

**MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2024**

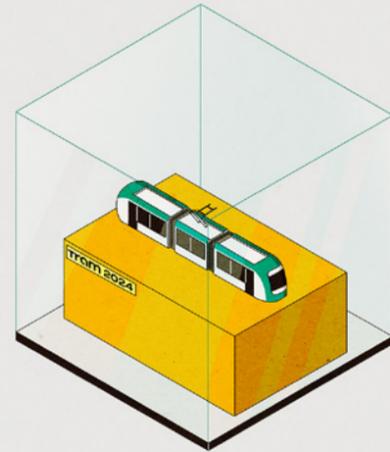
**TRANVÍA
DE LA REGIÓN
METROPOLITANA
DE BARCELONA**

Tram



1.
**CARTA DEL
PRESIDENTE**

2.
**LO MÁS
DESTACADO
DE 2024**



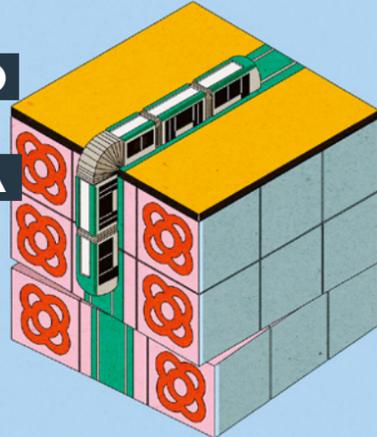
3.
**TRAM, MOVILIDAD
EFICIENTE Y
RESPETUOSA**



4.
**COMPROMISO
CON LA
SOSTENIBILIDAD**



5.
**COMPROMISO
CON LA
GOBERNANZA
Y LA ÉTICA**



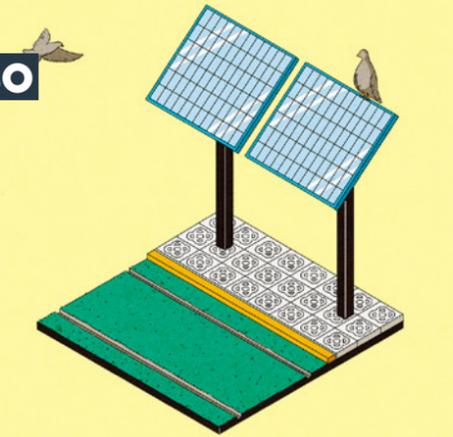
6.
**COMPROMISO
CON EL
PASAJE**



7.
**COMPROMISO
INTERNO**



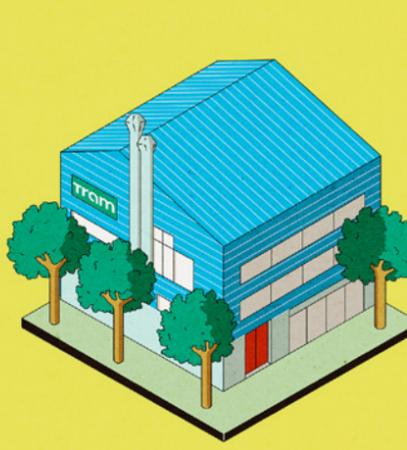
8.
**COMPROMISO
CON EL
PLANETA**



9.
**COMPROMISO
CON LA
SOCIEDAD**



10.
**SOBRE
ESTA
MEMORIA**



11.
**ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI**



01. CARTA DEL PRESIDENTE

En TRAM, 2024 ha sido el año en el que hemos celebrado dos décadas de historia, reafirmando día tras día nuestro compromiso con la mejora de la movilidad en Barcelona y su región metropolitana. Nos enorgullece haber alcanzado nuestro principal objetivo: consolidarnos como un medio de transporte clave en la ciudad, que facilita desplazamientos más cómodos, accesibles y sostenibles a miles de personas todos los días.

Uno de los hitos más relevantes de 2024 ha sido la puesta en servicio del tramo Glòries-Verdaguer, que amplía la cobertura del Trambesòs. Además de acercar el tranvía al centro de la ciudad y de facilitar la conexión entre Sant Martí y el Eixample, esta actuación marca el inicio de la esperada conexión entre la red Trambaix y la red Trambesòs por la Diagonal, un paso clave para mejorar la intermodalidad, la capacidad y la eficiencia del sistema. El impacto de esta ampliación se hizo evidente desde su primer mes de funcionamiento. Las validaciones en el Trambesòs aumentaron un 38,35 % respecto al mismo período del año anterior, y alcanzaron 1.143.948 viajes.

Además, en 2024 se consiguieron dos récords históricos: el de validaciones diarias, con 147.215 el 29 de noviembre, y anuales, con más de 35 millones de viajes. En ambos casos, corresponden al conjunto del Trambaix y el Trambesòs.

En TRAM entendemos que la movilidad es mucho más que el simple transporte de personas: es un servicio público que implica responsabilidad, no solo para con el pasaje, sino también ante el conjunto de la sociedad. Por eso, año tras año, reforzamos nuestro compromiso mediante iniciativas y colaboraciones con entidades locales y globales, con una fuerte implantación en el territorio donde desarrollamos nuestra actividad.

En 2025 seguiremos avanzando con la incorporación de los nuevos tranvías adquiridos por la Autoritat del Transport Metropolità para completar la flota del Trambesòs, lo que mejorará la capacidad y la disponibilidad del servicio.

Han pasado veinte años desde el inicio del servicio, pero seguimos pensando en el futuro, con una movilidad más segura, fiable, sostenible y que proporcione una experiencia de viaje adecuada. Una movilidad que aporte valor a la sociedad.

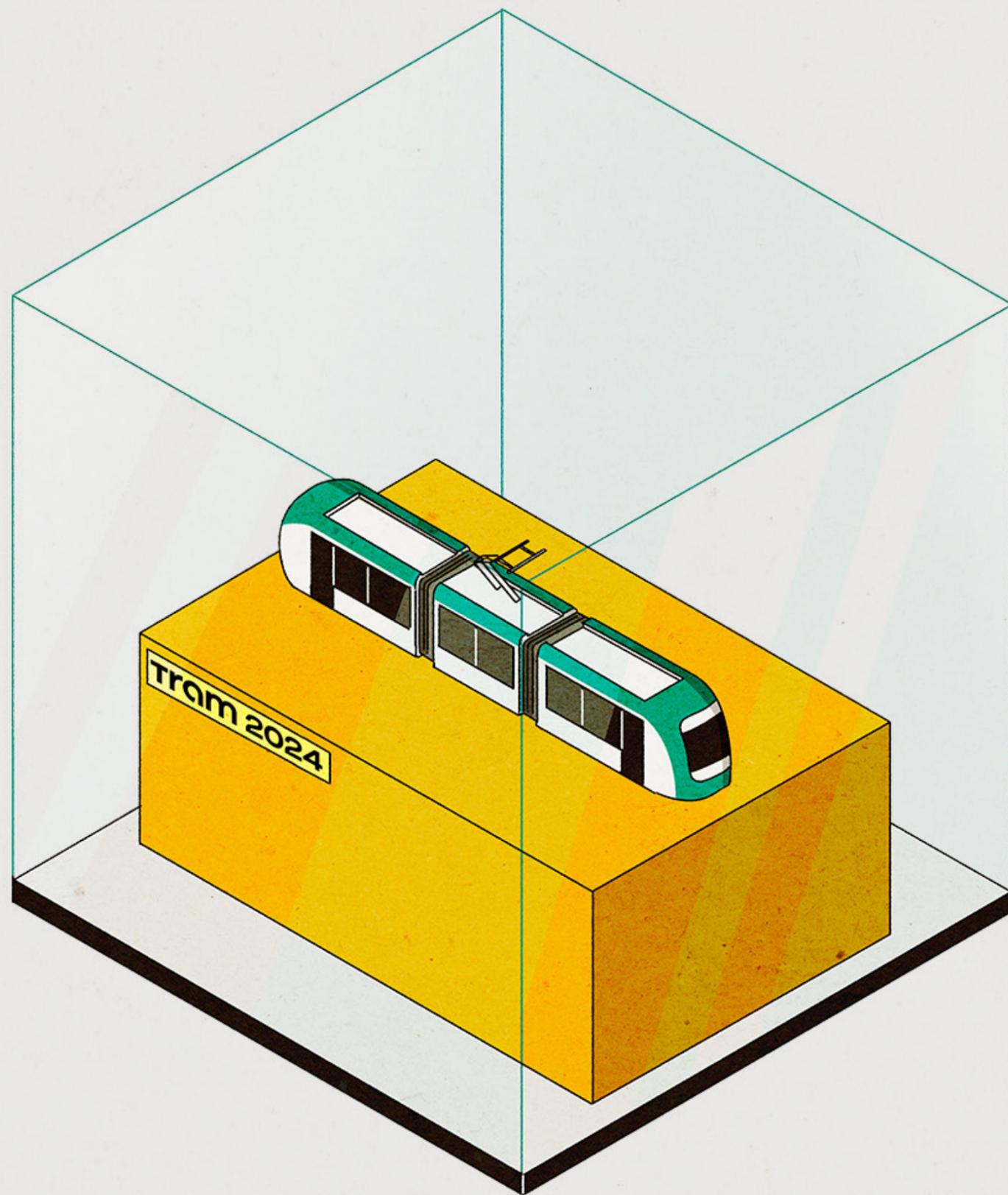
Miquel Martí Escursell
Presidente

2.

LO MÁS

DESTACADO

DE 2024



Sobre nuestra actividad



35,06 millones de validaciones

23.750.110 Trambaix
11.309.395 Trambesòs



17,42 km/h velocidad comercial

99,57 % de puntualidad
99,95 % de disponibilidad de servicio



2.612.234 km comerciales

1.522.553 km Trambaix
1.089.681 km Trambesòs

Sobre nuestra atención al pasaje



19.893 consultas



8,40 índice de calidad percibida

8,36 Trambaix
8,43 Trambesòs

Sobre el medio ambiente



Energía consumida

4,17 kWh/km Trambaix
4,25 kWh/km Trambesòs

Sobre el equipo humano



247 personas

134 Trambaix
113 Trambesòs



7.472 horas de formación

Sobre nuestra acción social



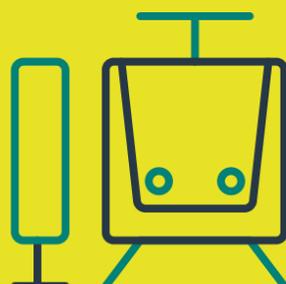
65 proyectos

315.465,51 € invertidos
en proyectos sociales

LOS HITOS DE 2024



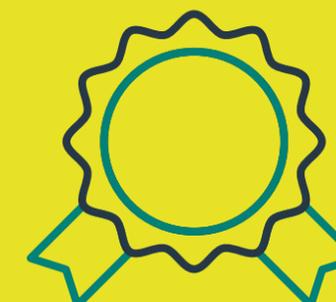
Celebramos veinte años con la mirada puesta en el futuro



Entran en funcionamiento las nuevas paradas de Monumental, Sicília y Verdaguer



Alcanzamos un nuevo récord de validaciones en un día y en un año



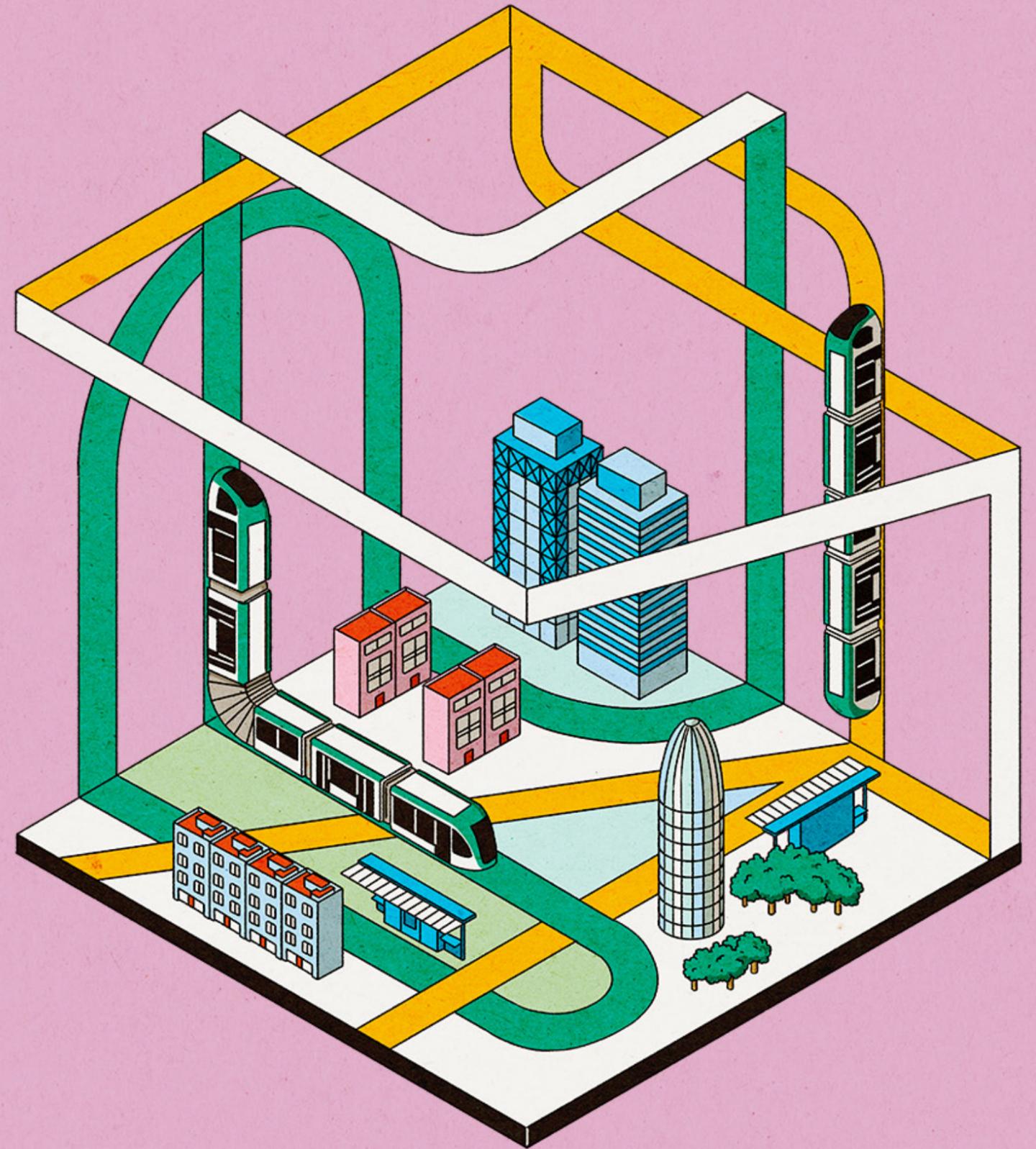
Por cuarto año consecutivo, el pasaje ha puntuado nuestro servicio por encima del 8

3.

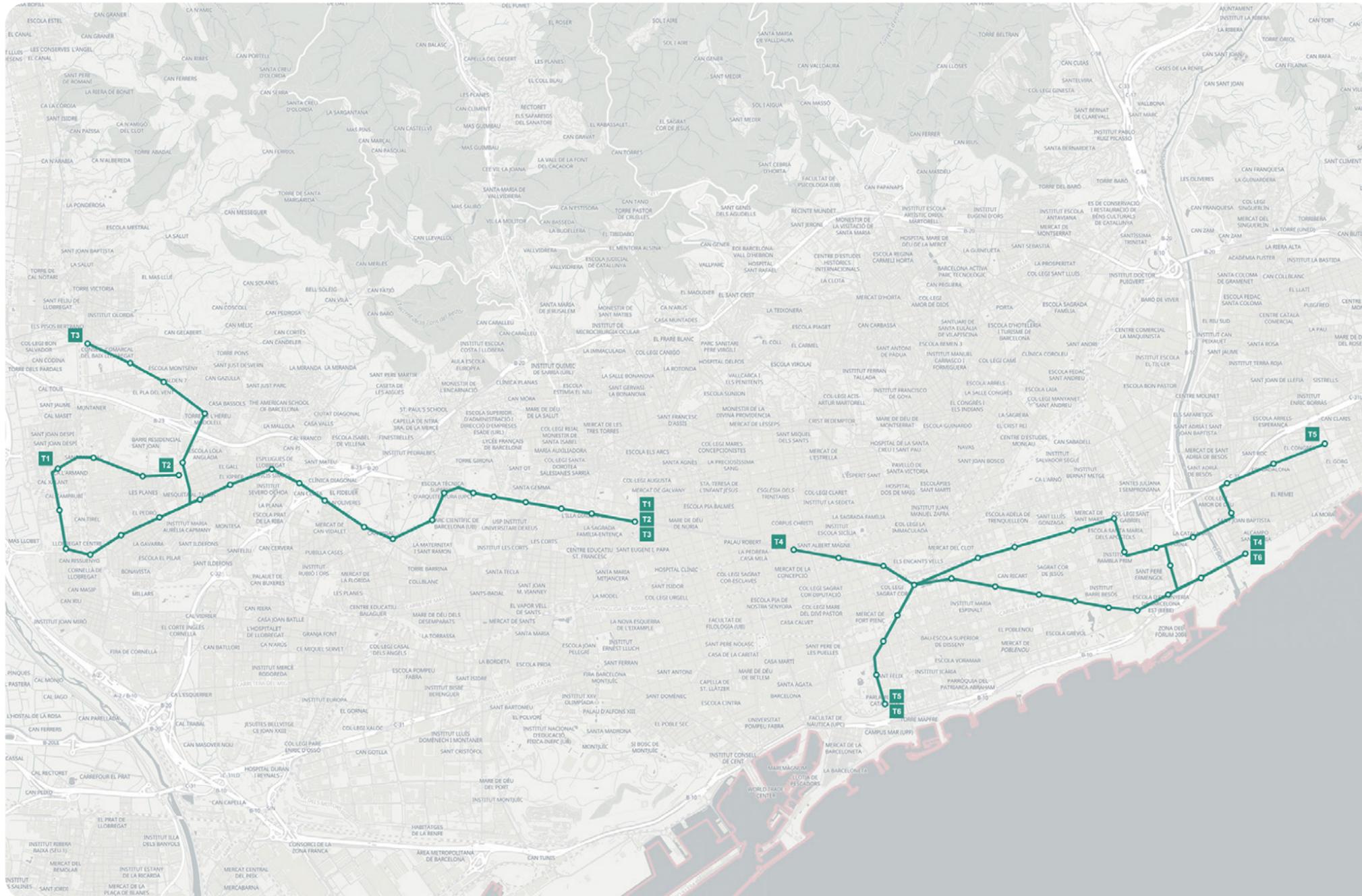
TRAM,

MOVILIDAD EFICIENTE

Y RESPETUOSA



1. CARTA DEL PRESIDENTE
2. LO MÁS DESTACADO DE 2024
3. TRAM, MOVILIDAD EFICIENTE Y RESPETUOSA
4. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
5. COMPROMISO CON LA GOBERNANZA Y LA ÉTICA
6. COMPROMISO CON EL PASAJE
7. COMPROMISO INTERNO
8. COMPROMISO CON EL PLANETA
9. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD
10. SOBRE ESTA MEMORIA
11. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



TRAM es la organización que gestiona las dos redes de tranvía de la región metropolitana de Barcelona.

Nuestro modelo de servicio público se fundamenta en la colaboración público-privada, fruto de la adjudicación a la Autoritat del Transport Metropolità (ATM) de la licitación pública internacional para el diseño, la construcción y la operación de los sistemas de tranvía Diagonal - Baix Llobregat (Trambaix) y Diagonal - Besòs (Trambesòs).

TRAM da servicio a **nueve municipios** mediante **seis líneas**, un total de **31,1 km** de vía y **58 paradas**.



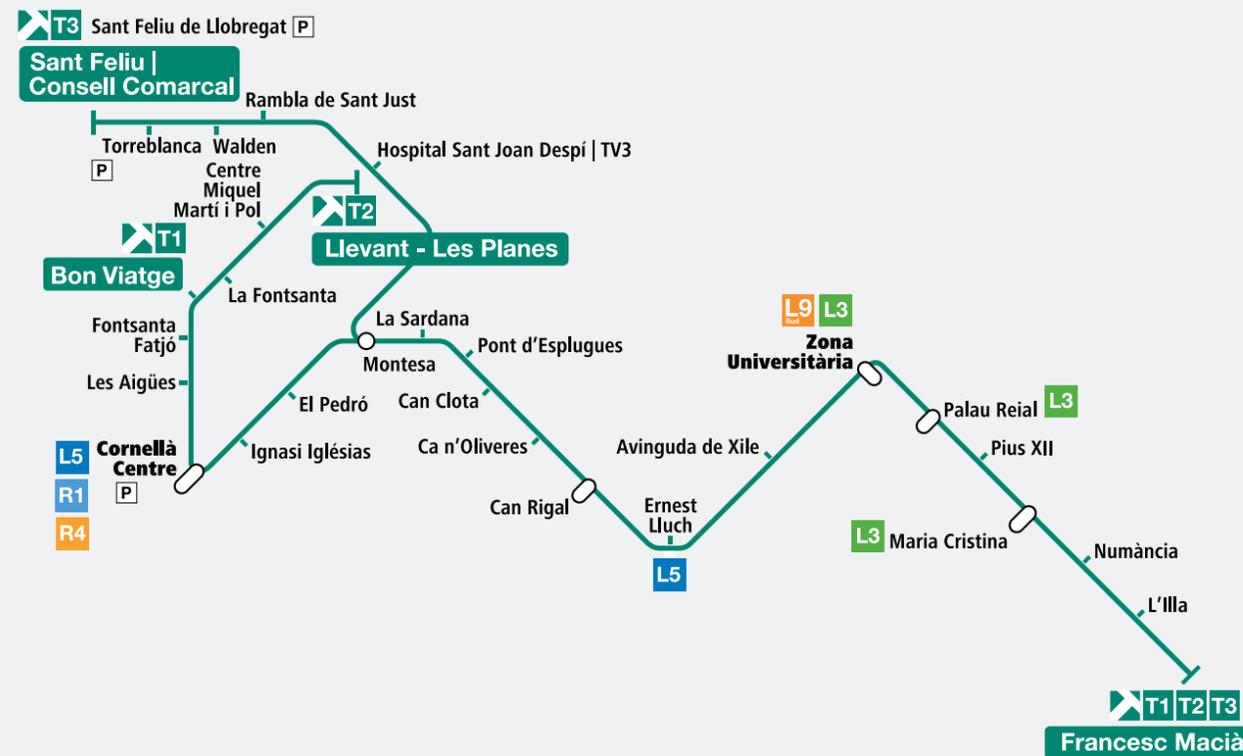
1. CARTA DEL PRESIDENTE
2. LO MÁS DESTACADO DE 2024
3. TRAM, MOVILIDAD EFICIENTE Y RESPETUOSA
4. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
5. COMPROMISO CON LA GOBERNANZA Y LA ÉTICA
6. COMPROMISO CON EL PASAJE
7. COMPROMISO INTERNO
8. COMPROMISO CON EL PLANETA
9. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD
10. SOBRE ESTA MEMORIA
11. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

LA RED TRAMBAIX, DESDE EL BAIX LLOBREGAT HASTA LES CORTS

El sistema Diagonal - Baix Llobregat, formado por las líneas T1, T2 y T3, conecta el distrito de Les Corts de Barcelona con la comarca del Baix Llobregat. Las tres líneas disponen de un tramo común de 6 km y transcurren por los municipios de Barcelona, L'Hospitalet de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Cornellà de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern y Sant Feliu de Llobregat.

