante la página web</li> <li>• Difundir las acciones/campañas en favor de la sostenibilidad y los colectivos más desfavorecidos.</li> </ul>

### 6.3 Compromiso con la comunidad

#### 6.3.1 Acciones sociales

TRAM quiere desempeñar un papel importante en la vida de las personas, no solo proporcionando un servicio público de calidad, si no como agentes de desarrollo de la Comunidad, revertiendo a esta parte de la riqueza generada. En la tabla adjunta se refleja el conjunto de decisiones y acciones previstas para este grupo.

Decisión	Mejora continua
<b>Realizar actividades de carácter social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar en la ejecución de programas de instituciones de carácter social, mediante aportaciones dinerarias o en especie.</li> <li>• Desarrollar acciones de sensibilización acerca del civismo y la movilidad responsable, mediante un programa educativo.</li> <li>• Desarrollar acciones dedicadas a mejorar los niveles de atención social de los más desfavorecidos.</li> </ul>
<b>Realizar acciones de Marketing con Causa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar campañas de captación de fondos a favor de causas sociales o medioambientales de la comunidad local o global, vinculadas a la venta de nuestros servicios.</li> </ul>

#### 6.3.2 Medioambiente

En la tabla adjunta se refleja el conjunto de decisiones y acciones previstas para este grupo.

Decisión	Mejora continua
<b>Minimizar el consumo de recursos naturales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de procedimientos para una práctica eficiente en el consumo de agua.</li> <li>• Utilizar energías renovables, como la solar, mediante instalaciones propias.</li> <li>• Adquirir preferentemente equipos que minimicen el consumo energético.</li> <li>• Disponer de políticas de conducción eficiente para reducir el consumo energético.</li> </ul>
<b>Minimizar los recursos que genera nuestra actividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO14001, certificado.</li> <li>• Utilizar, en la medida de lo posible, productos biodegradables.</li> </ul>

### 6.3.3 Competidores

La condición de operador del sistema de transporte público de la región metropolitana de Barcelona, en el que todos los medios están integrados tarifaria y tecnológicamente, no permite identificar competidores en sentido estricto, aunque sí otras organizaciones que proporcionan servicios complementarios al de TRAM, como el autobús, el metro u otros modos. La relación de TRAM con estas organizaciones permite compartir experiencias, de forma similar a la que proporciona su participación en asociaciones sectoriales, como In-Move by RailGrup o UITP. En la tabla adjunta se refleja el conjunto de decisiones y acciones previstas para este grupo:

Decisión	Mejora continua
<b>Garantizar una relación con los competidores, ética y lícita.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competir lealmente con otras empresas, cooperando para la consecución de un libre mercado basado en el respeto mutuo entre competidores, absteniéndose de realizar prácticas desleales.</li> </ul>
<b>Promover la RSE en Asociaciones de las que TRAM es miembro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar temas de RSE en conferencias y congresos.</li> <li>• Compartir y abrir a terceros los proyectos de RSE promovidos por TRAM.</li> </ul>

## 7 MEDIDA DEL DESEMPEÑO EN RSE

El desempeño de TRAM en materia de RSE se evalúa en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante KPI (indicadores de rendimiento).

La actividad desarrollada a lo largo del año en el ámbito de la RSE se recoge en la memoria de sostenibilidad, elaborada anualmente conforme a la Guía GRI en su versión G4.



## **8 COMUNICACIÓN**

El presente modelo de RSE se difundirá mediante su colocación en la web de TRAM, junto con la Memoria de Sostenibilidad.