



*Tranvía de la Región Metropolitana de Barcelona*

## *Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2017*



# TABLA DE CONTENIDOS



1

## *Presentación. Compromiso con el futuro*

Página 1

2

## *Acerca de esta memoria*

Página 2

3

## *Perfil de la organización TRAM*

*Nuestra función  
Área de negocio  
Nuestro servicio  
Indicadores de operación*  
Página 4

4

## *Premios y reconocimientos*

Página 15

5

## *Participación en asociaciones*

Página 16

6

## *Organigrama*

Página 17

7

## *Gobierno corporativo*

Página 18

8

## *Ética e integridad*

*Misión, visión, valores  
Marco ético*  
Página 19

9

## *El modelo de RSE en TRAM*

*Identificación de los grupos de interés  
Diálogo con los grupos de interés  
Análisis de materialidad  
Compromiso interno  
Compromiso con los clientes y usuarios  
Compromiso con la sociedad*  
Página 21

10

## *Acción de Responsabilidad Social 2017*

*Compromiso interno. Indicadores 2017*

*Compromiso con nuestros clientes  
y usuarios. Indicadores 2017*

*Compromiso con la sociedad. Indicadores 2017*

Página 37

## *Índice de contenidos GRI-G4*

Página 93

## 1. COMPROMISO CON EL FUTURO

La Región Metropolitana de Barcelona ha cambiado mucho en los últimos años; ha sufrido una transformación que la ha posicionado como una área de fuerte desarrollo económico, urbanístico y social. Esta mejora ha sido posible gracias a múltiples factores y no nos avergüenza decir que el tranvía ha ayudado, porque nuestras ciudades son ahora más amigables, y los 9 municipios por los cuales circula disponen de un transporte público de calidad.

El tranvía de Barcelona forma parte de las ciudades, de las personas que viven en ellas y de las que se mueven diariamente y por eso, durante los próximos años, queremos seguir siendo una opción competitiva, eficiente, sostenible y accesible. Unos años en los que el debate sobre las nuevas formas de movilidad y sobre la calidad del aire ganará cada vez más protagonismo y donde el diseño de la ciudad del futuro se tendrá que planificar bien.

Desde TRAM seguimos buscando la excelencia y trabajando para ser cada día mejores, para ofrecer el mejor servicio y la mejor atención a nuestros clientes. Desde el inicio del tranvía, continuamos siendo el transporte público mejor valorado

de la Región Metropolitana de Barcelona, según la Encuesta de Movilidad en Día Laborable (EMEF) elaborada por la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) y trabajaremos para no perder esta posición que tanto nos enorgullece.

Estamos comprometidos con nuestros viajeros y no perdemos de vista nuestra misión, esta búsqueda de la excelencia y la voluntad de hacer de cada viaje una experiencia satisfactoria. Todo esto teniendo en cuenta nuestros principios y valores: calidad, seguridad, enfoque al cliente, respeto por el medio ambiente, innovación y eficiencia, transparencia, responsabilidad, honestidad, interés por las personas y equidad.

En estas páginas encontraréis una serie de compromisos que hemos adquirido con todos nuestros públicos. Encontraréis resumido qué somos, quiénes somos y cómo trabajamos en TRAM. Encontraréis muchos datos y muchas iniciativas, detrás de los cuales hay un equipo de personas que se esfuerza para hacerlo cada día mejor. ¿Cómo lo hacemos? Con mucho rigor, pero, sobre todo, con mucha ilusión.

**Felip Puig**  
Presidente de TRAM



## 2. ACERCA DE ESTA MEMORIA

En TRAM (Tranvía de la Región Metropolitana de Barcelona) tenemos el convencimiento de que el desarrollo sostenible es una exigencia de la sociedad actual para poder satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las de las generaciones futuras, y creemos que esa sostenibilidad debe integrar no sólo factores medioambientales, sino también éticos y sociales. Consideramos, asimismo, que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un proceso de renovación permanente en el camino hacia un estado de "equilibrio sostenible": un proceso de aprendizaje y de mejora continua.