La red tiene una longitud de 15,1 km y 29 paradas y da acceso a zonas de oficinas, polígonos industriales y la zona universitaria de Pedralbes, con gran afluencia de pasaje los días laborables, especialmente entre las 7 y las 9:30 h y entre las 17 y las 20 h.

La flota se aloja en las cocheras de Sant Joan Despí, de 22.000 m², donde también se llevan a cabo las tareas de mantenimiento y reparación de los tranvías.

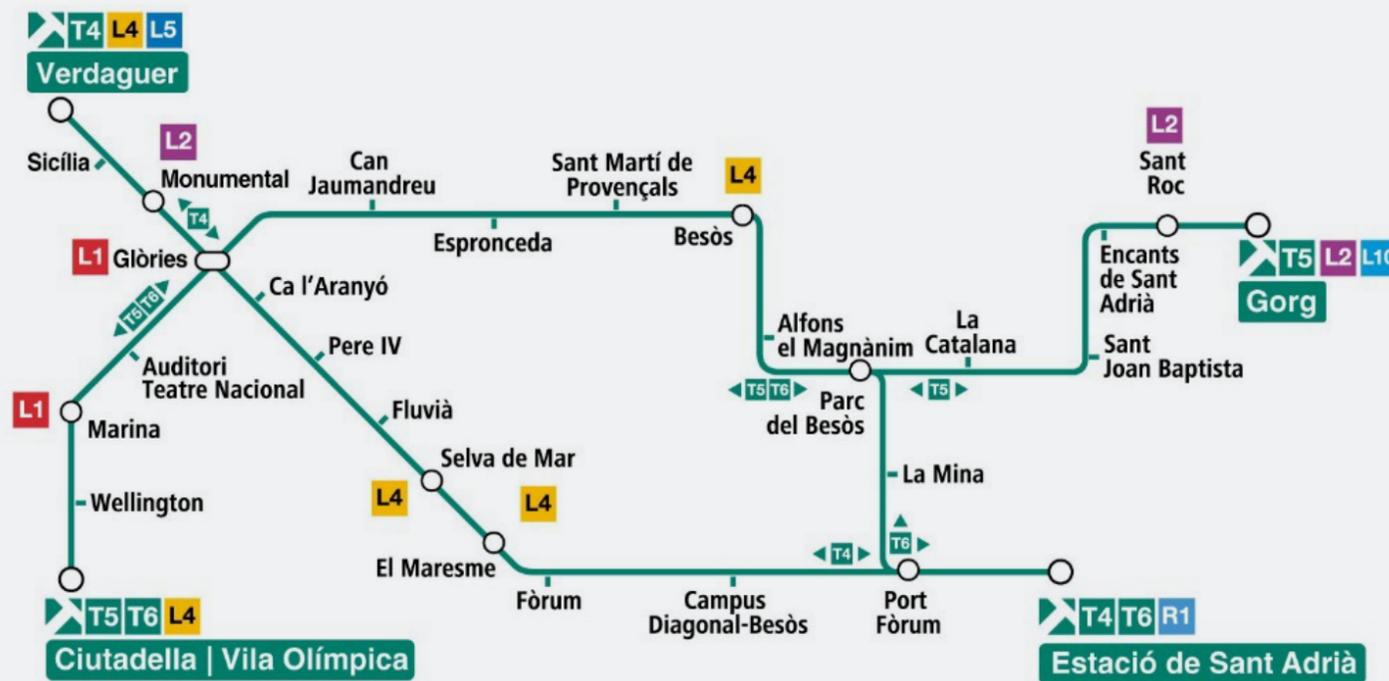


- 29 paradas
- 6 intercambiadores
- 15,1 km de longitud
- 3 líneas (T1, T2 y T3)
- 23 vehículos

LA RED TRAMBESÒS, DESDE EL BESÒS HASTA LA DIAGONAL

El sistema Diagonal - Besòs, formado por las líneas T4, T5 y T6, conecta el Besòs con el distrito del Eixample. Las líneas T4 y T6 enlazan Barcelona con Sant Adrià de Besòs y la T5 une Barcelona con Badalona. Esta red tiene una longitud de 16 km y 29 paradas. Las cocheras y los talleres del Trambesòs están situados en Sant Adrià de Besòs, en un espacio de más de 11.000 m².

En 2024 han entrado en funcionamiento las nuevas paradas de Monumental, Sicília y Verdaguer. El nuevo tranvía prolonga la T4, que ha cambiado su recorrido, desde la plaza de Les Glòries hasta la plaza de Mossèn Jacint Verdaguer, por la Diagonal. Este incremento de 1,8 km permite conectar los distritos de Sant Martí y el Eixample y crear un nuevo intercambiador entre la red Trambesòs y el metro: las líneas L4 y L5 en Verdaguer. Esta actuación representa la fase 1 de la red tranviaria unificada impulsada por la ATM.



- 29 paradas
- 11 intercambiadores
- 15,9 km de longitud
- 3 líneas (T4, T5 y T6)
- 18 vehículos



20 años de TRAM

La red Trambaix se inauguró el 3 de abril de 2004 y, un mes después, el 8 de mayo, lo hizo la red Trambesòs.

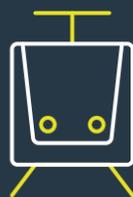
La primera parada de este nuevo sistema de movilidad fue Francesc Macià, desde donde TRAM inició su servicio.

35 MILLONES DE DESPLAZAMIENTOS

En 2024 se han realizado 35,06 millones de viajes, un 13 % más que durante 2023.

Desde que el tranvía se puso en funcionamiento hasta el 31 de diciembre de 2024 se han realizado 493.686.248 viajes: más de 336 millones en la red Trambaix y 157 millones en la red Trambesòs.

NÚMERO DE DESPLAZAMIENTOS				
	2022	2023	2024	Variación 2022/24
Trambaix	18.392.225	21.821.273	23.750.110	+29 %
Trambesòs	8.337.554	9.141.299	11.309.395	+36 %
TOTAL TRAM	26.729.779	30.962.572	35.059.505	+31 %
Total TRAM acumulado	427.664.172	458.626.744	493.686.248	+15 %



35,06 millones de desplazamientos en 2024

23,75 Trambaix
11,31 Trambesòs



TRAM REGISTRA UN RÉCORD HISTÓRICO DE VALIDACIONES CON LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LAS NUEVAS PARADAS DE LA DIAGONAL

El aumento de viajes en el Trambesòs, derivado de la entrada en **funcionamiento de la fase I**, se enmarca en un incremento global del número de validaciones en ambas redes. En conjunto, han **aumentado un 16,7 %** respecto al mismo período de 2023.

La entrada en funcionamiento de las paradas de Monumental, Sicília y Verdaguer ha generado un aumento del 38,35 % de las validaciones en el Trambesòs entre el 10 de noviembre y el 8 de diciembre de 2024, en comparación con el mismo período de 2023. En total, se han registrado 1.143.948 validaciones. Los días de mayor afluencia de viajeros han sido el 28 y el 29 de noviembre, con 46.372 y 46.976 validaciones, respectivamente. En particular, el 29 de noviembre se ha convertido en el día récord de validaciones de la historia de TRAM, con 147.215 entre ambas redes, Trambaix y Trambesòs.

En comparación con el mismo período de 2023, los días laborables han experimentado un incremento de validaciones del 32 % y los fines de semana han registrado un aumento todavía más significativo, del 57 %.

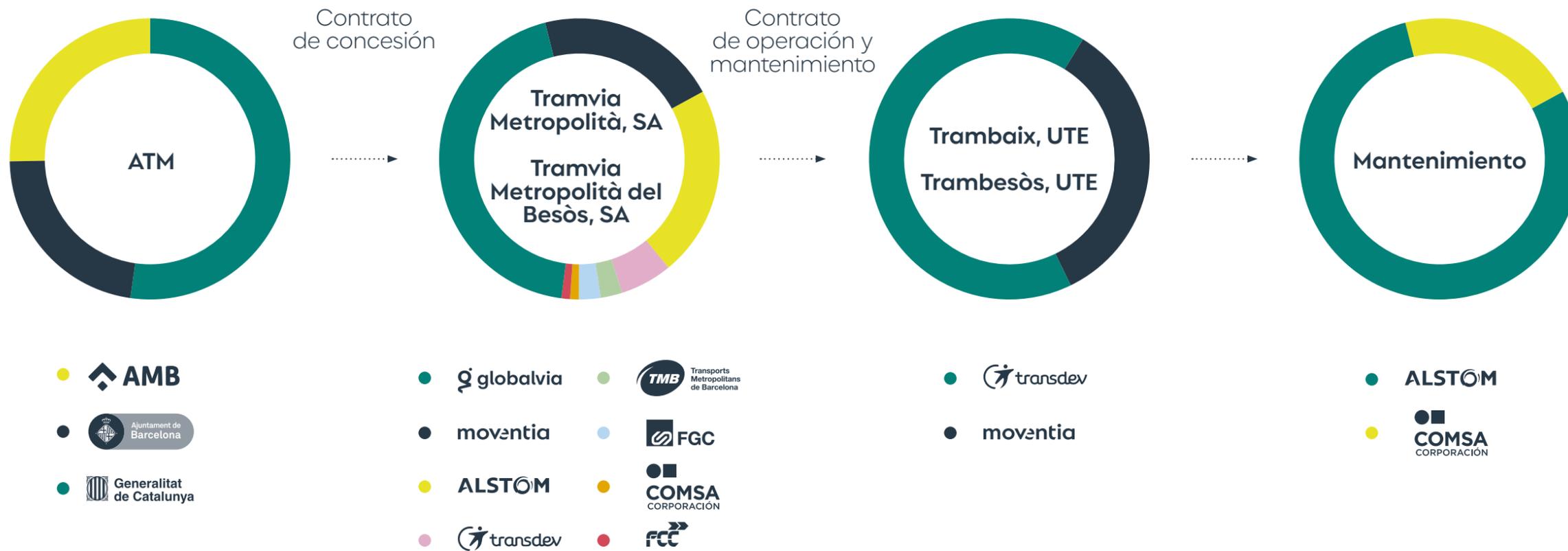
En el caso de la línea T4, prolongada de Glòries a Verdaguer, el incremento de viajes ha sido del 35,9 %, con un total de 730.231 validaciones.



LA ORGANIZACIÓN DE TRAM

La ATM es la administración concedente de ambos contratos (Trambaix y Trambesòs) y, en el ejercicio de sus funciones, lleva a cabo la supervisión de la actividad de TRAM.

Realizamos nuestra actividad mediante cuatro entidades: Tramvia Metropolità, SA, Tramvia Metropolità del Besòs, SA, Trambaix, UTE, i Trambesòs, UTE.



Los accionistas de TRAM son organizaciones líderes en sus sectores: gestión de concesiones, operación y mantenimiento de redes de transporte público en autobús, tranvía y ferrocarril, gestión de vías de alta capacidad, fabricación de material ferroviario y construcción de obra pública.

LA MISIÓN Y LOS VALORES DE TRAM

Nos esforzamos todos los días para lograr nuestra misión y visión, siempre respetando nuestros valores, convencidos de que este es el camino para garantizar a las personas que utilizan el tranvía un medio seguro, de confianza y que proporciona una experiencia de viaje satisfactoria.



Misión

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



Visión

Ser reconocidos como una empresa modelo en excelencia dentro del mundo de la movilidad y ejemplo de eficiencia, de innovación, de respeto por el medio ambiente y de compromiso con las personas usuarias. Un operador que convierta el viaje en una experiencia satisfactoria.



Valores

Seguridad
Calidad
Enfoque en el pasaje
Respeto por el medio ambiente
Innovación y eficiencia
Transparencia
Responsabilidad
Honestidad
Interés por las personas
Equidad

LAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Mantenemos alianzas estratégicas con entidades sectoriales y territoriales:



Somos miembros de la Unión Internacional del Transporte Público, una asociación para la movilidad urbana sostenible con más de 3.000 personas socias.



Somos miembros de la red 22@, con 255 empresas asociadas, creada para promover este distrito como espacio innovador, tecnológico y creativo en Barcelona.



Colaboramos con la AMTU para mejorar la movilidad y las infraestructuras de transporte público en Cataluña. Esta entidad representa 148 municipios asociados y una población de 2 millones de habitantes.



Somos una de las organizaciones socias fundadoras de IN-MOVE by Railgrup, un clúster que pretende mejorar la competitividad de las empresas en movilidad sostenible y logística multimodal en España.



Formamos parte de varios grupos de trabajo de la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos, que agrupa a empresas públicas y privadas de bus, metro y ferrocarril de las principales ciudades de España.



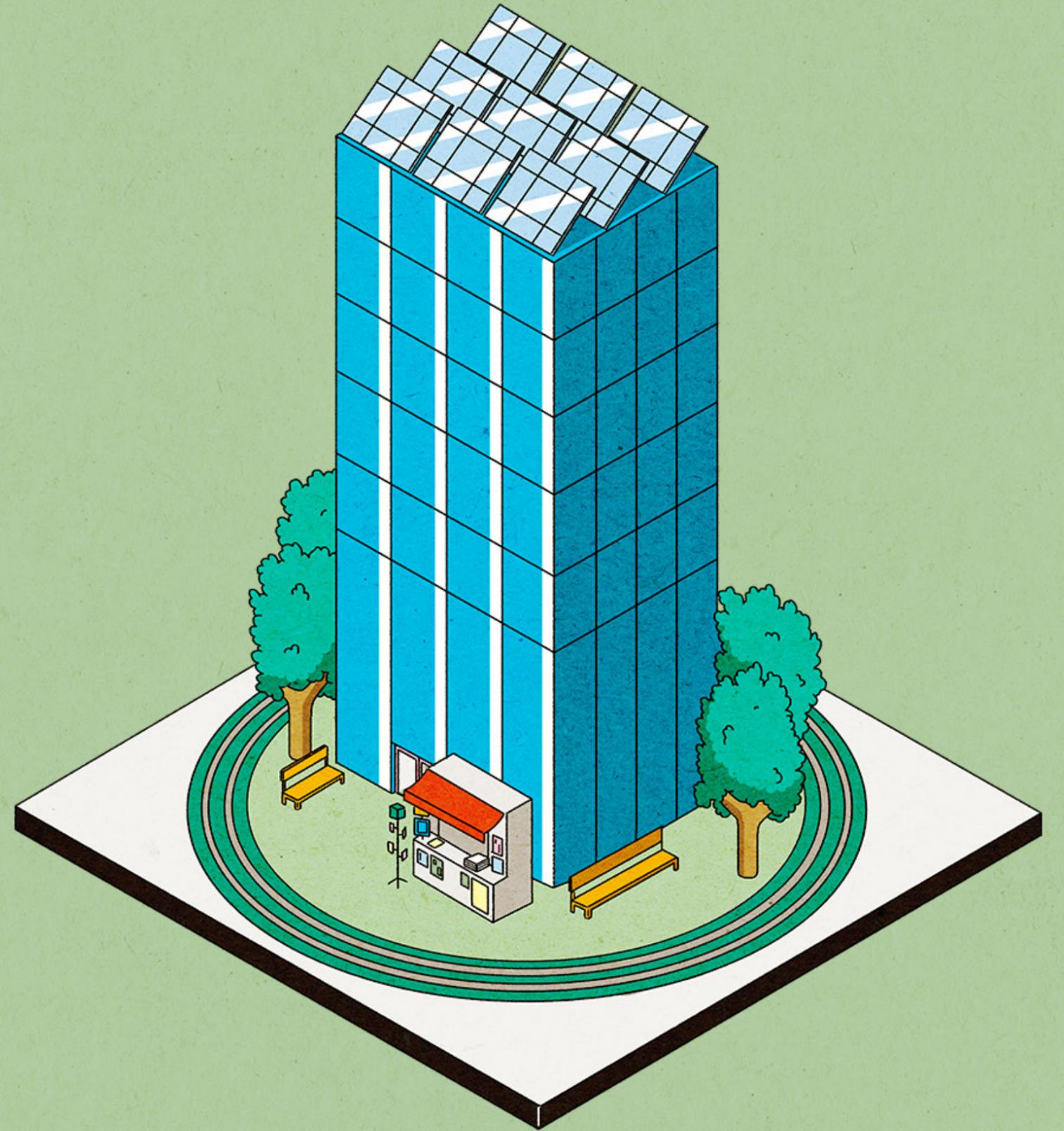
Colaboramos con la asociación Promoció del Transport Públic (PTP), que promueve el transporte público colectivo y el transporte ferroviario de mercancías. La PTP es miembro de la Federación Europea de Transporte y Medio Ambiente y de la Federación Europea de Pasajeros.



Somos parte de la red Barcelona + Sostenible, con más de 1.900 organizaciones comprometidas con la sostenibilidad ambiental, social y económica para construir una ciudad responsable con el entorno y las personas.

4.

**COMPROMISO
CON LA
SOSTENIBILIDAD**



Trabajamos para implementar la sostenibilidad en todos los procesos y las actividades de TRAM. Nos comprometemos a cumplir las obligaciones legales, normativas y contractuales, y a crear valor para nuestros grupos de interés de forma justa.

Ofrecemos un servicio de calidad, siendo eficientes en el uso de los recursos naturales, proporcionando condiciones laborales justas a nuestro equipo y apoyando a los sectores vulnerables de la sociedad mediante colaboraciones con organizaciones del tercer sector.

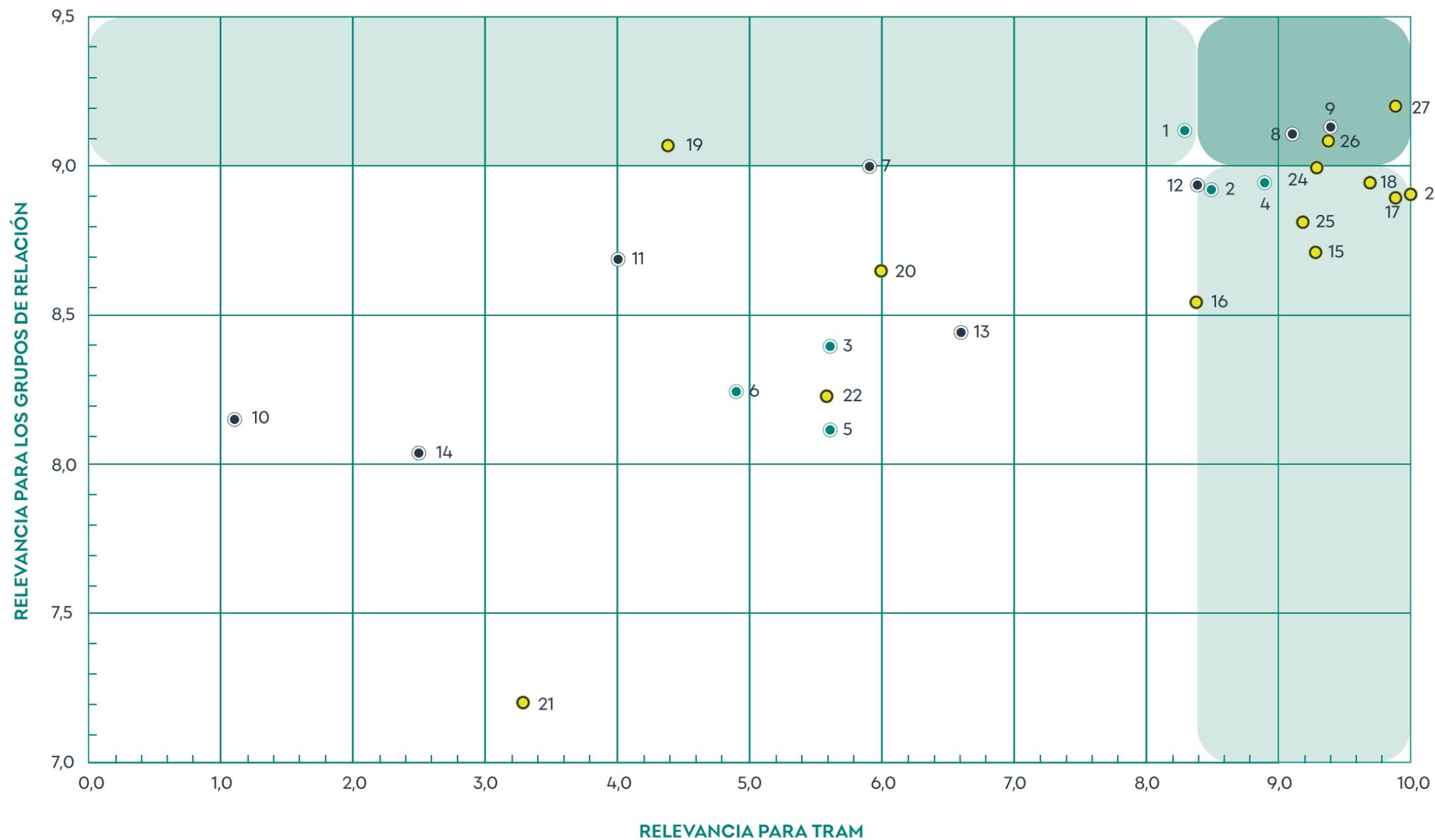
EL PRIMER PASO, EL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

En 2023 actualizamos el análisis de materialidad realizado en 2017 para garantizar que nuestra estrategia se centra en aspectos relevantes.

PROCESO PARA DEFINIR LOS TEMAS MATERIALES



MATRIZ DE MATERIALIDAD



TEMAS MATERIALES

○ Economía y ética

- 1 Gestión económica responsable
- 2 Transparencia y responsabilidad
- 4 Lucha contra la corrupción y la competencia desleal

○ Medio ambiente

- 7 Consumo eficiente de recursos materiales
- 8 Energía
- 9 Agua y efluentes
- 12 Gestión correcta de los residuos

○ Social

- 15 Carrera profesional
- 16 Relaciones laborales
- 17 Seguridad y salud laborales
- 18 Fomento de la igualdad y la no discriminación
- 19 Evaluación del cumplimiento de los derechos humanos
- 23 Seguridad del producto
- 24 Seguridad y privacidad de los datos
- 25 Satisfacción y bienestar del consumidor
- 26 Accesibilidad
- 27 Calidad y eficiencia del servicio

EL DIÁLOGO Y LA COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

TRAM mantiene un diálogo constante y una comunicación fluida con estos grupos para establecer relaciones beneficiosas con ellos y conocer sus expectativas.

También se lleva a cabo un proceso de retroalimentación con las empresas proveedoras mediante una encuesta de satisfacción.

GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIO	CANALES DE COMUNICACIÓN	GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIO	CANALES DE COMUNICACIÓN
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> · Consejo de Administración · Reuniones específicas · Correos electrónicos y llamadas telefónicas · Memoria de sostenibilidad · Portal colaborativo 	Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	<ul style="list-style-type: none"> · Comisión de Calidad Percibida de la ATM · Mesa de la Cámara · Comisión de Nomenclatura de la ATM · Comité Ejecutivo de la ATM · Reuniones periódicas de seguimiento de la ejecución · Comisión de Movilidad · Portal colaborativo
Equipo humano	<ul style="list-style-type: none"> · Comité de Empresa · Intranet · Pantallas informativas · Correos electrónicos · Operadora TRAMcomunica · WhatsApp · <i>InTRAM</i>, boletín de información mensual · <i>TrimesTRAM</i>, boletín de información laboral · Comité de Dirección · Encuesta de clima laboral · Buzón de sugerencias · Tablón de anuncios · Reuniones de los diferentes comités internos · Entrevistas personales de desarrollo · Reuniones interdepartamentales semanales · Portal colaborativo · Servidor compartido · Memoria de sostenibilidad 	Pasaje	<ul style="list-style-type: none"> · Página web (www.tram.cat) · Oficina de Atención al Cliente · Tel.: 900 701 181 · WhatsApp: 900 701 181 · Redes sociales: <ul style="list-style-type: none"> Twitter (@TRAM_Barcelona) Facebook (TRAMBarcelona) LinkedIn (TRAM Barcelona) Instagram (@tram_barcelona) YouTube (TRAM Barcelona) · App TRAM (para iOS y Android) · Blog «Propera parada» · Encuesta de satisfacción anual · <i>InfoTRAM</i>



EL PLAN DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

TRAM desarrolla anualmente el **Plan de responsabilidad social** empresarial, alineado con las expectativas de los grupos de interés y ratificado por el Consejo de Administración.

Este plan engloba diversas acciones destinadas a cumplir con los compromisos de sostenibilidad y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En el Plan de responsabilidad social se establecen los compromisos y el conjunto de acciones que permiten materializar, evaluar y controlar el cumplimiento de TRAM en materia de sostenibilidad.

7 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE PRIORITARIOS

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) de las Naciones Unidas, que incluyen aspectos ambientales, sociales y económicos, guían la Agenda 2030. En TRAM utilizamos estos objetivos como hoja de ruta para nuestras relaciones con los grupos de interés.

ODS PRIORITARIOS



Implementamos herramientas y políticas para reducir los siniestros de tráfico, garantizar la seguridad laboral y fomentar hábitos saludables entre el equipo humano.



Trabajamos para garantizar la igualdad de oportunidades, fomentar la conciliación familiar y mejorar la proporción de género.



Promovemos la eficiencia energética con un modelo de movilidad sostenible: aplicamos criterios de conducción eficiente, generamos energía fotovoltaica en nuestras cocheras de Sant Joan Despí e invertimos recursos para reducir el consumo de energía.



Ofrecemos un entorno seguro, con retribuciones salariales adecuadas y condiciones laborales que favorecen la capacitación y la promoción profesionales.



Invertimos en proyectos de I+D+i para mejorar de forma continua nuestro servicio.



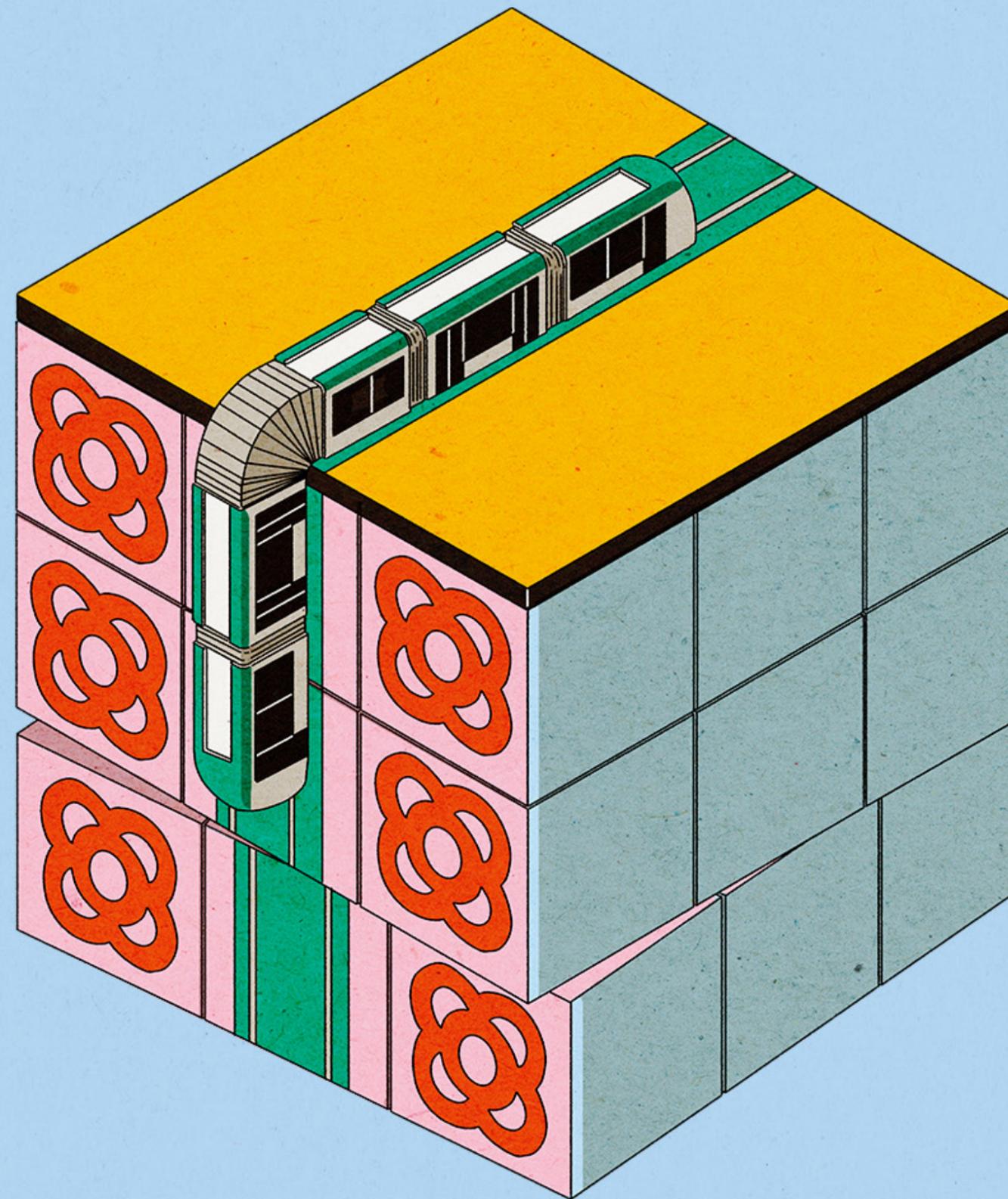
Facilitamos el acceso universal a nuestro sistema de transporte, que es inclusivo, seguro y fiable, y centramos el servicio en las necesidades de los más vulnerables.



Gestionamos la cadena de suministro con responsabilidad, promovemos la transparencia en la comunicación y utilizamos los recursos de un modo sostenible.

5.

**COMPROMISO
CON LA
GOBERNANZA
Y LA ÉTICA**

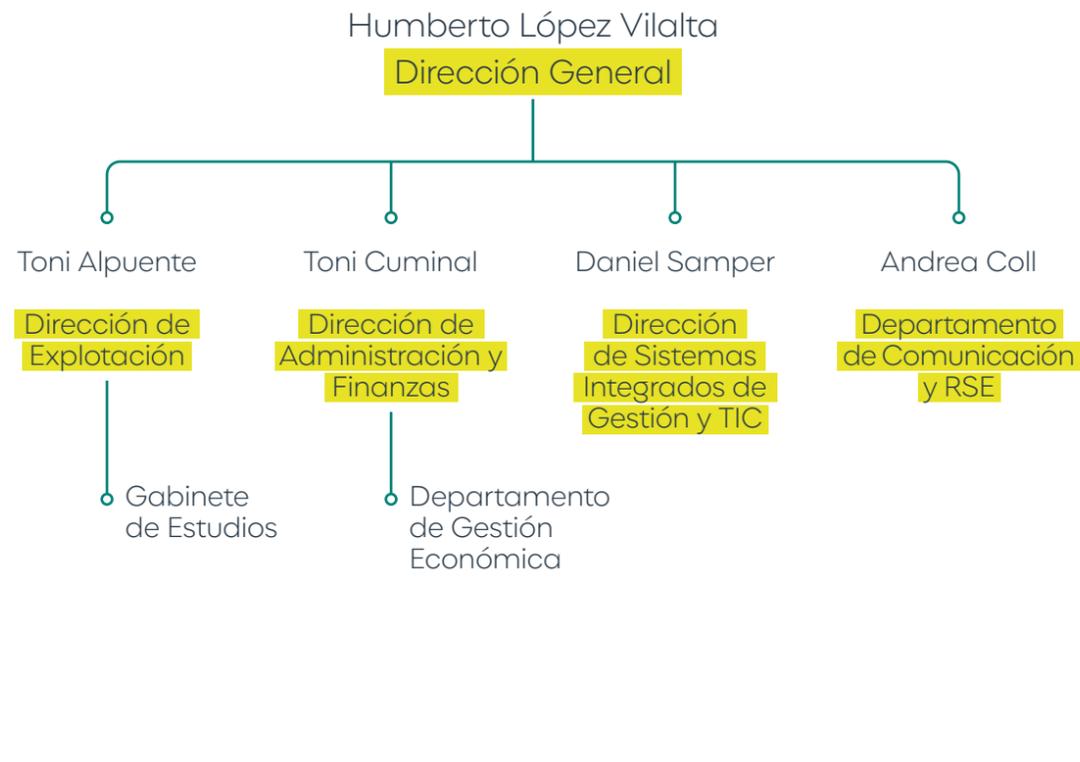


En TRAM estamos comprometidos con el cumplimiento de las obligaciones legales, normativas y contractuales y con un modelo de gobernanza basado en la ética y la gestión responsable. Este compromiso se materializa a través del Código Ético y del Sistema de *Compliance* implantado.



EL ORGANIGRAMA DE TRAM

Autoritat del Transport Metropolità (ATM)



Pasaje



EL CÓDIGO ÉTICO

El **Código Ético** de TRAM establece las normas que deben seguir las personas de la organización, para asegurar que sus actividades diarias se llevan a cabo de acuerdo con la legislación vigente, la cultura corporativa y los intereses de la clientela, la plantilla, las personas socias y la sociedad en general.

El Código Ético se entrega a todas las personas que se incorporan a TRAM.

En 2024, la plantilla ha recibido formación específica del ámbito del *compliance*.

EL SISTEMA DE COMPLIANCE NORMATIVO

Con el fin de garantizar el cumplimiento del **Código Ético**, en TRAM se ha implementado el Sistema de *Compliance*, que tiene como objetivo prevenir el fraude, la corrupción y cualquier otra irregularidad o incumplimiento penal en el desarrollo de nuestra actividad.

TEMAS RECOGIDOS EN EL SISTEMA DE COMPLIANCE

Vigilancia de la discriminación y el acoso, para garantizar la igualdad de derechos.

Prevención de las conductas fraudulentas y desleales, para garantizar una relación justa con la clientela, el pasaje y las empresas proveedoras, incluyendo la veracidad como un principio básico de actuación.

Prevención de la corrupción en el ámbito del sector público y de la malversación, con la incorporación del respeto a las leyes y la transparencia como principios básicos.

Prevención de la corrupción en los negocios, a través de la transparencia en la contratación de servicios y en las relaciones comerciales.

El Comité de *Compliance* es el órgano encargado de supervisar la implantación de este sistema, así como de garantizar la promoción y la observación de la normativa jurídica vinculante.

Contención en los elementos dados y recibidos, para evitar que la cordialidad en el trato pueda convertirse en un foco de incumplimiento de los principios establecidos en el conjunto del sistema.

Prevención de los delitos contra la hacienda pública y la Seguridad Social y en la gestión de subvenciones.

Prevención del blanqueo de capitales como base del principio de confianza.

Prevención de los delitos contra los derechos de la plantilla.

EL CANAL ÉTICO

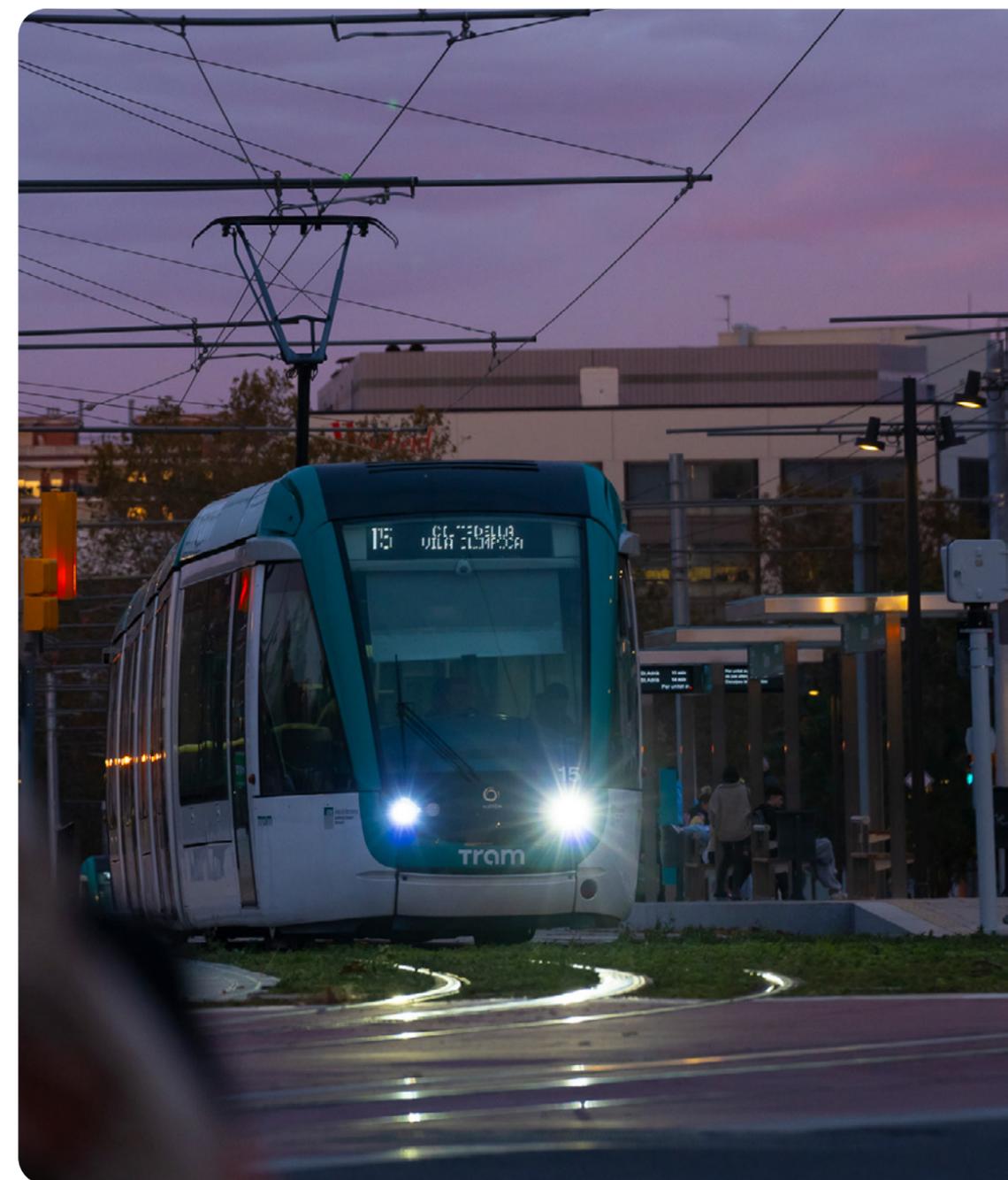
El **Canal Ético** de TRAM, abierto a toda la ciudadanía —incluyendo personal y partes interesadas—, permite comunicar, de forma confidencial y a través de un sencillo formulario, actividades y conductas potencialmente irregulares que puedan suponer un incumplimiento de la ley o del Código Ético. El Canal se gestiona externamente, lo que garantiza la confidencialidad para proteger a quien denuncia.

En 2024 se ha llevado a cabo una revisión legislativa del Sistema de *Compliance* de conformidad con las Leyes orgánicas 10/2022, 14/2022 y 4/2023 y con la nueva Ley 2/2023, de protección de las personas informantes.

LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

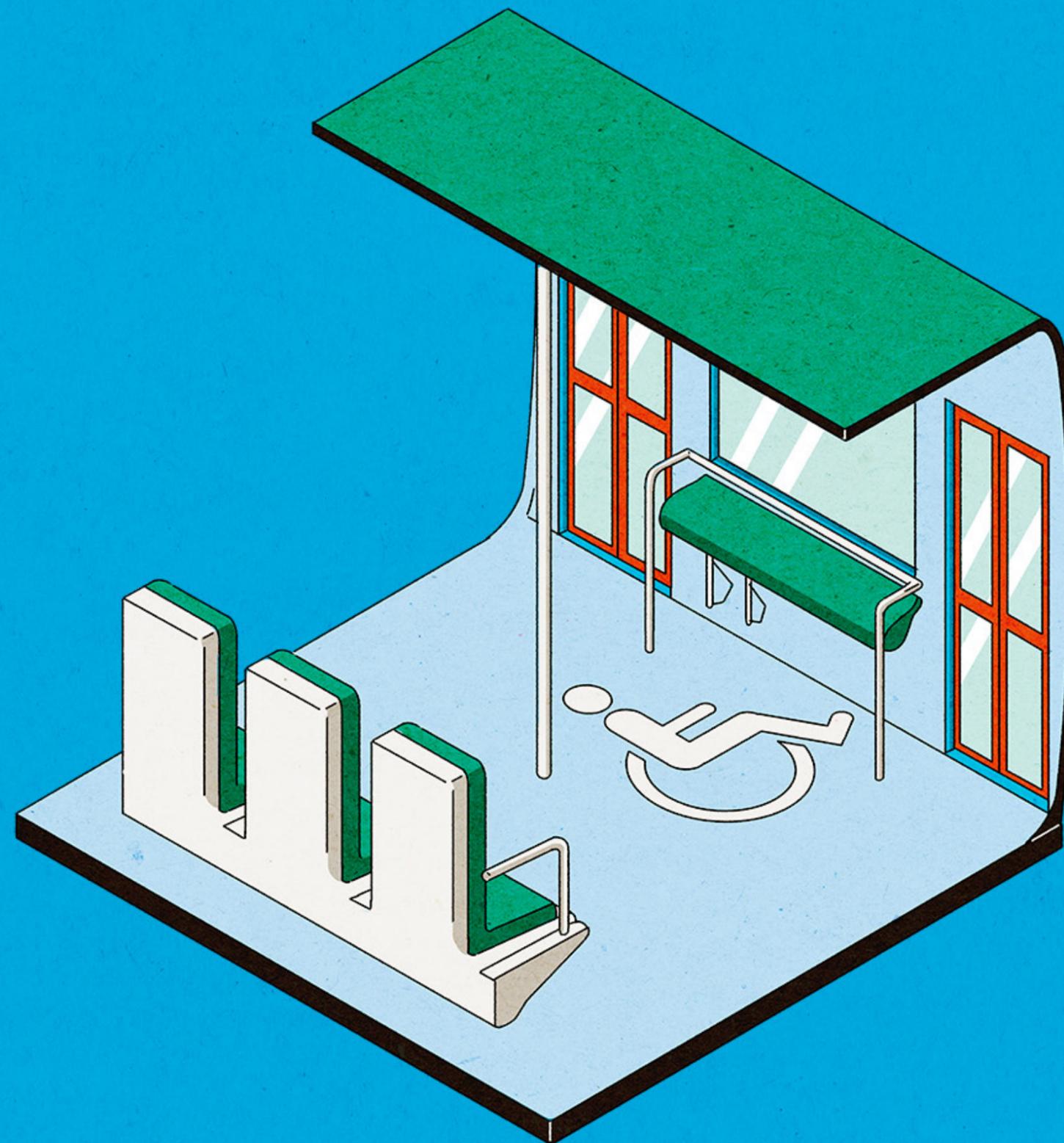
TRAM tiene implementado un **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información** basado en la norma internacional ISO 27001.

En 2024, con el objetivo de mejorar la prevención contra ataques cibernéticos, TRAM ha creado el Comité de Ciberseguridad, un órgano colegiado formado por las empresas concesionarias, las operadoras y la de mantenimiento.



6.

**COMPROMISO
CON EL PASAJE**





Queremos que las personas usuarias disfruten de un servicio de movilidad seguro y de confianza, así como de una buena experiencia de viaje.

En TRAM nos comprometemos a ofrecer un servicio de transporte seguro, eficiente y accesible. Hacemos hincapié en la satisfacción del pasaje, para garantizar que se atiendan sus necesidades. Esto implica frecuencias adecuadas, acceso para personas con diversidad funcional, información clara y atención al cliente ágil. Trabajamos para mejorar constantemente su experiencia y bienestar durante los desplazamientos.

LA CARTA DE SERVICIOS: COMPROMISOS E INDICADORES

La **Carta de Servicios** representa nuestro compromiso por la calidad de nuestra gestión y de la prestación del servicio de transporte público. Se ha elaborado teniendo en cuenta los requisitos y las expectativas de nuestro pasaje.

SEGURIDAD

En TRAM nos comprometemos a prestar un servicio seguro. Para conseguirlo:

3 **SAÚDE Y BIENESTAR**
Nos comprometemos a trabajar en la mejora continua de nuestro servicio, para obtener una puntuación mínima de 7,5 en la valoración de la seguridad personal en TRAM en la encuesta de satisfacción que realizamos cada año entre nuestros usuarios y usuarias.

Objetivo anual

≥7,5 / 10

Valor 2024

8,32

3 **SAÚDE Y BIENESTAR**
11 **ORDENES Y COMPROMISOS OPERATIVOS**
Nos comprometemos a disponer de un sistema de gestión de la seguridad ferroviaria certificado y a lograr una puntuación inferior a 51 calculada según la normativa vigente.*

<51

40,21

(* El indicador se calcula con la ponderación de determinados indicadores de la SFO (seguridad ferroviaria operacional): Colisiones, 30 %; caídas en el interior del tranvía, 15 %; heridos, 20 %; SPAD (cruzar con señal ferroviaria cerrada), 25 %, y FU (frenadas de urgencia), 10 %.

CALIDAD DEL SERVICIO

En TRAM nos comprometemos a trabajar para garantizar la fiabilidad y prestar un servicio confiable. Para conseguirlo:

11 **ORDENES Y COMPROMISOS OPERATIVOS**
Nos comprometemos a realizar el 98 % del total de los servicios programados. Este porcentaje no incluirá los paros por causas ajenas a TRAM, como por ejemplo, manifestaciones, causas meteorológicas extraordinarias, ocupaciones de la plataforma del tranvía por parte de otros vehículos o peatones, etc.

Objetivo anual

>98 %

Valor 2024

99,38 %

11 **ORDENES Y COMPROMISOS OPERATIVOS**
Nos comprometemos a realizar el 98 % de los servicios diarios con puntualidad (como máximo, hasta 2 minutos de retraso). Este porcentaje no incluirá los retrasos provocados por causas ajenas a TRAM, como por ejemplo, manifestaciones, causas meteorológicas extraordinarias, ocupaciones de la plataforma del tranvía por parte de otros vehículos o peatones, etc.

>98 %

99,57 %

ATENCIÓN AL CLIENTE

En TRAM nos comprometemos a garantizar que los clientes son nuestra prioridad y, por ello, adoptamos los siguientes compromisos:

	Objetivo anual	Valor 2024
 <p>Nos comprometemos a responder a todas las consultas, sugerencias y reclamaciones planteadas por nuestros usuarios y usuarias en un plazo medio no superior a 5 días laborables y nunca superior a 20 días naturales.</p>	≤5 días laborables	0,58
 <p>Nos comprometemos a devolver los objetos perdidos que se reclamen, a excepción de los que contengan datos personales, mediante un servicio de mensajería sin coste alguno para el cliente, siempre que la persona interesada así lo desee.</p>	100 % de los reclamados	100 %
 <p>Nos comprometemos a reembolsar íntegramente el importe de los títulos de transporte comprados en el TRAM por error al seleccionar el tipo, siempre que no se hayan utilizado.</p>	100 % de los casos	100 %
 <p>Nos comprometemos a facilitar a las personas usuarias una información completa y puntual sobre nuestro servicio en las paradas, los tranvías y los canales digitales, para obtener una puntuación mínima del 7,5 en la valoración de nuestro servicio de información al viajero en la encuesta de satisfacción que realizamos cada año entre nuestros usuarios y usuarias.</p>	>7,5 / 10	8,36

MEDIO AMBIENTE

En TRAM nos comprometemos a prestar un servicio respetuoso con el medio ambiente. Para conseguirlo:

	Objetivo anual	Valor 2024
  <p>Nos comprometemos a colocar en nuestras instalaciones, siempre que sea posible, equipos que generen energía renovable y que produzcan un mínimo de 120.000 kWh al año</p>	≥120.000 kWh/año	133.219 kWh/año
 <p>Nos comprometemos a que el consumo energético de los tranvías en ningún caso supere los 4,5 kWh/km.</p>	≤4,5 kWh/km	4,2 kWh/km
  <p>Nos comprometemos a compensar el 100 % de las emisiones directas, así como el 100 % de las indirectas debidas al consumo de energía eléctrica, para que la huella de CO₂ en este ámbito sea 0.</p>	100 %	100 %
  <p>Nos comprometemos a destinar recursos para llevar a cabo actividades formativas y de divulgación sobre civismo, respeto por el medio ambiente y movilidad sostenible, y a ceder nuestras instalaciones para realizarlas, con un número anual de participantes que iguale o supere al del año anterior, que fue de 4.750.</p>	4.750	5.085

RESPONSABILIDAD SOCIAL

En TRAM nos comprometemos a cumplir los siguientes acuerdos:

	Objetivo anual	Valor 2024
<p>17 <small>SEÑALES PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</small></p> <p>Nos comprometemos a implementar un plan anual de RSE y a destinar un porcentaje de los beneficios brutos de TRAM, antes de impuestos, a su financiación, que no debe ser inferior al 0,7 %.</p>	≥0,7 %	1,09 %
<p>5 <small>SEÑALES DE GÉNERO</small></p> <p>Nos comprometemos a destinar recursos para favorecer la difusión de campañas de concienciación sobre la igualdad de género y de respeto por la diversidad, dos veces al año.</p>	≥1	2
<p>11 <small>SEÑALES Y COMERCIALIZACIÓN DE ASIENTOS</small></p> <p>Nos comprometemos a disponer del 10 % de los asientos del tranvía para personas con necesidades especiales (mujeres embarazadas, personas con niños, personas mayores y personas con movilidad reducida).</p>	10 %	10 %

Nuestra Carta de Servicios se ha certificado de acuerdo con la norma UNE 93200 desde el año 2019.



SERVICIO SEGURO Y EN MEJORA CONTINUA

Nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad está certificado según las normas ISO 9001:2015 y UNE-EN 13816:2003.** Ambas normas garantizan la calidad del transporte público de pasaje desde dos ópticas: por un lado, la de la Administración y las empresas operadoras, y por otro, la de las personas —reales y potenciales— que viajan en tranvía.

Uno de los compromisos más relevantes para TRAM es la seguridad. Por ello, contamos con un grupo de trabajo para supervisarla con regularidad y promover mejoras y campañas de concienciación. Este grupo, integrado por las áreas de Explotación y Desarrollo, Operación, Mantenimiento, Marketing y Comunicación, gestiona el Plan de acción para reducir la siniestralidad. Este plan, a partir del análisis de los puntos con mayor riesgo potencial de siniestros, permite diagnosticar los motivos del riesgo y tomar medidas correctoras.

ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD DEL SERVICIO (SINIESTROS/MILLÓN km)

	2022	2023	2024	Variación 2022-2024
Trambaix	26,4	25,75	23,64	-11,68 %
Trambesòs	31,42	32,88	33,95	+7,45 %



Un año más, hemos llevado a cabo la campaña «Agafa't» para fomentar la seguridad de las personas que viajan en tranvía y recordarles que, durante el trayecto, hay que sujetarse para evitar caídas.

INNOVACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

La innovación es un elemento clave para la mejora continua de TRAM, ya que permite optimizar los servicios, incrementar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia de viaje. Así, nos adaptamos a las necesidades cambiantes de la movilidad urbana y reforzamos nuestro compromiso con la seguridad y la accesibilidad.

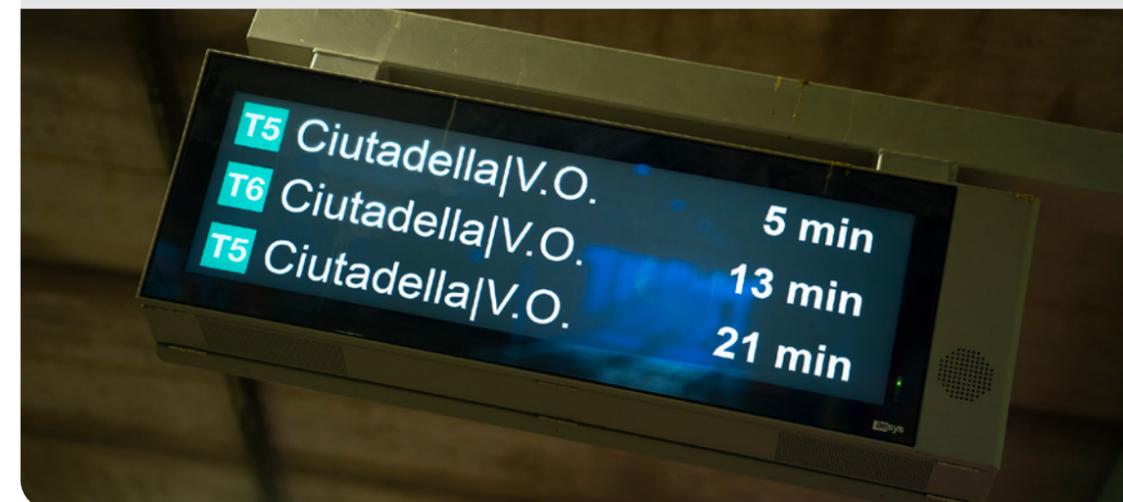


Rediseño del interior de los módulos C de los tranvías.

Este proyecto tiene como objetivo optimizar el espacio para aumentar la capacidad del pasaje (se han ganado 8 plazas) y adaptarse al incremento de la demanda, a la vez que mejora la accesibilidad y la movilidad dentro de los vehículos. Durante el año 2024 se ha llevado a cabo la renovación de la flota de TRAM.

Conversión de texto a voz en tres idiomas.

El sistema de información al pasaje en paradas diseñado por la ATM para la fase 1 incorpora tecnología que convierte el texto a voz natural en tres idiomas (catalán, castellano e inglés). Con el objetivo de armonizar toda la red, esta función también se ha integrado en el sistema de información al pasaje que TRAM está renovando. La activación del servicio se realiza mediante un mando homologado por la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE). Además, las nuevas pantallas, de doble cara y con una cobertura de 360°, garantizan una locución clara y nítida independientemente de la ubicación de la persona que activa el servicio. El proyecto se ha implantado en el Trambesòs en 2024.





ALTA SATISFACCIÓN DEL PASAJE

Cada año, TRAM realiza el **Estudio de satisfacción de viajeros** para evaluar el servicio. Este estudio recoge su opinión y su grado de satisfacción, lo que facilita a TRAM la detección de los atributos menos valorados para implementar mejoras.

Los resultados muestran que el índice de calidad percibida (ICP) de las personas usuarias de ambas redes se mantiene por encima de 8: 8,36 en el Trambaix y 8,43 en el Trambesòs.

El atributo mejor valorado de la red Trambaix es la facilidad de acceso al andén y a los tranvías (8,90); la seguridad personal sube a la segunda posición con un incremento respecto a la nota del año pasado (pasa de 8,39 en 2023 a 8,51 en 2024), y comparte posición con la rapidez del trayecto y la conducción suave y segura, con un valor de 8,49.

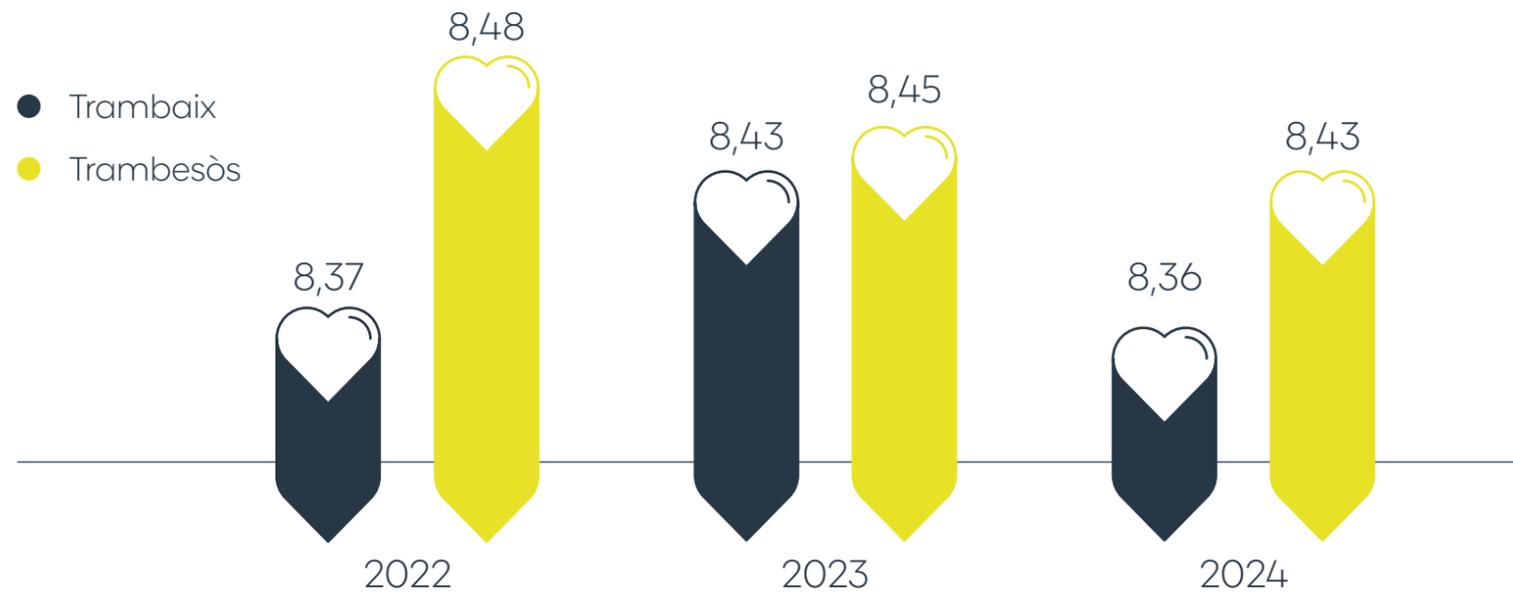
En general, en el Trambaix la puntuación de los atributos se ha mantenido respecto a la del año 2023, y ha habido un aumento significativo de la nota de la frecuencia de paso, que ha pasado de 7,61 en 2023 a 7,87 en 2024.

En cuanto al Trambesòs, el atributo mejor valorado vuelve a ser, como el año pasado, la accesibilidad al andén y a los tranvías (8,91); sube a la segunda posición la temperatura adecuada en el interior del tranvía (8,70), y en tercera posición encontramos la conducción suave y segura (8,69).

Durante 2024, los atributos cuya valoración ha aumentado en Trambesòs han sido la facilidad para adquirir el título en las paradas del tranvía (de 8 a 8,38) y la frecuencia de paso (de 7,54 a 7,79).

El 78,4 % del pasaje del Trambaix y el 62,1 % del pasaje del Trambesòs afirman tener otras alternativas de transporte para realizar sus desplazamientos, pero prefieren hacerlos en tranvía

ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA



Un año más, el pasaje ha valorado el servicio de TRAM con más de 8 puntos sobre 10

PRINCIPALES ATRIBUTOS DEL SERVICIO

	Trambaix	Trambesòs
La facilidad de acceso al andén y al tranvía	8,90	8,91
La seguridad personal: viajar sin conflictos	8,51	8,14
La rapidez del trayecto: que tarde poco en llevarme al lugar de destino	8,49	8,56
Los conductores conducen de forma suave y segura	8,49	8,69
La puntualidad del servicio: pasa siempre sin incidencias / a la hora	8,44	8,26
La atención y la amabilidad del personal	8,40	8,32
La limpieza y el mantenimiento de los vehículos y de las paradas	8,37	8,29
La información del servicio (megafonía, pantallas, señalización, etc.)	8,28	8,45
La temperatura en el interior del tranvía es adecuada	8,27	8,70
La correspondencia con otros medios	8,26	8,41
El confort / la comodidad durante el viaje	8,25	8,61
La información durante las incidencias	7,94	8,14
La facilidad para adquirir el título en las paradas del tranvía	7,88	8,38
La frecuencia de paso: que pase a menudo	7,87	7,79
El funcionamiento de las máquinas validadoras del interior del tranvía	7,50	8,05

ATENCIÓN AL CLIENTE OMNICANAL

Disponer de un servicio de atención al cliente omnicanal —que integra la atención presencial en nuestras cocheras de Sant Adrià y Sant Joan Despí, la atención telefónica y a través de la web y las redes sociales— permite dar respuestas rápidas a las consultas, las incidencias y las necesidades del pasaje. Esto no solo mejora su satisfacción, sino que también refuerza la transparencia y la proximidad del servicio de transporte público.

Las personas usuarias de TRAM han utilizado 19.893 veces los servicios de atención al cliente. En el Trambaix se han tramitado 8.790 consultas y en el Trambesòs, 11.103. El tiempo medio de respuesta ha sido de 0,56 días en el Trambaix y de 0,54 en el Trambesòs.

19.893 consultas al servicio de atención al cliente
8.790 en el Trambaix
11.103 en el Trambesòs

CANALES DE CONTACTO



Teléfono
900 701 181
Laborables de 8 a 20 h
(gratuito)



Página web
www.tram.cat
Asistente de voz virtual
(*chatbot*)



WhatsApp
900 701 181
Laborables de 8 a 20 h



App
TRAM Barcelona
Para iOS y Android



X y Facebook
@TRAM_Barcelona
Laborables de 8 a 20 h



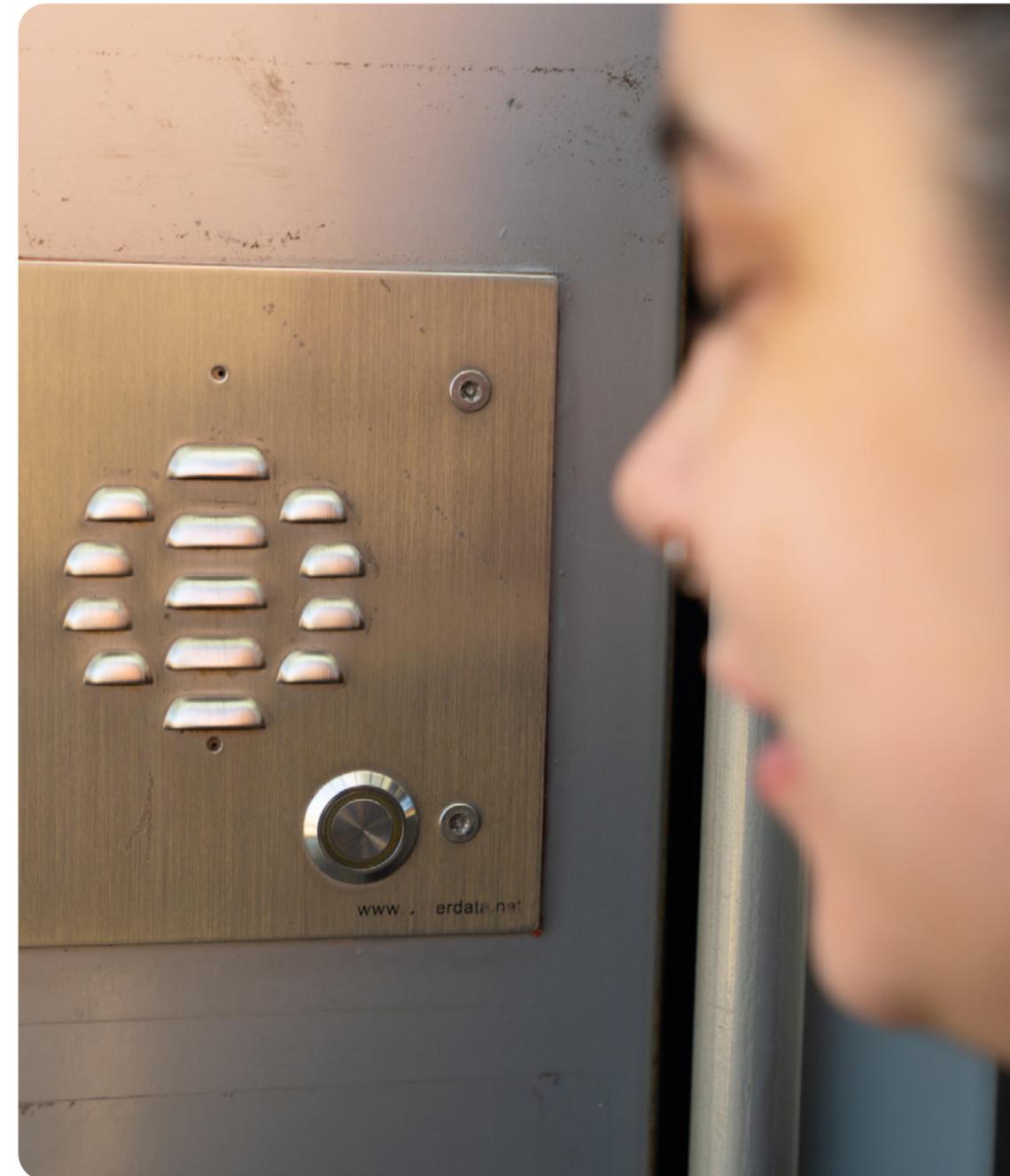
Interfono
Disponible en todas las paradas, las 24 horas, todos los días del año



Oficina de Atención al Cliente
Laborables de 9 a 19 h
T1 y T2 Bon Viatge
T4 y T6 Port Fòrum
Opción de videollamada



Personal de TRAM



LA ACCESIBILIDAD ES SERVICIO PÚBLICO

Garantizar el acceso al transporte público, independientemente de las capacidades físicas o las condiciones de movilidad de las personas, es uno de los aspectos fundamentales del servicio público. En TRAM trabajamos para la mejora continua de las medidas de accesibilidad.



Acceso a los tranvías

- Caminos para personas invidentes con baldosas irregulares que cambian de relieve en las puertas de los tranvías y en las máquinas de autoventa.
- Sistema semiautomático de apertura de puertas de accionamiento eléctrico.
- Máquinas de validación con indicadores visuales y sonoros.
- Ausencia de desnivel entre el andén y los tranvías.



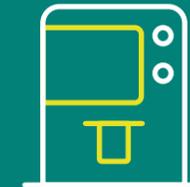
Señalización de las puertas

- Pulsador del sistema de apertura de las puertas situado a 117 cm, en una zona de alcance manual.
- Pulsadores de la zona exterior de los tranvías señalizados en amarillo chillón.
- Iluminación de los pulsadores cuando es seguro abrir las puertas.
- Señales acústicas y visuales sobre las puertas para indicar cuándo están a punto de cerrarse.
- Señalización interior y exterior de las puertas dobles para el paso de personas con movilidad reducida.



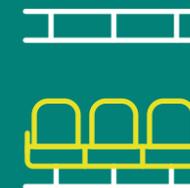
Información a las personas usuarias

- Sistema de interfonía interior que permite comunicarse con el personal de conducción.
- Información de la línea y el destino en la parte frontal y en la lateral externa.
- Sistema de rotulación interior que avisa de la siguiente parada y de qué puertas quedarán encaradas hacia el andén.



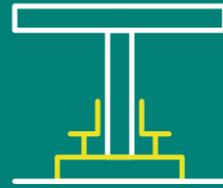
Máquinas de autoventa

- Señalización en Braille.
- Sistema de audio para personas con discapacidad visual.
- Pavimento diferenciado con losetas estriadas.
- Venta de billetes disponible en cuatro idiomas: catalán, castellano, inglés y francés.



Zona del pasaje

- Ocho asientos adaptados para personas con movilidad reducida en cada tranvía.
- Asientos y espacios reservados señalizados con pictogramas de fácil comprensión.
- Dos zonas con soportes isquiáticos que cumplen el Código de Accesibilidad de Cataluña en cada tranvía.
- Espacio y cinturones de seguridad para dos sillas de ruedas.
- Pasamanos y asideros distribuidos uniformemente en toda la zona de circulación.
- Revestimiento del suelo antideslizante, sin desniveles repentinos ni rampas.



Paradas

- Sistema de interfonía directa con el personal de control situado a 133 cm de altura.
- Nombre de la parada en cada uno de los lados legible a partir de 40 m de distancia.
- Cuatro paneles de información impresa.
- Pendientes y anchos según el Código de Accesibilidad de Cataluña.
- Códigos NaviLens para personas con discapacidad visual que permiten ubicarse por medio de audiodescripción.
- Sistema de bucles magnéticos que eliminan el ruido de fondo en audífonos o implantes en todas las paradas.
- Nuevas pantallas de información al pasaje que incorporan tecnología que convierte el texto en voz en tres idiomas (catalán, castellano e inglés).

Tranvías **100 % accesibles** para las personas con movilidad reducida y con el 10 % de los asientos destinados a personas con necesidades especiales

7.

COMPROMISO INTERNO



En TRAM promovemos un empleo estable y de calidad para todo el equipo. Aseguramos la igualdad de oportunidades, garantizamos la seguridad y la salud laboral, y fomentamos el desarrollo profesional con formación

Enmarcado en el Sistema de *Compliance*, disponemos de un protocolo de reconocimiento de los derechos y los deberes de la plantilla que recoge el derecho laboral vigente, sin perjuicio de otras obligaciones establecidas por otras normativas de nuestro grupo empresarial.



EL PERFIL DE NUESTRA PLANTILLA

Género



● 20 % mujeres
● 80 % hombres

Contratación



● 10 % duración determinada
● 90 % duración indefinida

Edad



● 4 % menores de 30 años
● 43 % mayores de 50 años
● 53 % entre 30 y 50 años

Categoría profesional



● 4 % dirección ● 15 % *staff*
● 8 % PCC ● 60 % conducción
● 13 % inspección

NÚMERO TOTAL DE PERSONAS EN PLANTILLA Y DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

	2022	2023	2024	Variación 2022/2024
Trambaix	133	132	134	+1 %
Hombres	103	101	103	0 %
% hombres	77 %	77 %	77 %	-1 %
Mujeres	30	31	31	+3 %
% mujeres	23 %	23 %	23 %	+2 %
Trambesòs	97	98	113	+14 %
Hombres	84	85	94	+11 %
% hombres	87 %	87 %	83 %	-4 %
Mujeres	13	13	19	+32 %
% mujeres	14 %	13 %	17 %	+20 %
TOTAL TRAM	230	230	247	+7 %
Hombres	187	186	197	+5 %
% hombres	81 %	81 %	80 %	-2 %
Mujeres	43	44	50	+14 %
% mujeres	19 %	19 %	20 %	+8 %

NÚMERO TOTAL DE PERSONAS EN PLANTILLA Y DISTRIBUCIÓN POR GRUPOS DE EDAD

	2022	2023	2024	Variación 2022/2024
Trambaix	133	132	134	+1 %
Menores de 30 años	1	1	4	+75 %
% menores de 30 años	1 %	1 %	3 %	+75 %
Entre 30 y 50 años	75	68	67	-12 %
% entre 30 y 50 años	56 %	52 %	50 %	-13 %
Mayores de 50 años	57	63	63	+10 %
% mayores de 50 años	43 %	48 %	47 %	+9 %
Trambesòs	97	98	113	+14 %
Menores de 30 años	0	0	5	+100 %
% menores de 30 años	0 %	0 %	4 %	+100 %
Entre 30 y 50 años	64	62	65	+2 %
% entre 30 y 50 años	66 %	63 %	58 %	-15 %
Mayores de 50 años	33	36	43	+23 %
% mayores de 50 años	34 %	37 %	38 %	+11 %
TOTAL TRAM	230	230	247	+7 %
Menores de 30 años	1	1	9	+89 %
% menores de 30 años	0 %	0 %	4 %	+88 %
Entre 30 y 50 años	139	130	132	-5 %
% entre 30 y 50 años	60 %	57 %	53 %	-13 %
Mayores de 50 años	90	99	106	15 %
% mayores de 50 años	39 %	43 %	43 %	+9 %

NÚMERO TOTAL DE PERSONAS EN PLANTILLA FIJAS Y TEMPORALES Y DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

	2022	2023	2024	Variación 2022/2024
Trambaix				
Indefinidas (fijas)	131	129	125	-5 %
Hombres	102	99	97	-5 %
Mujeres	29	30	28	-4 %
Temporales	2	3	9	+78 %
Hombres	1	2	6	+83 %
Mujeres	1	1	3	+67 %
Trambesòs				
Indefinidas (fijas)	95	94	98	+3 %
Hombres	83	81	85	+2 %
Mujeres	12	13	13	+8 %
Temporales	2	4	15	+87 %
Hombres	1	4	9	+89 %
Mujeres	1	0	6	+83 %
TOTAL TRAM				
Indefinidas (fijas)	226	223	223	-1 %
Hombres	185	180	182	-2 %
Mujeres	41	43	41	0 %
Temporales	4	7	24	+83 %
Hombres	2	6	15	+87 %
Mujeres	2	1	9	+78 %

NÚMERO TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES SEGÚN GÉNERO Y RANGO DE EDAD

	2022	2023	2024
Trambaix			
Por género			
Hombres	3	0	2
Mujeres	3	1	2
Por grupos de edad			
Menores de 30 años	1	0	0
Entre 30 y 50 años	5	1	4
Mayores de 50 años	0	0	0
Trambesòs			
Por género			
Hombres	4	3	7
Mujeres	2	1	1
Por grupos de edad			
Menores de 30 años	0	0	1
Entre 30 y 50 años	6	4	7
Mayores de 50 años	0	0	0
TOTAL TRAM			
Por género			
Hombres	7	3	9
Mujeres	5	2	3
Por grupos de edad			
Menores de 30 años	1	0	1
Entre 30 y 50 años	11	5	11
Mayores de 50 años	0	0	0

CELEBRACIÓN DE LOS 20 AÑOS DE TRAM CON EL EQUIPO HUMANO



TRATO IGUALITARIO Y NO DISCRIMINATORIO

En TRAM apostamos con convencimiento por la igualdad y por una retribución que no discrimine por razón de género en las distintas categorías profesionales. Disponemos del **Protocolo de igualdad y prohibición del trato discriminatorio**, que sienta las bases de esta política y prohíbe la discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. El protocolo se aplica a todas las personas de TRAM, incluido el cuadro directivo. El Código de Conducta establece las sanciones vinculadas a las conductas discriminatorias.

La organización también dispone del **Plan de igualdad entre hombres y mujeres** para asegurar las mismas oportunidades y erradicar todo tipo de discriminación por razón de género.

El **Protocolo de prevención y actuación ante el acoso en el ámbito laboral** define el proceso que debe seguirse si se produce un caso de acoso y determina quiénes son las personas de referencia en este asunto.

100 % de igualdad salarial entre hombres y mujeres

CONCILIACIÓN Y FLEXIBILIDAD LABORAL

- Tres hombres han disfrutado del permiso de paternidad durante 2024.
- Una vez terminados los permisos de paternidad, el 100 % se ha reincorporado a su puesto de trabajo.
- En el Trambaix, el 5 % de la plantilla tiene reducción de jornada: 6 personas de 124.
- En el Trambesòs, el 6 % de la plantilla tiene reducción de jornada: 6 personas de 110.



TRAM Y OTROS SIETE OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO ACUERDAN FACILITAR LA MOVILIDAD INTEREMPRESARIAL DE LAS TRABAJADORAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

TRAM y Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), TUSGSAL, Dbus, Emtusa, Alsa, Sagalés y Vectalia han firmado un convenio de colaboración para facilitar la movilidad interempresarial de las trabajadoras que hayan sido víctimas de violencia de género.

El objetivo de este convenio es ofrecer una alternativa laboral a las trabajadoras víctimas de violencia de género, para ayudarlas a alejarse de su agresor mediante el acceso seguro a la siguiente medida de protección social: si alguna de las empresas firmantes debe atender un caso de una trabajadora de su plantilla que tenga la consideración de víctima de violencia de género, podrá ponerse en contacto con las demás empresas que se acogen al convenio y recibir propuestas de puestos de trabajo para esta trabajadora.

Las ocho compañías se comprometen a proponer puestos de trabajo de características lo más similares posibles a los de la posición que la trabajadora ejercía en la empresa de origen y a proceder a su incorporación efectiva. La trabajadora dispondrá de una reserva del puesto de trabajo en la empresa de origen. El convenio incluye la constitución de una comisión o grupo de trabajo formado por una persona representante de cada una de las empresas operadoras que valorará, cuando se produzca una petición, el perfil profesional de la trabajadora y los puestos de trabajo que se le puedan ofrecer.

Este acuerdo de colaboración es fruto de la iniciativa planteada y promovida por representantes de las empresas firmantes en el marco de la Comisión de Movilidad y Género de la ATUC (Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos).

MEJORA CONTINUA DE LA SEGURIDAD LABORAL

Nuestro **Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad Laboral** sigue la normativa internacional **OHSAS 18001**, que tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de la legislación y disminuir la siniestralidad laboral.

El Comité de Salud y Seguridad, mediante el **Plan de mejora continua de la seguridad**, tiene la finalidad de detectar y mitigar riesgos vinculados con la seguridad y la salud en el entorno laboral.

El 100 % de la plantilla está cubierta por el Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad Laboral

OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA DE LA SEGURIDAD

- Cumplir la legislación vigente —en todos los ámbitos— y todos los requisitos de nuestras concesiones administrativas.
- Disponer de todos los recursos necesarios para una gestión que identifique, evalúe y controle todos los riesgos y permita implantar medidas preventivas.
- Promover la participación de la plantilla en la implementación de todas las actividades de prevención y seguridad.
- Integrar a todo el equipo humano implicado en la gestión de la prevención.
- Promover la prevención entre todos los colectivos: pasaje, empresas proveedoras y empresas subcontratadas.
- Colaborar con las administraciones públicas y otros organismos para fijar los procedimientos, las herramientas y los métodos de trabajo.



SINIESTROS LABORALES POR FRECUENCIA Y GRAVEDAD

2022 2023 2024 Variación 2022/24

Trambaix

N.º de siniestros				
Con baja	7	0	3	-133 %
Sin baja	1	1	2	+50 %
Jornadas perdidas/siniestros	339	107	63	-438 %
Índice de frecuencia	35,01	0,00	15,15	-131 %
Índice de gravedad	1,70	0,00	0,32	-431 %
Índice de incidencia	57,38	0,00	24,39	-135 %
Índice de absentismo	6,51	6,21	7,05	+8 %

Trambesòs

N.º de siniestros				
Con baja	6	3	5	-20 %
Sin baja	1	0	4	+75 %
Jornadas perdidas/siniestros	487	129	74	-558 %
Índice de frecuencia	33,27	19,84	28,99	-15 %
Índice de gravedad	3,24	0,85	0,43	-653 %
Índice de incidencia	51,55	30,93	45,45	-13 %
Índice de incidencia	7,81	7,14	5,69	-37 %

TOTAL TRAM

N.º de siniestros				
Con baja	13	3	8	-63 %
Sin baja	2	1	6	+67 %
Jornadas perdidas/siniestros	826	236	137	-503 %



Reforzamos nuestro compromiso con la salud pública y la seguridad ofreciendo un entorno preparado para responder de forma inmediata ante emergencias cardíacas; desde 2019, las cocheras de TRAM disponen de desfibriladores

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

La formación continua de la plantilla es esencial para TRAM, dado que garantiza un servicio eficiente, seguro y de calidad. Mantener al personal actualizado en cuanto a conocimientos técnicos, atención al cliente e innovaciones del sector permite mejorar el rendimiento, impulsar el desarrollo profesional y adaptarse a los nuevos retos de la movilidad. Además, la formación refuerza el compromiso del personal con los valores de la empresa y contribuye a una cultura corporativa basada en la excelencia y la mejora constante.

En TRAM disponemos del **Plan de formación anual** —redactado de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 9001:2015—, del que en el año 2024 se han ejecutado 25 acciones y se han impartido un total de 7.472 horas de formación. El 100 % de la plantilla ha recibido al menos una formación y, del total de horas cursadas, 4.590 han sido en materia de seguridad.

HORAS DE FORMACIÓN				
	2022	2023	2024	Variación 2022/24
Trambaix	3.128	5.033	3.413	+8 %
Trambesòs	1.491	2.151	4.059	+63 %
TOTAL TRAM	4.619	7.184	7.472	+38 %

7.472 horas de formación

30 horas de media de formación por persona

4.590 horas de formación en seguridad





FORMACIÓN INICIAL

Las personas que se incorporen a TRAM reciben una formación inicial específica. El personal de conducción se forma durante un mes y medio para garantizar que adquiere, con seguridad y solvencia, los conocimientos necesarios para desempeñar su labor diaria. El personal de inspección y operaciones del punto de control central (PCC) recibirá una formación inicial adaptada a su puesto de trabajo.

Contenidos:

- Acerca de TRAM.
- Sistemas tranviarios Trambaix y Trambesòs.
- Detalle de la infraestructura tranviaria.
- Inmersión en el material móvil.
- Introducción a la señalización.
- Repaso de las normas generales de circulación.
- Resolución de incidencias.
- Abordaje de incidentes y siniestros y reglamento del pasaje.
- Conducción eficiente (*ecodriving*).
- Prevención de riesgos laborales.
- Atención al cliente.

FORMACIÓN CONTINUA

La formación continua es indispensable para asegurar la calidad de nuestro servicio. Incluye formaciones específicas como las siguientes:

- Cursos generalistas de dirección y liderazgo.
- Cursos técnicos de especialización.
- Cursos de reciclaje de conducción del tranvía; formación de ocho horas para poner al día los conocimientos y las posibilidades de mejora del servicio, durante la cual se aprovecha para analizar casos reales y para encontrar nuevas soluciones a problemas cotidianos.

El 100 % de la plantilla recibe evaluaciones regulares de su desempeño

VOLUNTARIADO CORPORATIVO PARA CAUSAS SOLIDARIAS

Impulsamos diversas iniciativas para fomentar el voluntariado entre las personas que forman parte de TRAM, convencidos de que estas acciones enriquecen la cultura corporativa. Ofrecemos al personal la oportunidad de participar activamente en proyectos solidarios, que contribuyan al bienestar de la comunidad y generen un impacto social positivo. Estas experiencias promueven valores como la cooperación, la solidaridad y la implicación, y refuerzan el sentido de pertenencia y el vínculo entre la empresa y la sociedad.

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS



Donación de sangre en un tranvía con el Banco de Sangre y Tejidos



Per Nadal som més grans

Por undécimo año consecutivo, TRAM ha felicitado las fiestas a través de una campaña de Navidad solidaria que ha tenido por lema «Per Nadal som més grans» y que ha contado con la participación de la plantilla. La entidad escogida para aparecer en los soportes publicitarios y los canales corporativos, así como para recibir la donación de Navidad, ha sido el centro de acogida ASSÍS, que trabaja para garantizar los derechos de las personas sin hogar y mejorar su bienestar y su calidad de vida.



Carrera de la Mujer 2024



Campaña de recogida de ropa impulsada por Roba Amiga



Campaña de recogida de juguetes de la Cruz Roja



Correblau, carrera solidaria anual impulsada por la asociación Aprenem Autisme



XII Torneo de Veteranos Memorial Pep Riba / Carlos Matallanas (FUNDELA)



Travesía del Club Ciclista Sant Joan Despí

LA COMUNICACIÓN INTERNA, CLAVE DE LA CULTURA CORPORATIVA

La comunicación interna es fundamental, dado que facilita la coordinación, fomenta el sentimiento de pertenencia, crea un clima laboral positivo y garantiza que todas las personas de la organización estén alineadas con los valores y los objetivos de la empresa. Una buena comunicación interna permite gestionar mejor los cambios y reforzar la cultura corporativa.

En TRAM contamos con el Comité de Comunicación Interna, liderado por Recursos Humanos y Marketing, en el cual participan representantes de todos los colectivos: Conducción, Inspección, Operación, Mantenimiento, Atención al Cliente y Administración.

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

• **Reuniones con la Dirección**

El Comité de Dirección comparte habitualmente los logros más destacados del año en un encuentro anual abierto a la plantilla.

• **Intranet corporativa**

• **Cartelería digital**

• **Boletín mensual *inTRAM***

Información de servicio y actualidad.

• **TRAMcomunica**

Dirección de correo electrónico a disposición de todo el personal para resolver dudas y solicitar información general.

Actividades en las instalaciones

- Fiesta anual para la familia del personal y brindis navideño destinado a reforzar los vínculos humanos.

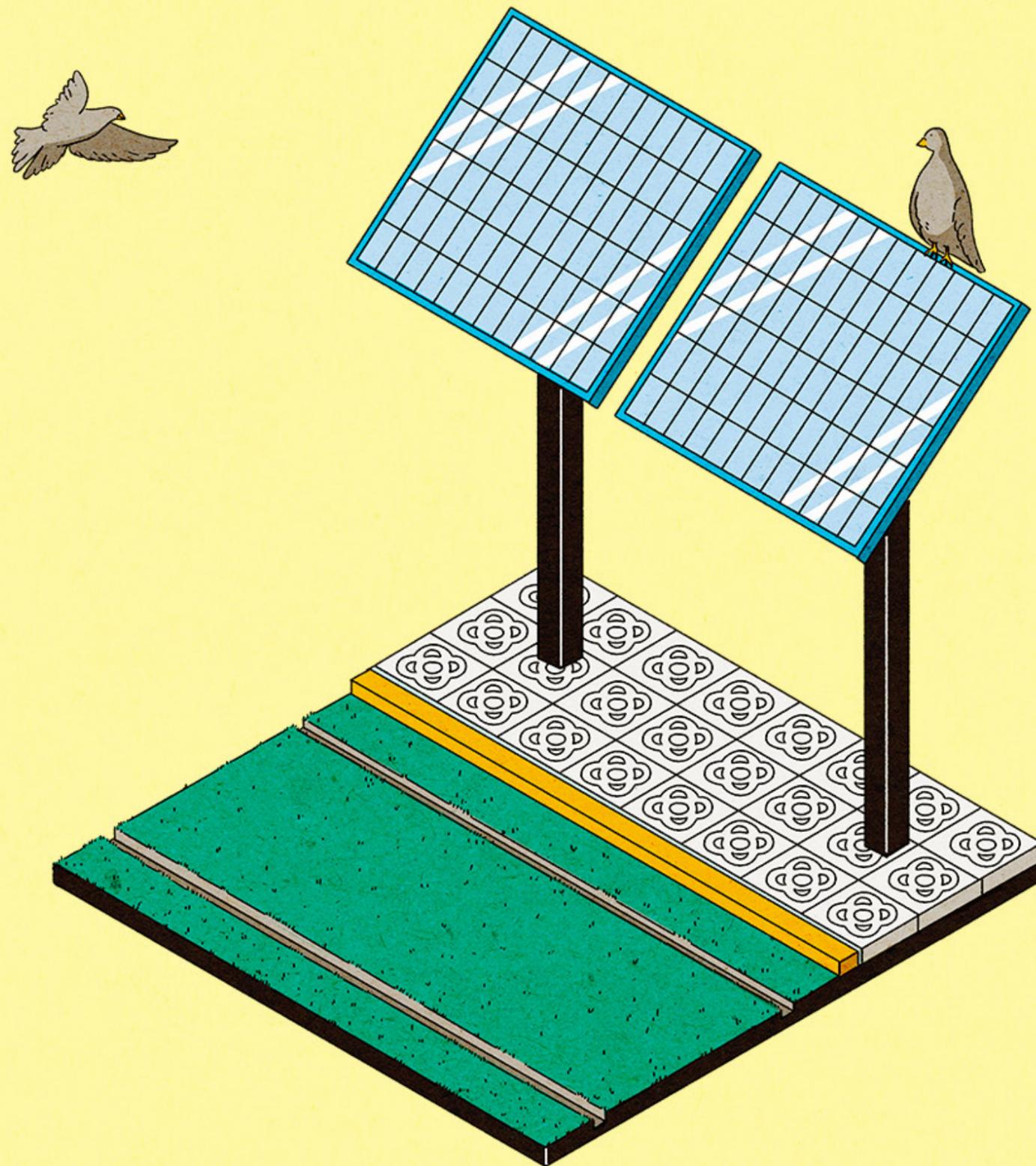
TrimesTRAM

- Envío trimestral a todo el personal, por correo electrónico, de datos sobre la compañía: principales indicadores operativos, proyectos y directrices del grupo.



8.

**COMPROMISO
CON EL
PLANETA**



Para TRAM, la protección del medio ambiente es fundamental; por eso, impulsamos una movilidad sostenible, eficiente y comprometida con la reducción del impacto ambiental en las ciudades.

Nuestro **Sistema de Gestión Ambiental está certificado según la norma UNE-EN ISO 14001:2015.** También disponemos del **Protocolo en materia de gestión de riesgos ambientales** para determinar la hoja de ruta en las actividades que tienen un impacto ambiental.



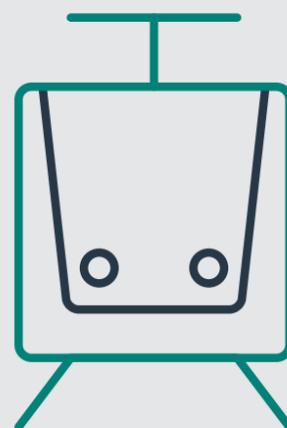
TRANSPORTE PÚBLICO EFICIENTE Y SOSTENIBLE: EL TRANVÍA

El tranvía es un medio de transporte eficiente y accesible y un ejemplo de cómo la innovación puede contribuir a la protección y la conservación del medio ambiente.

El tranvía no contamina ni emite humo o ruido. Circular sobre raíles disminuye diez veces el consumo de energía en comparación con transportar el mismo peso sobre neumáticos; además, el tranvía ocupa menos espacio público que otros medios de transporte, puesto que puede llevar más pasaje por viaje.

El uso del tranvía facilita la intermodalidad, es decir, la conexión con otros medios de transporte dentro de la ciudad, dado que las frecuencias con las que circula permiten que casi no sea necesario conocer sus horarios de paso.

VENTAJAS AMBIENTALES DEL TRANVÍA



1 TRANVÍA

que transporta 34 personas de media:

0 g CO₂/km/usuario
 0 g NO_x/km/usuario
 0 g PM₁₀/km/usuario
 0,15 kWh/km



1 TURISMO

que transporta 1,1 personas de media:

122,33 g CO₂/km/usuario
 0,75 g NO_x/km/usuario
 0,04 g PM₁₀/km/usuario
 0,83 kWh/km

NO CONTRIBUYE AL CAMBIO CLIMÁTICO

Los tranvías tienen tracción eléctrica y no generan emisiones. Además, nuestros tranvías y nuestras instalaciones funcionan con energía eléctrica 100 % de origen renovable.

Emisiones ahorradas entre 2004 y 2024*

	CO ₂ (t)	NO _x (t)	Partículas (t)
Trambaix	8.096,47	49,44	2,38
Trambesòs	2.833,32	17,30	0,83

* Con factores de la nueva versión de la [ecocalculadora](#) y en comparación con un turismo con motor de combustión que transporta 1,1 personas de media.

MENOS CONTAMINACIÓN

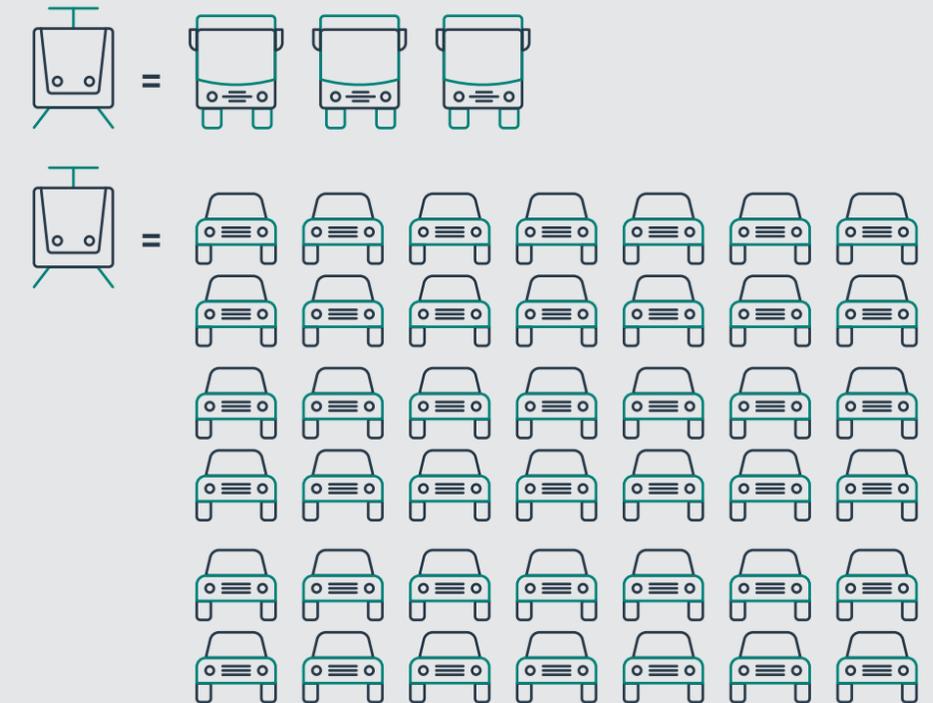
El tranvía promueve la mejora de la calidad de vida ciudadana, ya que es un vehículo de tracción eléctrica 100 %. En cambio, los vehículos con motor de combustión emiten NO_x y partículas en suspensión (PM₁₀), los principales contaminantes con afectación directa a la salud de las personas.

MAYOR EFICIENCIA ENERGÉTICA

La baja fricción de la rueda y el carril permite que el consumo energético sea muy eficiente. Además, durante el frenado los tranvías generan una electricidad que se incorpora de nuevo a la red para que pueda ser aprovechada por otros tranvías. Este sistema genera un ahorro energético superior al 25 %.

MEJORA DE LA CIRCULACIÓN

Con una capacidad de más de 200 personas por tranvía, nuestros convoyes permiten trasladar a tantas personas como tres autobuses o 180 coches.



EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍA RENOVABLE

En TRAM tenemos el compromiso de mantener un consumo energético eficiente, asegurando que el gasto de energía de los tranvías no supere los 4,5 kWh por kilómetro. Esta eficiencia energética logra minimizar el impacto ambiental asociado al tráfico contaminante de otros vehículos como los coches o los autobuses de combustión.

Los tranvías y las instalaciones funcionan con energía eléctrica 100 % de origen renovable. La flota de tranvías es altamente eficiente y, al mismo tiempo, el tranvía genera energía al frenar y la devuelve al sistema para que la puedan utilizar otros convoyes cercanos, lo que genera un ahorro energético superior al 25 %.

ACCIONES DEL PLAN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA DE TRAM

- Seguimiento del consumo energético de nuestros vehículos: cuatro tranvías tienen un sistema de medición para conocer en detalle las ratios de consumo e implementar medidas orientadas a la eficiencia.
- Despliegue de un plan de formación de conducción eficiente (*ecodriving*) basado en los datos extraídos de los tranvías monitorizados.
- Control de los tranvías estacionados y de los parámetros de climatización e iluminación.
- Uso de fluorescentes, en el interior de los tranvías y en los paneles de las paradas, de tecnología LED.
- Iluminación del exterior de las cocheras con proyectores de tecnología LED.
- Iluminación de las cuatro paradas semisubterráneas (Cornellà Centre, Espronceda, Sant Martí de Provençals y Besòs) con bombillas de tecnología LED.
- Equipos de encendido y apagado automático de la iluminación en oficinas y talleres.
- Divulgación de la política medioambiental y de las medidas de ahorro energético superior al 25 %.

CONSUMO DE ENERGÍA (kWh DE ELECTRICIDAD)

	2022	2023	2024	Variación 2022/24
Trambaix	6.169.417	6.375.143	6.323.651	+2,50 %
Trambesòs	4.476.079	4.157.395	4.677.160	+4,49 %
TOTAL TRAM	10.645.496	10.532.538	11.000.811	+3,34 %

CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA POR km RECORRIDO (kWh/km)

TOTAL TRAM	4,95	5,09	5,03	+1,62 %
-------------------	-------------	-------------	-------------	----------------

Compensamos el 100 % de nuestras emisiones directas e indirectas de CO₂ a través del Programa voluntario de compensación de emisiones de gases de efecto invernadero de la Oficina Catalana del Cambio Climático. Este compromiso demuestra la responsabilidad de TRAM no solo para reducir la propia huella de carbono, sino también para mitigar los impactos ambientales asociados a su operación, con lo que el tranvía se convierte en uno de los medios de transportes más sostenibles.

GENERAMOS ENERGÍA RENOVABLE PARA AUTOCONSUMO

En las cocheras de Sant Joan Despí se ha instalado una planta solar fotovoltaica que, en 2024, ha generado más de 133.000 kWh de energía, con una potencia de 104,4 kW. Gracias a esta infraestructura los tranvías pueden recorrer 27.400 km anuales sin coste alguno, lo que equivale a realizar 210.000 viajes

adicionales cada año. La planta tiene 892 m² de superficie y está integrada por 696 placas; la energía que se produce se vende a la red eléctrica general. Nuestra planta solar proporciona un ahorro de emisiones de gases de efecto invernadero de 54 t de CO₂ y 65 kg de SO₂ anuales.

133.219 kWh de energía producida en 2024



CONSUMO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS

Para ahorrar agua, en 2018 implementamos la telelectura de las acometidas de riego con el objetivo de recibir alertas automáticas al superarse ciertos volúmenes de uso y poder cerrar la electroválvula de forma remota. Este sistema ha reducido el consumo de agua y ha facilitado la detección de fugas, y permite cerrar las acometidas en caso de heladas y también extraer históricos de los consumos de agua.

Regamos con agua freática las zonas de césped y las cocheras, y medimos el consumo con contadores en las acometidas de la empresa suministradora.

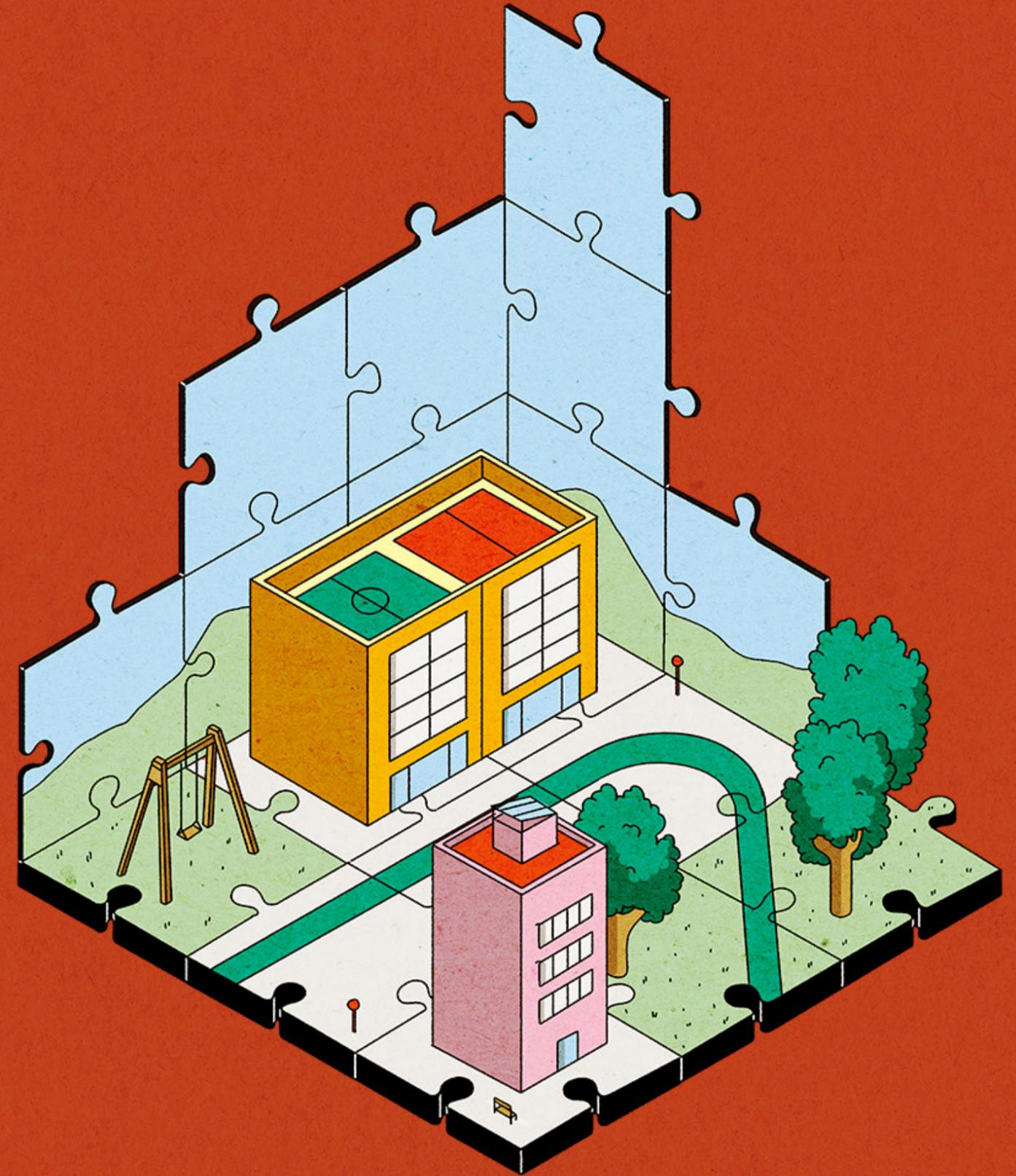
En 2024 hemos continuado disminuyendo el consumo de agua, en cumplimiento del Decreto Ley 1/2023, de 28 de febrero, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes para hacer frente a la situación de sequía excepcional en Cataluña.

CAPTACIÓN DE AGUA SEGÚN LA FUENTE (m³)				
	2022	2023	2024	Variación 2022/24
Agua municipal	113.651	4.566	11.904	-90 %
Aguas pluviales	39.446	4.200	1.638	-96 %
TOTAL TRAM	153.097	8.766	13.542	-91 %



9.

**COMPROMISO
CON LA
SOCIEDAD**



En TRAM nos esforzamos por tener un impacto positivo en la vida de las personas, no solo ofreciendo un servicio público de calidad, sino también como agentes de desarrollo de la comunidad, contribuyendo a su bienestar de forma responsable y comprometida.

A través del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial, contribuimos al desarrollo social, económico y cultural de las áreas en las que operamos, promoviendo la inclusión, la cohesión y el bienestar de la ciudadanía. La acción social nos permite generar un impacto positivo y reforzar nuestro papel como agente de cambio y progreso en la comunidad.

COMPROMISOS DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

CON LA SOCIEDAD



69 acciones

- Garantizar que la actividad de TRAM se desarrolla sin discriminación, brindando facilidades a las personas con más dificultades.
- Fomentar los beneficios de la movilidad sostenible y el civismo.
- Colaborar en la ejecución de programas de instituciones de carácter social, mediante aportaciones dinerarias o en especie.

CON LA PLANTILLA



22 acciones

- Garantizar unas condiciones de trabajo seguras y saludables y en igualdad de condiciones.
- Promover relaciones mutuamente satisfactorias entre el personal de TRAM y las empresas proveedoras.

CON EL PASAJE



17 acciones

- Garantizar la prestación de un servicio de acuerdo con las obligaciones y los compromisos de la empresa y evaluar su cumplimiento mediante encuestas de satisfacción.
- Facilitar una comunicación fluida con el pasaje para atender sus dudas y reclamaciones con rapidez y eficiencia.

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



ACCIONES DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Para la equidad y la inclusión social

Acceso gratuito al transporte público de las personas sin hogar



El proyecto «Acceso a la movilidad para las personas sin hogar», puesto en marcha por Sant Joan de Déu con el apoyo de Moventia y TRAM, tiene como objetivo garantizar el acceso al transporte público de la ciudad de Barcelona y sus alrededores a las personas sin hogar para que puedan asistir a sus actividades formativas, ocupacionales, de búsqueda de trabajo, visitas médicas, etc. Durante 2024 la ayuda ha incidido directamente en 599 personas.



«Tejemos nuevas oportunidades» para la inclusión social



Colaboramos con Fundisoc, la Fundación para la Inclusión Social, para impulsar el proyecto «Tejemos nuevas oportunidades», dirigido a la preadolescencia, la adolescencia y la juventud. Este programa tiene como objetivo facilitar la transición de la infancia a la adultez a jóvenes que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. A través de actividades formativas y educativas de calidad, el proyecto ofrece orientación personal y laboral a personas que presentan dificultades para introducirse en el mercado laboral o que viven en contextos de riesgo. Esta iniciativa se dirige a 50 jóvenes, muchos de los cuales provienen de familias en riesgo de exclusión social o en situación de pobreza.



TRAM Barcelona Open, los valores del deporte inclusivo



El TRAM Barcelona Open, el torneo internacional de tenis en silla de ruedas, ha celebrado su séptima edición del 22 al 26 de mayo de 2024. Con 50 participantes de más de 22 nacionalidades distintas, esta competición se consolida como uno de los 10 torneos más importantes del circuito mundial UNIQLO Wheelchair Tennis Tour y ha puntuado para los Juegos Paralímpicos de París 2024. Aparte del objetivo deportivo, el TRAM Barcelona Open da a conocer el tenis en silla de ruedas y los valores que representa, como la igualdad de oportunidades y la inclusión social, haciendo especial énfasis en la infancia y la juventud, por medio de exhibiciones, clínicos, charlas en escuelas y diferentes actividades paralelas al torneo.



Sumamos esfuerzos con la Cruz Roja: apoyo a víctimas de la DANA y empoderamiento a mujeres en situación de vulnerabilidad

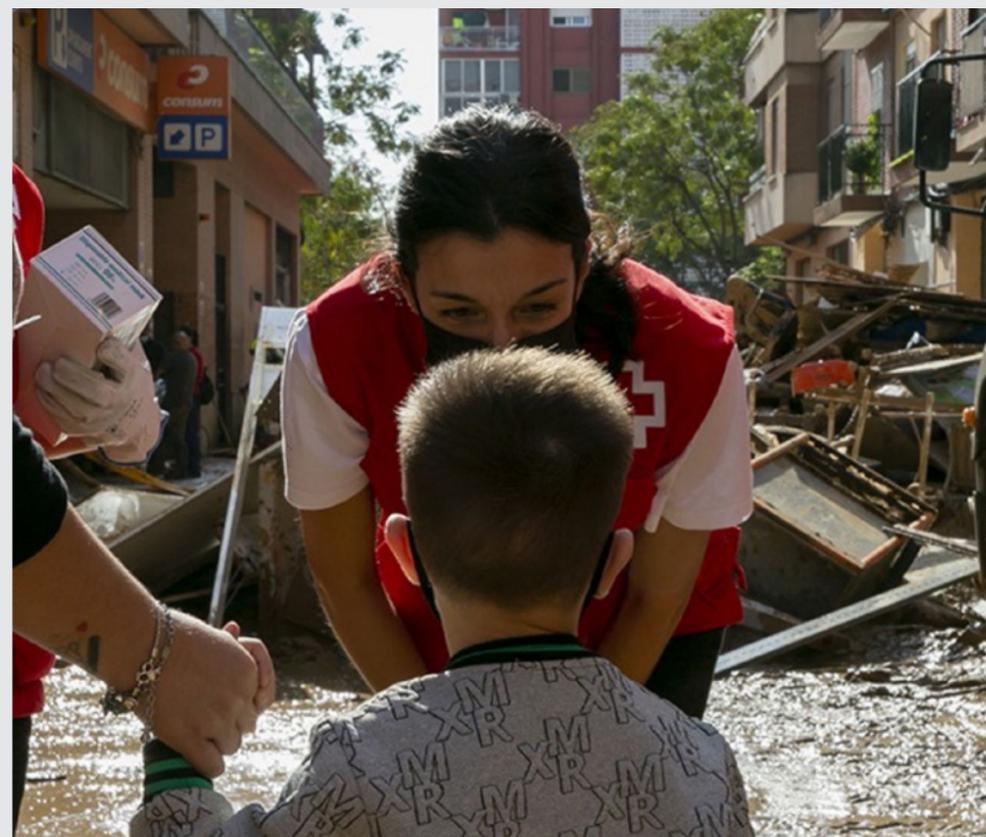


En 2024 hemos firmado un acuerdo de colaboración solidaria con la Cruz Roja para prestar apoyo a las personas afectadas por la DANA que ha golpeado a varias regiones de Valencia, Castilla-La Mancha y Andalucía. La iniciativa se enmarca dentro del Plan de respuesta de la Cruz Roja a los efectos de la DANA, un proyecto de gran alcance que se espera que llegue a unas 75.000 unidades familiares a lo largo de los próximos tres años.

Este plan, con una duración inicial de 36 meses, tiene como objetivo principal ofrecer una respuesta integral que permita a las familias y las comunidades afectadas afrontar la emergencia, iniciar su recuperación y aumentar su resiliencia frente a futuras situaciones de crisis. Esta estrategia se basa en poner a las personas en el centro de la intervención, aprovechando sus capacidades, fomentando su autonomía y promoviendo soluciones sostenibles a largo plazo.

La colaboración de TRAM con la Cruz Roja también promueve la sensibilización de las personas usuarias y de la plantilla sobre la importancia de contribuir a la recuperación y la resiliencia de las comunidades impactadas por desastres naturales.

En 2024 también hemos renovado el acuerdo de colaboración anual con la Cruz Roja para el empoderamiento de las mujeres en situación de vulnerabilidad. El apoyo de TRAM ha permitido atender a 85 mujeres y 456 niños y niñas a través de talleres, servicios de orientación y actividades informativas del ámbito psicológico, social y de salud.



«Empresas por el cambio», el innovador programa de UNICEF



«Empresas por el cambio» es un programa innovador de UNICEF con el que las empresas colaboradoras, como TRAM, realizan aportaciones económicas que se destinan a las necesidades de los niños y las niñas más vulnerables del planeta para poder garantizar sus derechos, su bienestar y un futuro mejor. TRAM respalda el proyecto a través de la vertiente de acción climática, que tiene como objetivo ayudar a los niños y las niñas que conviven con las consecuencias de los desastres naturales relacionados con los efectos de la crisis climática, para lo cual les proporciona herramientas que les permitan acceder, por ejemplo, al agua potable.



Apoyo al Casal dels Infants



El Casal dels Infants trabaja para mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y adolescentes en riesgo de exclusión a través de programas educativos y sociales. En TRAM los apoyamos con el objetivo de que todos los niños y jóvenes, así como sus familias, puedan salir adelante para construirse una vida digna. Nuestra donación se destina al centro socioeducativo del barrio de Sant Roc de Badalona.



Colaboración con la Federación de Asociaciones Gitanas de Cataluña

Un año más, TRAM colabora con la Federación de Asociaciones Gitanas de Cataluña (FAGiC) para apoyar iniciativas que promueven los derechos y la cultura del pueblo gitano. La FAGiC acoge a 96 asociaciones gitanas de toda Cataluña.



Apoyo a menores con la fundación Soñar Despierto



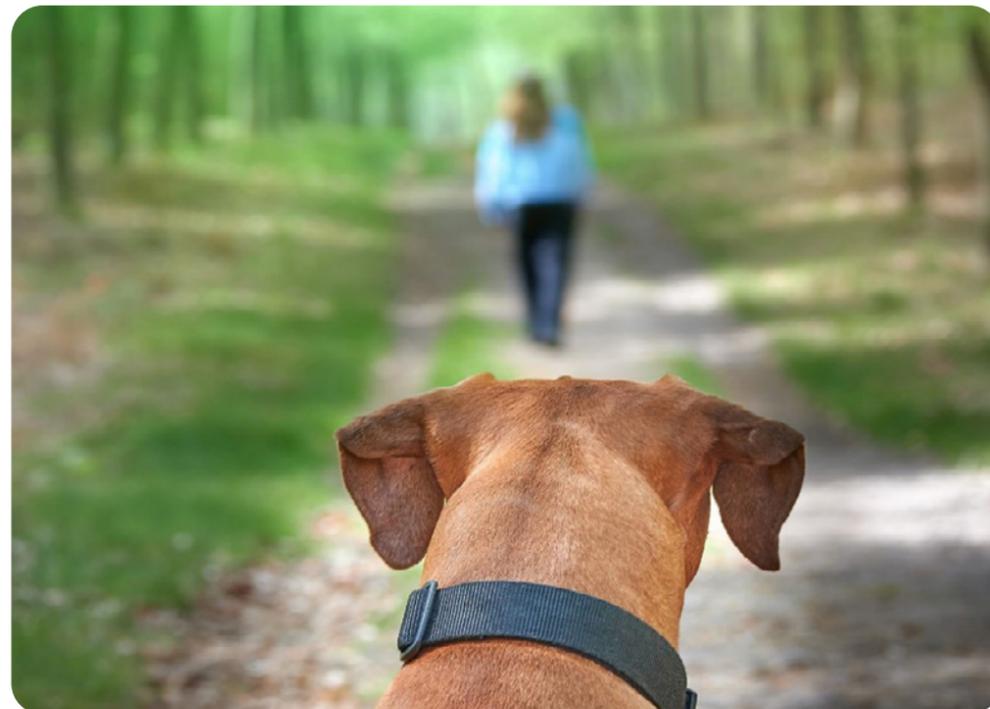
Colaboramos con la fundación Soñar Despierto, que acompaña y da apoyo a los menores residentes en centros de acogida, desde el momento de su entrada en el centro hasta que alcanzan la autonomía. Gracias a la iniciativa de la entidad, decenas de niños y niñas en situación de vulnerabilidad pueden disfrutar de unas semanas de desconexión y diversión durante el verano a través de colonias y campamentos.



Atención a los animales de personas en situación de sinhogarismo



Apoyamos el proyecto «#SenseSostre» de la Fundación Altarriba, que cubre las necesidades básicas y sanitarias de los animales de compañía de las personas sin hogar que viven en las calles de Barcelona. Con la aportación de TRAM se ha podido garantizar la atención —identificación, vacunación, desparasitación, esterilización y otras intervenciones— de más de 50 animales. También hemos colaborado en el proyecto «Conectadas», dirigido a mujeres víctimas de violencia de género y sus animales.



Uso de nuevas tecnologías con la Fundació Privada Pere Closa



En TRAM hemos prestado apoyo a la Fundació Privada Pere Closa para promover la inclusión digital y el desarrollo integral de menores en situación de alta vulnerabilidad mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación.



Dotación de recursos para la Comunidad de Sant'Egidio

La Comunidad de Sant'Egidio de Barcelona asiste a personas que viven en la calle o que están en situación de vulnerabilidad. Colaboramos con la entidad para facilitar días de descanso a personas mayores, y también colaboramos con las Escuelas de la Paz y la Escuela de Verano, para ofrecer espacios seguros a niños y niñas.

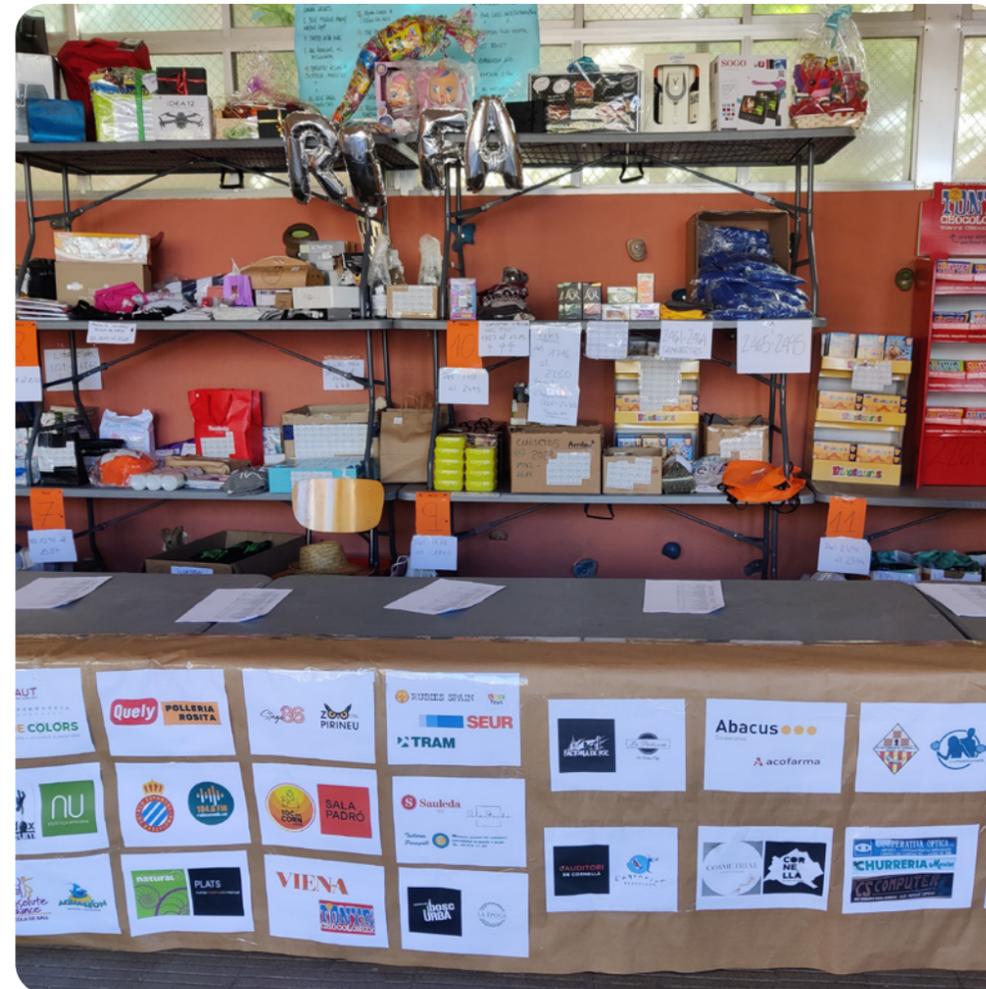


Apoyo a festividades

Fiestas del barrio de Sant Ildefons – Asociación de Vecinos de Sant Ildefons.

Fiestas de la Primavera del AMPA de la escuela Ignasi Iglésias y de la AFA de la escuela Sant Miquel, ambas en Cornellà de Llobregat.

Fiesta para fomentar la inclusividad de la AFA de la escuela Isidre Martí de Esplugues de Llobregat.



Tejiendo comunidad en el barrio de la Mina

Acción social en el ocio con la Asociación Casal Infantil La Mina

Apoyamos a la Asociación Casal Infantil La Mina, entidad sin ánimo de lucro creada por el propio vecindario para ofrecer un servicio de acción social en el ocio a los niños y las niñas de este barrio, en Sant Adrià de Besòs.



Apoyo a madres y niños con la Plataforma de Educación Social La Mina

Colaboramos con el Servicio de Atención a la Pequeña Infancia y Familias de la Mina a través de la Plataforma de Educación Social La Mina. Esta alianza tiene como objetivo reforzar el apoyo a madres y niños y niñas, con la promoción de un desarrollo personal y emocional saludable en los primeros años de vida. Con la participación de TRAM, hasta diez madres y sus hijos e hijas han podido disfrutar de una estancia de dos días en la casa de colonias Mogent de Llinars del Vallès.



Taller de autodefensa con el Consorcio del Barrio de la Mina

Con motivo del 25-N, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, el Consorcio del Barrio de la Mina organizó un taller de autodefensa para mujeres de la comunidad, en el que TRAM colaboró.



Apoyo al tejido asociativo y vecinal

Asociación de Comerciantes de la Mina.



Carrera La Milla de la Mina del instituto escuela La Mina.



Muestra de entidades del barrio de la Mina.



Para el fomento de la convivencia y la vida saludable

Donar sangre y recibir vida



Bajo el lema «Toca donar sangre, toca recibir vida. Ven al TRAM-vida», un año más TRAM ha ofrecido un tranvía para que el Banco de Sangre y Tejidos de Cataluña atienda a las personas que donan sangre en un espacio distinto, en medio de la ciudad. Por octavo año consecutivo, el tranvía, llamado TRAMvida, quedó estacionado en la parada de Francesc Macià el viernes 20 de septiembre. De la donación del centenar de personas que colaboraron pueden beneficiarse hasta 249 pacientes.



Manzanas solidarias para la esclerosis múltiple



La Fundación Esclerosis Múltiple trabaja para parar el impacto de esta enfermedad en la vida de las personas que la sufren. En Cataluña hay 9.000 personas que tienen esclerosis múltiple, sobre todo personas jóvenes, y actualmente no hay cura para esta enfermedad. En TRAM colaboramos con la campaña «Una manzana por la vida» comprando una manzana solidaria para cada una de las personas de la plantilla.



«Posem-li pebrots al càncer»



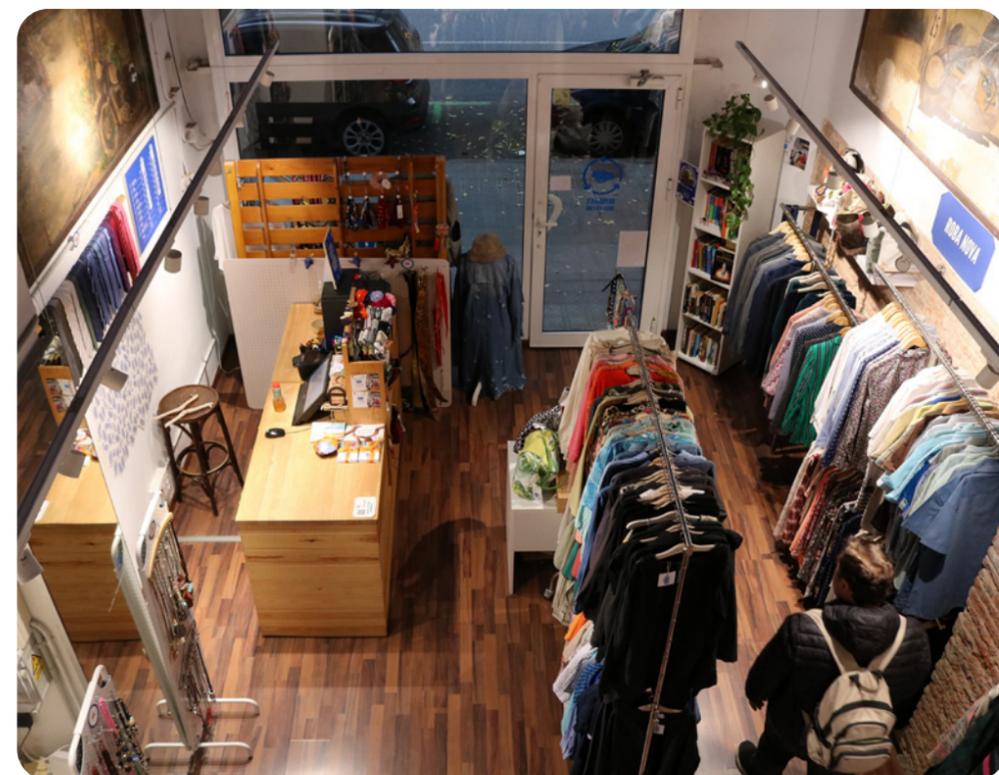
Con motivo del Día Mundial contra el Cáncer, hemos vuelto a apoyar la campaña «Posem-li pebrots al càncer» que impulsa la Federación Catalana de Entitats contra el Càncer, que consiste en vender bolsas de pimientos al precio simbólico de un euro y medio. TRAM compra una bolsa para cada persona de la plantilla.



Apoyo a los familiares de afectados por trastornos de conducta



AFATRAC (asociación de familiares de afectados por trastornos de conducta) es una entidad sin ánimo de lucro cuya misión es dignificar la vida de las personas con trastornos de conducta y de sus familias. TRAM ha apoyado a esta asociación para impulsar el plan de inserción laboral Rescatem, una tienda de ropa nueva de muestrario, ropa de segunda mano y complementos donde trabajan personas afectadas por trastornos de conducta.



Gafas para la Fundació Ramon Martí i Bonet contra la ceguera



Las gafas extraviadas en las instalaciones del tranvía que no son reclamadas se entregan a la Fundació Ramon Martí i Bonet contra la ceguera. En 2024 se ha donado un total de 87 gafas.



Desarrollo de capacidades con las Becas Click



Colaboramos con la Fundación IRES para financiar becas y promover nuevas oportunidades para jóvenes en situación de vulnerabilidad. Las becas cubren todo un año escolar y pueden personalizarse y adaptarse a las necesidades de cada joven.



Actividades de impulso a la movilidad sostenible



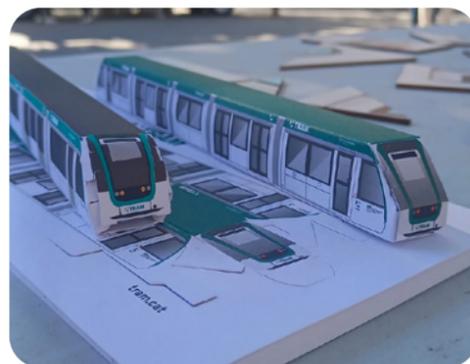
21.ª edición de La BaixCicletada, paseo popular en bicicleta por el Baix Llobregat.



7.ª edición de la Mobilona, la fiesta de la educación vial de Badalona.



Fiesta de la Bici 2024 de Barcelona.



Semana Europea de la Movilidad en Sant Joan Despí y en Cornellà de Llobregat.

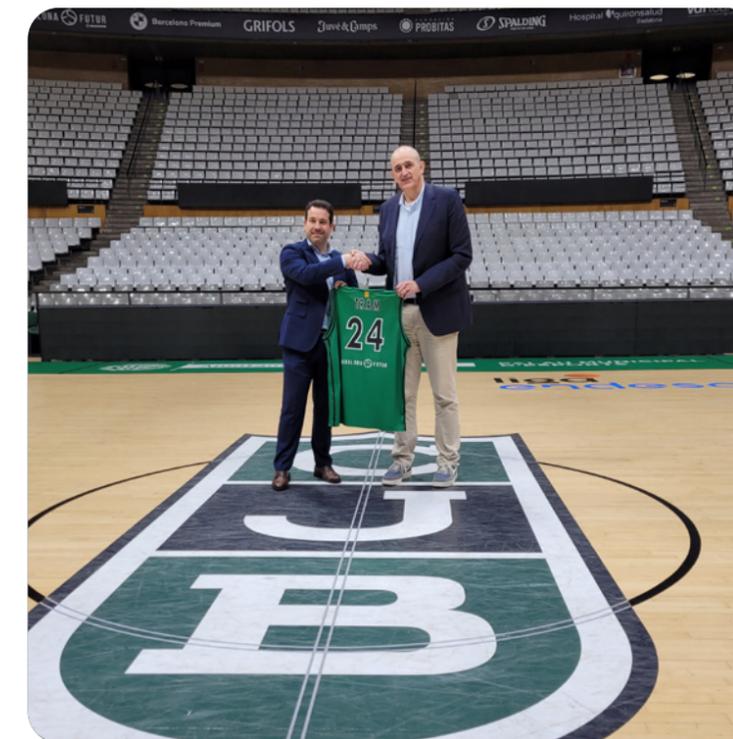


Junto con la asociación Kali Zor, fomento de la tarjeta independiente que ofrece el sistema T-mobilitat a niños y adolescentes menores de 16 años que utilizan el título bonificado T-16.

Apoyo a entidades y actividades deportivas y solidarias



Carrera benéfica por la ELA en Sant Adrià de Besòs. Organizada por La Sansi y con la colaboración del Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs, tiene como objetivo dar a conocer la enfermedad y recaudar fondos para los afectados de la ELA. Parte de la recaudación y el 100 % de las donaciones se destinan al Hospital Vall d'Hebron.



Club Joventut Badalona. En 2024, TRAM ha iniciado una colaboración con el Club Joventut Badalona para dar visibilidad a la opción del tranvía como modo de transporte público accesible y cercano al Pabellón Olímpico de Badalona.



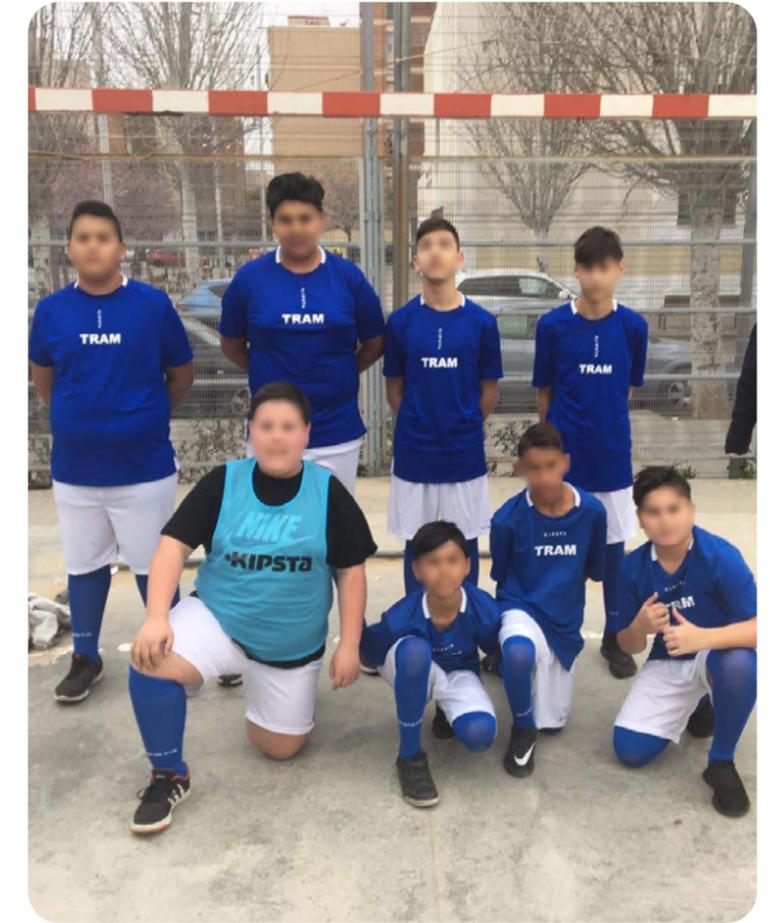
Insercor - Fundació Unió Esportiva Cornellà. Patrocinio de los equipos de fútbol inclusivo de la Fundació Unió Esportiva Cornellà.



V edición del Torneo Femenino TRAM del club de hockey en línea Jujol Jokers con motivo del Día Internacional de la Mujer.



Basquet Femení Cornellà, entidad deportiva que trabaja para promocionar el deporte femenino y la igualdad de oportunidades.



Colaboración con la asociación Kali Zor, que promueve la inclusión social a través del deporte, mediante apoyo destinado a material, equipos e inscripciones. También participamos en el Campeonato contra el Racismo, con torneos deportivos abiertos a jóvenes de Sant Roc, la Mina y el Besòs.



Caminata popular de Esplugues a Collserola, iniciativa que promueve la actividad física y el contacto con la naturaleza.



Wodcelona, competición con atletas *adaptive*.



Futbol Club Sant Joan Despí - San Pancracio, entidad arraigada en el territorio que promueve el deporte como herramienta de inclusión y cohesión social.

Acceso a la cultura

Al lado de los grandes museos de la ciudad



Por séptimo año consecutivo, hemos renovado el convenio de colaboración con los museos que constituyen el grupo Articket: Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA), Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB), Fundació Joan Miró, Museu Picasso, Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC) i Fundació Antoni Tàpies. Mediante este acuerdo, y a través de los espacios publicitarios del tranvía, TRAM facilita la difusión de las exposiciones que se llevan a cabo en estos museos y promueve el conocimiento de la oferta cultural expositiva de la ciudad.



Apoyo al Gran Teatre del Liceu



Seguimos colaborando con el Gran Teatre del Liceu mediante la cesión de espacios publicitarios de los tranvías durante la temporada teatral.



Cultura musical con L'Auditori



Colaboración en la difusión de la cultura musical mediante la promoción y la comunicación de las temporadas artísticas de L'Auditori.



Música clásica con la Associació Joventut Clàssica Orpheus



Colaboramos con la asociación Joventut Clàssica Orpheus, un colectivo de estudiantes y profesionales dedicados a la promoción de la música clásica y el talento joven que pretende ser un punto de encuentro para jóvenes intérpretes catalanes y músicos profesionales.



Investigación en Exporecerca Jove



Exporecerca Jove es una feria de investigación internacional abierta al público que en 2024 ha celebrado la XXV edición. Jóvenes de secundaria y bachillerato de todo el mundo presentan proyectos de investigación y difunden y dan a conocer su investigación al público visitante. En TRAM damos apoyo a esta feria.



Patrimonio cultural con el programa Argonautes



La Agencia Catalana del Patrimonio Cultural de la Generalidad de Cataluña impulsa Argonautes, un programa de ayudas para realizar salidas escolares al patrimonio cultural que se dirige a centros educativos de máxima complejidad. Colaboramos en este proyecto, que promueve la inclusión social y facilita a todo el alumnado el acceso a museos y equipamientos culturales. En 2024 TRAM ha atendido 120 solicitudes de ayudas para el transporte.



OTRAS ACCIONES Y PROYECTOS

Street Art by TRAM

El ganador del concurso de retratos elaborados en el espacio Street Art by TRAM del Festival Cruïlla 2024 fue el artista murciano Dante Arcade, que pintó el retrato de Óscar D'León, el Sonero del Mundo. Cada uno de los doce artistas participantes en el concurso debían hacer un retrato de uno de los músicos del Cruïlla. Arcade ha sido premiado con el encargo del diseño de un cartel con motivo del 20.º aniversario de TRAM y con 5.000 euros.



Literatura con La TRAMa

TRAM ha celebrado la décima edición del concurso anual de relatos colectivos en lengua catalana, La TRAMa. El pasaje del tranvía ha podido inscribirse y compartir así la autoría de una narración colectiva que han dinamizado autores reconocidos: Maria Climent, Alejandro Palomas, Jordi Puntí, Silvia Soler y Regina Rodríguez Sirvent. El jurado escogió como relato ganador «Han segrestat l'àvia», iniciado por el escritor Alejandro Palomas.



Trobades al TRAM

Con motivo de los 20 años de nuestra organización, hemos impulsado el ciclo de entrevistas «Trobades al TRAM», doce conversaciones mantenidas en el tranvía entre el periodista Pere Mas y distintas personalidades. Han pasado por «Trobades al TRAM» personajes tan diversos como el humorista José Corbacho o la cocinera internacional Carme Rusalleda. El primer entrevistado fue el periodista y Premio Nacional de Comunicación Marc Giró. Otros invitados que se sentaron en el tranvía fueron la corredora de montaña Núria Picas, los cantantes David Carabén y Miki Núñez, el artista global Rodrigo Cuevas, la periodista deportiva Danae Boronat, la escritora Sílvia Soler, la cantante de jazz y saxofonista Andrea Motis y la periodista del corazón Laura Fa. Cerró el ciclo la primera teniente de alcaldía del Ayuntamiento de Barcelona, Laia Bonet.



Promoción del Baix Llobregat con La ruta del TRAM

Hemos renovado el acuerdo de colaboración con el Consorcio de Turismo del Baix Llobregat, el Consejo Comarcal del Baix Llobregat y los municipios de Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí y Sant Just Desvern para seguir impulsando La ruta del TRAM. La campaña turística se consolida en el territorio como una herramienta que promueve el turismo sostenible utilizando el transporte público.



Colaboración con el Pride! Barcelona

Un año más, TRAM colabora con la Cambra LGTBIQ+ de Catalunya para celebrar y reivindicar el Día del Orgullo LGTBIQ+ y visibilizar durante todo el mes las acciones enmarcadas dentro del Pride! Barcelona.



Conciertos de Navidad

TRAM ha patrocinado el Barcelona Festival de Navidad, muestra de artes escénicas y de actuaciones musicales que tiene lugar en la plaza de Catalunya; también ha hecho posible el concierto de Navidad del diario *Ara*, celebrado en L'Auditori.



Apoyo a la cultura

Arte contemporáneo con Manifesta



La 15.ª edición de Manifesta, la bienal nómada europea, ha contado con TRAM como *partner* de movilidad. Esta prestigiosa bienal de arte contemporáneo, reconocida internacionalmente por su capacidad de explorar nuevas perspectivas culturales y sociales, se ha realizado por primera vez en Barcelona, para lo que la capital catalana se ha convertido en un epicentro de creación y reflexión artísticas durante casi tres meses.

48 horas de arquitectura en el Open House BCN



El festival de arquitectura 48 h Open House Barcelona ha celebrado su decimoquinta edición los días 26 y 27 de octubre. Esta iniciativa permite que el público pueda visitar 150 edificios de Cataluña de forma gratuita. El edificio de las cocheras de Sant Joan Despí ha sido uno de los que han podido visitarse.

Difusión del festival Llum BCN 2024



Hemos colaborado en la nueva edición de este festival mediante la cesión de espacios publicitarios de tranvías y paradas cercanas a las instalaciones lumínicas. Las personas que se acercaron a Poblenou en TRAM encontraron información sobre el festival en los cajetines interiores del tranvía. En las paradas Auditori - Teatre Nacional, Ca l'Aranyó, Pere IV y Fluvià se colocó un gran mapa del festival con los puntos de interés y con propuestas de itinerarios para visitar todas las instalaciones de forma sostenible con el TRAM.



Cine alternativo con el Festival B-Retina



B-Retina, una plataforma de difusión para un tipo de cine con poca visibilidad, es un festival consolidado y de referencia en su género. TRAM es patrocinador del festival, concretamente de la sesión inaugural, que se crea con estudiantes de formación profesional audiovisual de la zona de Cornellà de Llobregat.



Humor con los premios Gat Perich

Colaboración en la XXI edición de los premios Gat Perich, que se conceden desde 1996 en memoria del dibujante satírico Jaume Perich. En 2024 se han celebrado tras cuatro años de silencio.



Movilidad sostenible en los grandes eventos culturales del Fòrum

Cada año, TRAM colabora en distintos actos culturales que tienen lugar en el recinto del Fòrum, como el Primavera Sound, el Festival Cruïlla o la Feria de Abril, con el objetivo de promover una alternativa de transporte sostenible entre los asistentes. Fruto de estas colaboraciones, se refuerza el servicio de tranvía durante los días de celebración de los eventos, para facilitar que las personas asistentes puedan ir y volver en transporte público. El refuerzo se lleva a cabo gracias a convenios con las empresas que los organizan, como el que mantenemos con el Primavera Sound, activo desde hace siete años.



TRAMEDUCA, PARA APRENDER VALORES

TRAMeduca es un proyecto educativo gratuito que pretende enseñar al alumnado el funcionamiento del tranvía y promover valores como el civismo, la inclusión y la sostenibilidad en el transporte público.

Por decimoséptimo año consecutivo, este proyecto se ha ofrecido en todas las escuelas, institutos y centros públicos y privados del área de influencia de TRAM (Badalona, Barcelona, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí y Sant Just Desvern), así como en otros centros del territorio.

ACTIVIDADES DE TRAMEDUCA 2024

Mira el TRAM 2-6 años

Por medio de un cuento, los niños y las niñas conocen la vida de un tranvía desde que se levanta hasta que se acuesta.

77 sesiones / **27** centros

Investiga el TRAM 6-8 años

A través de un juego interactivo de pistas y preguntas, y con el apoyo de las nuevas tecnologías, niños y niñas se convierten en pequeños investigadores del TRAM, descubriendo y conociendo las diferentes partes del tranvía.

41 sesiones / **22** centros

Viu el transport públic 8-10 años

Niños y niñas aprenden los aspectos más relevantes y la importancia de las actitudes cívicas y respetuosas en el transporte público.

42 sesiones / **20** centros

Aventura't al TRAM 10-12 años

El alumnado debe simular la planificación y el viaje en tranvía, desde el lugar donde están hasta donde quieren ir. Se trabaja la autonomía personal y las buenas conductas en el transporte público.

31 sesiones / **12** centros

TRAM Barcelona Open 10-12 años

El alumnado aprende los valores del deporte adaptado y la normalización de la relación entre personas independientemente de sus capacidades.

18 sesiones / **11** centros

L'energia del TRAM 12-16 años

Actividad para conocer el tranvía desde una perspectiva ambiental y tecnológica, en que se da relevancia a la eficiencia y la sostenibilidad.

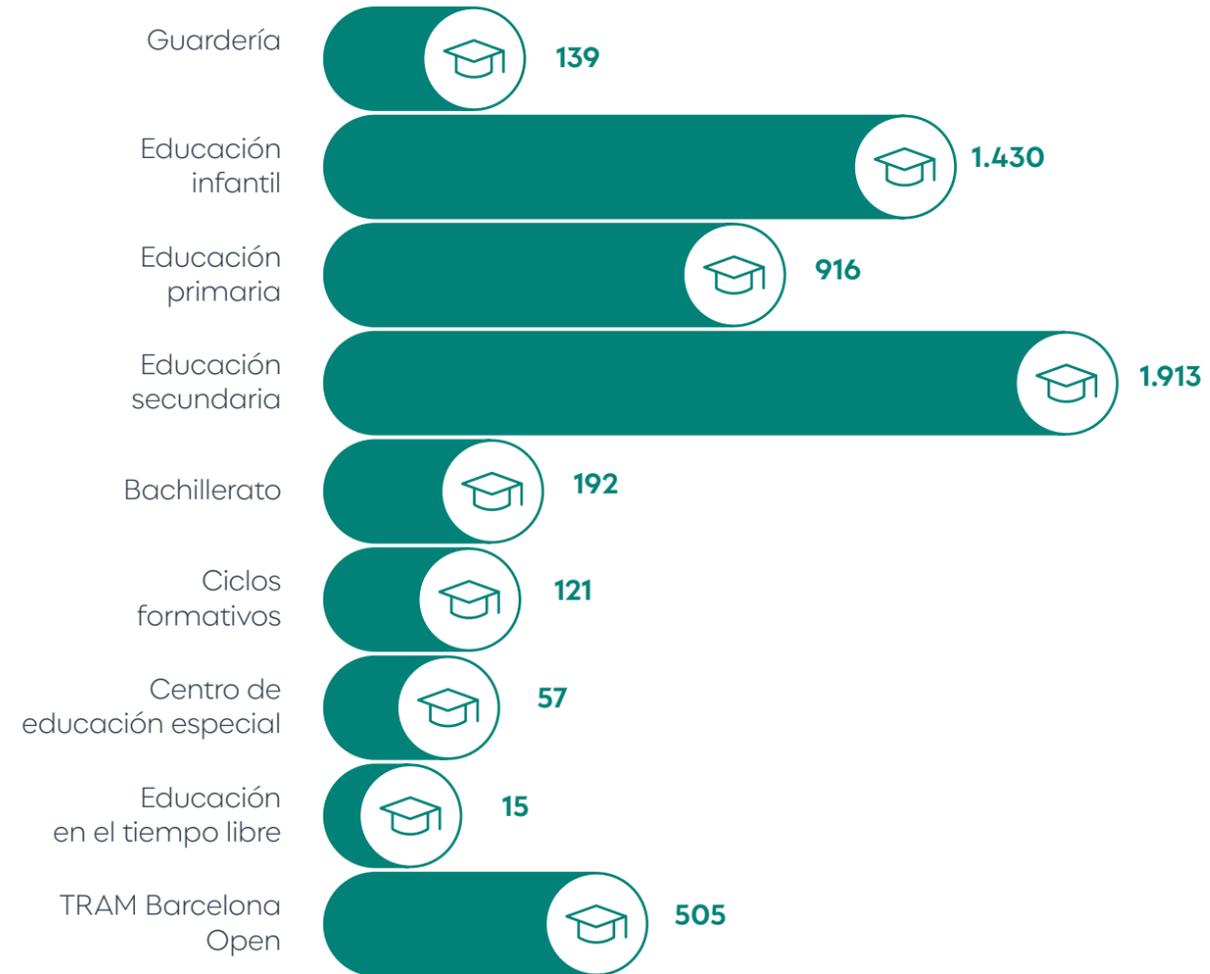
8 sesiones / **4** centros

I tu, què en penses? 12-18 años

El alumnado reflexiona sobre la utilidad de los distintos transportes públicos, las ventajas del TRAM y la importancia de las acciones cívicas y de seguridad.

8 sesiones / **4** centros

PARTICIPACIÓN POR NIVELES EDUCATIVOS



5.085 alumnos (4.750 en 2023)
225 actividades (204 en 2023)

SESIONES SEGÚN LA ACTIVIDAD

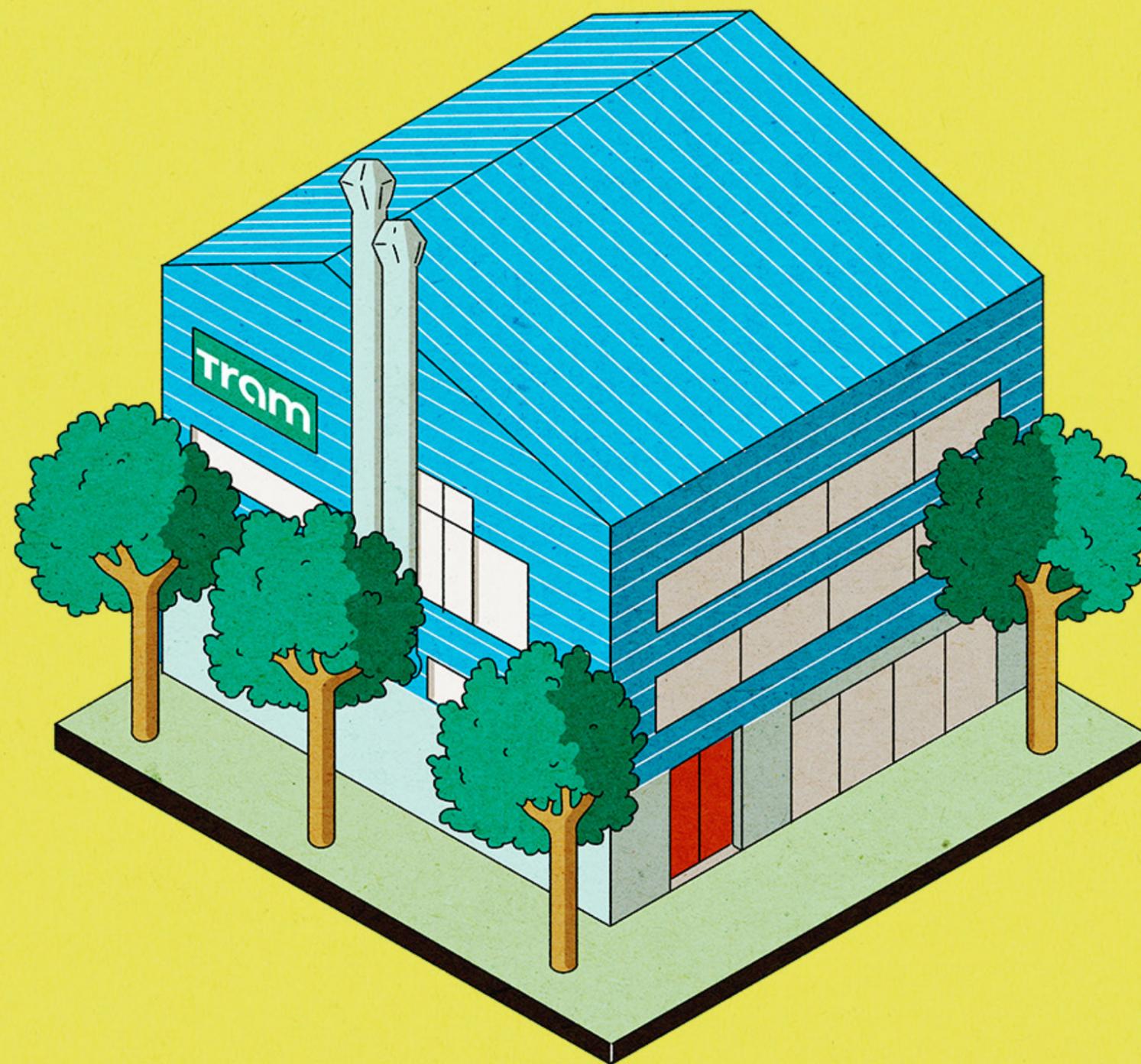


El programa TRAMeduca cuenta con el sello de calidad del Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Barcelona

10.

SOBRE

ESTA MEMORIA



Esta memoria corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 y se ha elaborado utilizando como referencia los estándares GRI.

Contiene toda la información sobre la gestión, las actuaciones y los resultados obtenidos por el grupo empresarial TRAM, así como los retos y los compromisos que la compañía tiene con las personas que utilizan el servicio de tranvía, con el equipo humano y con la sociedad.

Entendemos que la evolución de nuestra sociedad exige un crecimiento sostenible, así como nuestra actividad, porque no es aceptable que para satisfacer las necesidades del presente pongamos en riesgo que puedan atenderse las de las generaciones futuras. Es un desarrollo sostenible que engloba tanto los factores ambientales como los sociales y éticos, y que también requiere una renovación permanente orientada a la mejora continua.

Para quien quiera tener más información sobre el contenido de esta memoria, mantenemos abierto en todo momento un canal de comunicación a través de prensatram@tram.cat.



11.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI



TRAM presenta la información mencionada en este índice de contenidos GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, utilizando como referencia los estándares GRI.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones
------------------------	----------------------------	-----------

GRI 2: Contenidos generales 2021

Perfil de la organización

2-1 Detalles de la organización	TRAM - Tranvía de la región metropolitana de Barcelona Còrsega, 270, 4.º 6.º, 08008 Barcelona	
2-2 Entidades incluidas en el informe de sostenibilidad	Tramvia Metropolità, SA - Tramvia Metropolità del Besòs, SA	
2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	El informe comprende el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. Fecha del último informe: 2023. Ciclo de elaboración del informe: anual.	
2-4 Reexpresión de la información	No ha habido reexpresión de información contenida en memorias anteriores. En el caso de que se haya cambiado la fórmula de cálculo en alguna cifra, se especifica con una nota al pie.	
2-5 Verificación externa	El informe no se ha verificado externamente.	
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	3. TRAM, movilidad eficiente y respetuosa En 2024 no se han producido cambios significativos en la organización ni en su cadena de suministro.	
2-7 Personas en plantilla	En 2024 no ha habido fluctuaciones significativas en relación con el número de personas en plantilla durante el período objeto del informe. 7. Compromiso interno	

Gobernanza

2-9 Estructura y composición de gobierno de la organización	5. Compromiso con la gobernanza y la ética	
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente de TRAM no es un alto ejecutivo de la organización.	
2-15 Conflictos de intereses	5. Compromiso con la gobernanza y la ética	
2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	5. Compromiso con la gobernanza y la ética	

Estrategia, políticas y prácticas

2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1. Carta del presidente	
---	---	--

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones
Ética e integridad		
2-23 Compromisos de política	Política de calidad Política de TRAM Operadora Política de <i>compliance</i> penal	
2-24 Incorporación de compromisos políticos	5. Compromiso con la gobernanza y la ética	
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	6. Compromiso con el pasaje	
2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	El Canal Ético	
2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	En 2024 no se ha producido ningún caso de incumplimiento legislativo.	
2-28 Afiliación a asociaciones	Las alianzas estratégicas	
Participación de los grupos de interés		
2-29 Enfoque para la participación de las partes interesadas	El diálogo y la comunicación con los grupos de interés	
2-30 Acuerdos colectivos de negociación	El 100 % de la plantilla está incluida en un único convenio.	
Temas materiales		
3-1 Proceso para determinar los temas materiales	El primer paso, el análisis de materialidad	
3-2 Lista de temas materiales		
TEMAS ECONÓMICOS		
GRI 205: Lucha contra la corrupción 2016		
3-3 Gestión de temas materiales	5. Compromiso con la gobernanza y la ética	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	5. Compromiso con la gobernanza y la ética	
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas	En 2024 no ha habido ningún caso de corrupción.	

TEMAS AMBIENTALES

Indicador estándar GRI Página o respuesta directa Omisiones

GRI 301: Materiales 2016

3-3 Gestión de temas materiales

301-1 Materiales utilizados por peso o volumen

301-2 Materiales reciclados utilizados

MATERIALES RECICLADOS UTILIZADOS (TONELADAS)				
	2022	2023	2024	Variación 2022/2024
Trambaix	275	150	157	-75 %
Material utilizado (papel)	275	150	157	-75 %
Material utilizado (papel reciclado)	0	0	0	
% de consumo de papel reciclado	0	0	0	
Trambesòs	237,5	200	250	+5 %
Material utilizado (papel)	237,5	200	250	+5 %
Material utilizado (papel reciclado)	0	0	0	
% de consumo de papel reciclado	0	0	0	
TOTAL TRAM	512,5	350	407	-26 %
Material utilizado (papel)	512,5	350	407	-26 %
Material utilizado (papel reciclado)	0	0	0	-75 %
% de consumo de papel reciclado	0	0	0	-75 %

GRI 302: Energía 2016

3-3 Gestión de temas materiales

[Eficiencia energética y energía renovable](#)

302-1 Consumo energético dentro de la organización

[Eficiencia energética y energía renovable](#)

302-3 Intensidad energética

[Eficiencia energética y energía renovable](#)

302-4 Reducción del consumo energético

[Eficiencia energética y energía renovable](#)

Indicador estándar GRI Página o respuesta directa Omisiones

GRI 301: Materiales 2016

3-3 Gestión de temas materiales [Consumo responsable de los recursos hídricos](#)

303-3 Captación de agua según la fuente [Consumo responsable de los recursos hídricos](#)

GRI 306: Residuos 2020

3-3 Gestión de temas materiales

306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos
 306-3 Residuos generados
 306-4 Residuos no destinados a eliminación
 306-5 Residuos destinados a eliminación

RESIDUOS GENERADOS (TONELADAS)				
	2022	2023	2024	Variación 2022/2024
Trambaix				
Residuos peligrosos				
Producción (t)	12.930	19.200	16.840	-14 %
Residuos recuperados (t)	3.830	3.680	2.460	-50 %
Residuos recuperados (%)	29,62 %	19,17 %	17,11 %	-12 %
Residuos no peligrosos				
Producción (t)	47.540	41.590	30.570	-36 %
Residuos recuperados (t)	21.160	14.250	16.350	+13 %
Residuos recuperados (%)	44,51 %	34,26 %	53,48 %	+36 %
Trambesòs				
Residuos peligrosos				
Producción (t)	8.840	18.050	10.450	-73 %
Residuos recuperados (t)	1.070	1.770	3.290	+46 %
Residuos recuperados (%)	12,10 %	9,81 %	31,48 %	+69 %
Residuos no peligrosos				
Producción (t)	42.460	30.790	33.760	+9 %
Residuos recuperados (t)	16.650	17.710	18.540	+4 %
Residuos recuperados (%)	39,21 %	57,52 %	54,92 %	-5 %



Indicador estándar GRI

Página o respuesta directa

Omisiones

TOTAL TRAM				
Residuos peligrosos				
Producción (t)	21.770	37.250	27.290	-36 %
Residuos recuperados (t)	4.900	5.450	5.750	+5 %
Residuos recuperados (%)	22,51 %	14,63 %	48,59 %	+70 %
Residuos no peligrosos				
Producción (t)	90.000	72.380	64.330	-13 %
Residuos recuperados (t)	37.810	31.960	34.890	+8 %
Residuos recuperados (%)	42,01 %	44,16 %	108,40 %	+59 %

TEMAS SOCIALES

GRI 401: Empleo 2016

3-3 Gestión de temas materiales

[7. Compromiso interno](#)

401-1 Nuevas contrataciones y rotación del personal

TASA DE ROTACIÓN DE LA PLANTILLA				
	2022	2023	2024	Variación 2022/2024
Trambaix	5,69 %	5,39 %	10,66 %	+46,62 %
Trambesòs	6,19 %	6,15 %	19,43 %	+68,14 %

401-3 Permiso parental

[7. Compromiso interno](#)

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018

3-3 Gestión de temas materiales

[7. Compromiso interno](#)

403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

[7. Compromiso interno](#)

403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

[7. Compromiso interno](#)

403-3 Servicios de salud en el trabajo

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omisiones
403-5 Formación del equipo humano sobre salud y seguridad en el trabajo	7. Compromiso interno	
403-9 Lesiones por accidente laboral		
403-10 Enfermedades laborales	7. Compromiso interno	
GRI 404: Formación y educación 2016		
3-3 Gestión de temas materiales	7. Compromiso interno	
404-1 Media de horas de formación al año por persona trabajadora	7. Compromiso interno	
404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	7. Compromiso interno	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
3-3 Gestión de temas materiales	7. Compromiso interno	
405-1 Diversidad de órganos de gobierno y de la plantilla	7. Compromiso interno	

PERSONAS EN PLANTILLA POR CATEGORÍA LABORAL SEGÚN EL GÉNERO Y POR GRUPOS DE EDAD				
	2022	2023	2024	Variación 2022/2024
Trambaix				
Dirección				
Hombres	8	7	6	-33 %
Mujeres	2	2	1	-100 %
Menores de 30 años	0	0	0	
Entre 30 y 50 años	5	4	6	+17 %
Mayores de 50 años	5	5	1	-400 %
Staff				
Hombres	8	8	8	0 %
Mujeres	17	16	16	-6 %
Menores de 30 años	1	1	1	0 %
Entre 30 y 50 años	20	19	17	-18 %
Mayores de 50 años	4	4	6	+33 %

Indicador estándar GRI

Página o respuesta directa

Omisiones

	2022	2023	2024	Variación 2022/2024
Conducción				
Hombres	64	64	65	+2 %
Mujeres	11	11	12	+8 %
Menores de 30 años	0	0	3	+100 %
Entre 30 y 50 años	43	39	36	-19 %
Mayores de 50 años	32	36	38	+16 %
Inspección				
Hombres	14	14	15	+7 %
Mujeres	1	2	2	+50 %
Menores de 30 años	0	0	0	
Entre 30 y 50 años	4	3	4	0 %
Mayores de 50 años	11	13	13	+15 %
PCC				
Hombres	8	8	9	+11 %
Mujeres	0	0	0	
Menores de 30 años	0	0	0	
Entre 30 y 50 años	3	3	4	+25 %
Mayores de 50 años	5	5	5	0 %
Trambesòs				
Dirección				
Hombres	2	2	3	+33 %
Mujeres	0	0	0	
Menores de 30 años	0	0	0	
Entre 30 y 50 años	2	2	2	0 %
Mayores de 50 años	0	0	0	

Indicador estándar GRI

Página o respuesta directa

Omisiones

	2022	2023	2024	Variación 2022/2024
Staff				
Hombres	7	9	10	+30 %
Mujeres	3	3	4	+25 %
Menores de 30 años	0	0	0	
Entre 30 y 50 años	7	9	11	+36 %
Mayores de 50 años	3	3	3	0 %
Conducción				
Hombres	54	53	58	+7 %
Mujeres	9	8	13	+31 %
Menores de 30 años	0	0	5	+100 %
Entre 30 y 50 años	45	45	44	-2 %
Mayores de 50 años	18	16	22	+18 %
Inspección				
Hombres	13	14	14	+7 %
Mujeres	1	1	1	0 %
Menores de 30 años	0	0	0	
Entre 30 y 50 años	4	3	3	-33 %
Mayores de 50 años	10	12	12	+17 %
PCC				
Hombres	7	7	9	+22 %
Mujeres	1	1	1	0 %
Menores de 30 años	0	0	0	
Entre 30 y 50 años	5	3	4	-25 %
Mayores de 50 años	3	5	6	+50 %

Indicador estándar GRI

Página o respuesta directa

Omisiones

	2022	2023	2024	Variación 2022/2024
TOTAL TRAM				
Dirección				
Hombres	10	9	9	-11 %
Mujeres	2	2	1	-100 %
Menores de 30 años	0	0	0	
Entre 30 y 50 años	7	6	8	+13 %
Mayores de 50 años	5	5	1	-400 %
Staff			0	
Hombres	15	17	18	+17 %
Mujeres	20	19	20	0 %
Menores de 30 años	1	1	1	0 %
Entre 30 y 50 años	27	28	28	+4 %
Mayores de 50 años	7	7	9	+22 %
Conducción			0	
Hombres	118	117	123	+4 %
Mujeres	20	19	25	+20 %
Menores de 30 años	0	0	8	+100 %
Entre 30 y 50 años	88	84	80	-10 %
Mayores de 50 años	50	52	60	+17 %
Inspección			0	
Hombres	27	28	29	+7 %
Mujeres	2	3	3	+33 %
Menores de 30 años	0	0	0	
Entre 30 y 50 años	8	6	7	-14 %
Mayores de 50 años	21	25	25	+16 %

Indicador estándar GRI	Página o respuesta directa	Omissiones			
		2022	2023	2024	Variación 2022/2024
PCC					
				0	
		15	15	18	+17 %
		1	1	1	0 %
		0	0	0	
		8	6	8	0 %
		8	10	11	+27 %
GRI 406: No discriminación 2016					
3-3 Gestión de temas materiales	7. Compromiso interno				
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas desarrolladas	En 2024 no se ha producido ningún caso de discriminación.				
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016					
3-3 Gestión de temas materiales	6. Compromiso con el pasaje				
GRI 413: Comunidades locales 2016					
3-3 Gestión de temas materiales	9. Compromiso con la sociedad				
413-1 Operaciones con implicación de la comunidad local, evaluaciones de impacto	Se llevaron a cabo cuatro reuniones del Comité de Salud y Seguridad intercentros.				
GRI 416: Salud y seguridad de la clientela 2016					
3-3 Gestión de temas materiales	6. Compromiso con el pasaje				
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	En 2024 no se ha producido ningún caso de incumplimiento.				
NO GRI: Calidad y eficiencia del servicio					
	6. Compromiso con el pasaje				

Indicador estándar GRI

Página o respuesta directa

Omisiones

NO GRI:
Satisfacción y bienestar de los consumidores

CONSULTAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

	2022	2023	2024	Variación 2022/2024
Trambaix	9.890	10.052	8.790	-11 %
Peticiones de información	7.157	7.626	5.907	-17 %
Sugerencias	20	23	17	-15 %
Quejas	1.242	1.231	1.210	-3 %
Incidencias	1.471	1.172	1.656	+13 %
Trambesòs	10.307	11.934	11.103	+8 %
Peticiones de información	9.186	10.852	9.226	0 %
Sugerencias	3	10	17	+467 %
Quejas	414	626	590	+43 %
Incidencias	704	446	1.270	+80 %
TOTAL TRAM	20.197	21.986	19.893	-2 %
Peticiones de información	16.343	18.478	15.133	-7 %
Sugerencias	23	33	34	+48 %
Quejas	1.656	1.857	1.800	+9 %
Incidencias	2.175	1.618	2.926	+35 %

NO GRI: Accesibilidad

[6. Compromiso con el pasaje](#)

NO GRI: Transparencia y responsabilidad

Como empresa socialmente responsable, TRAM se obliga a compartir con el pasaje, las empresas proveedoras y la sociedad en general los datos más relevantes de su gestión. Por este motivo, ha habilitado la opción de consultar en la dirección web <https://www.tram.cat/ca/transparencia> los datos y los documentos relativos a su constitución, los cambios estatutarios relevantes, la estructura empresarial y organizativa, los informes de auditoría, el reglamento del pasaje, y los contratos y los convenios firmados con la ATM y con otros organismos.

**MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2024**

**TRANVÍA
DE LA REGIÓN
METROPOLITANA
DE BARCELONA**

Tram