En este contexto, presentamos nuestra primera memoria de Responsabilidad Social Empresarial en la cual ofrecemos, de forma transparente, fiable y detallada, información sobre las principales actividades llevadas a cabo por el grupo en materia de RSE durante el año 2017.

La memoria de responsabilidad social de TRAM se publica anualmente, garantizando así que nuestros usuarios, clientes y la sociedad en general conozca los retos que TRAM se impone en materia de RSE y las acciones que lleva a cabo para alcanzarlos.

Esta memoria se ha desarrollado teniendo en consideración el modelo de Global Reporting Initiative (Guía GRI), en su versión G4, en concreto los "contenidos básicos para la elaboración de memorias GRI", aunque no cumple todos los requisitos de las opciones «de conformidad». En el capítulo 9 se incluye una lista de dichos contenidos básicos y su ubicación en la memoria de la organización.

### MATERIALIDAD Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

De acuerdo con los principios y contenidos básicos de la guía GRI G4, esta memoria se centra, principalmente, en aquellos asuntos identificados como relevantes en el análisis de materialidad realizado por la compañía en noviembre de 2016, en el que participaron de forma activa los diferentes grupos de interés.

De este trabajo dedujimos que la ética, la transparencia, el compromiso con la sociedad y las prácticas de buen gobierno debían ser los asuntos claves, al considerar que eran los de mayor impacto en el éxito del negocio.

### ALCANCE

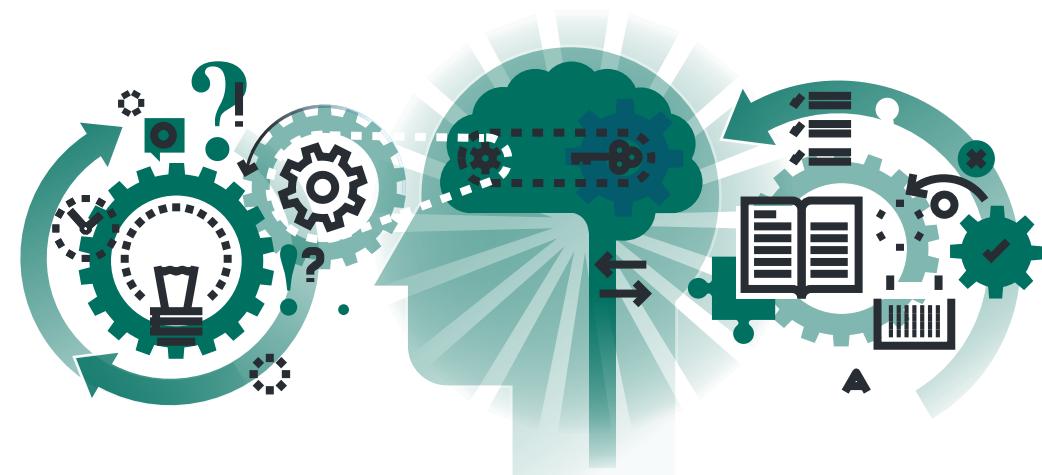
Los datos aportados en este documento hacen referencia a toda la actividad de TRAM.

*Este Informe recoge información del enfoque de gestión, actuaciones y resultados derivados de la actividad principal de TRAM el transporte público de viajeros en tranvía en la Región Metropolitana de Barcelona.*

En 2016 elaboramos nuestro primer Modelo de Responsabilidad Social Empresarial, el cual materializó de forma ordenada y coherente una larga historia de convicciones y actividades en materia de RSE realizadas por TRAM desde el inicio de su actividad. Este primer modelo tenía implícita su caducidad por lo que será revisado en 2018 para garantizar que se incorporan los objetivos del conjunto de actividades de negocio y áreas en las que desarrollamos nuestra actividad.

Con el fin de valorar la evolución del desempeño de TRAM en RSE, el Modelo será evaluado en 2018 y tendrá un alcance de Grupo definiendo prioridades y objetivos comunes a todas las actividades de negocio y áreas en las que TRAM opera.

En caso de requerir información sobre alguno de los datos incluidos en la presente Memoria, tiene a su disposición un canal de comunicación directo a través del correo [comunicacio@tram.cat](mailto:comunicacio@tram.cat).



### 3. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN TRAM

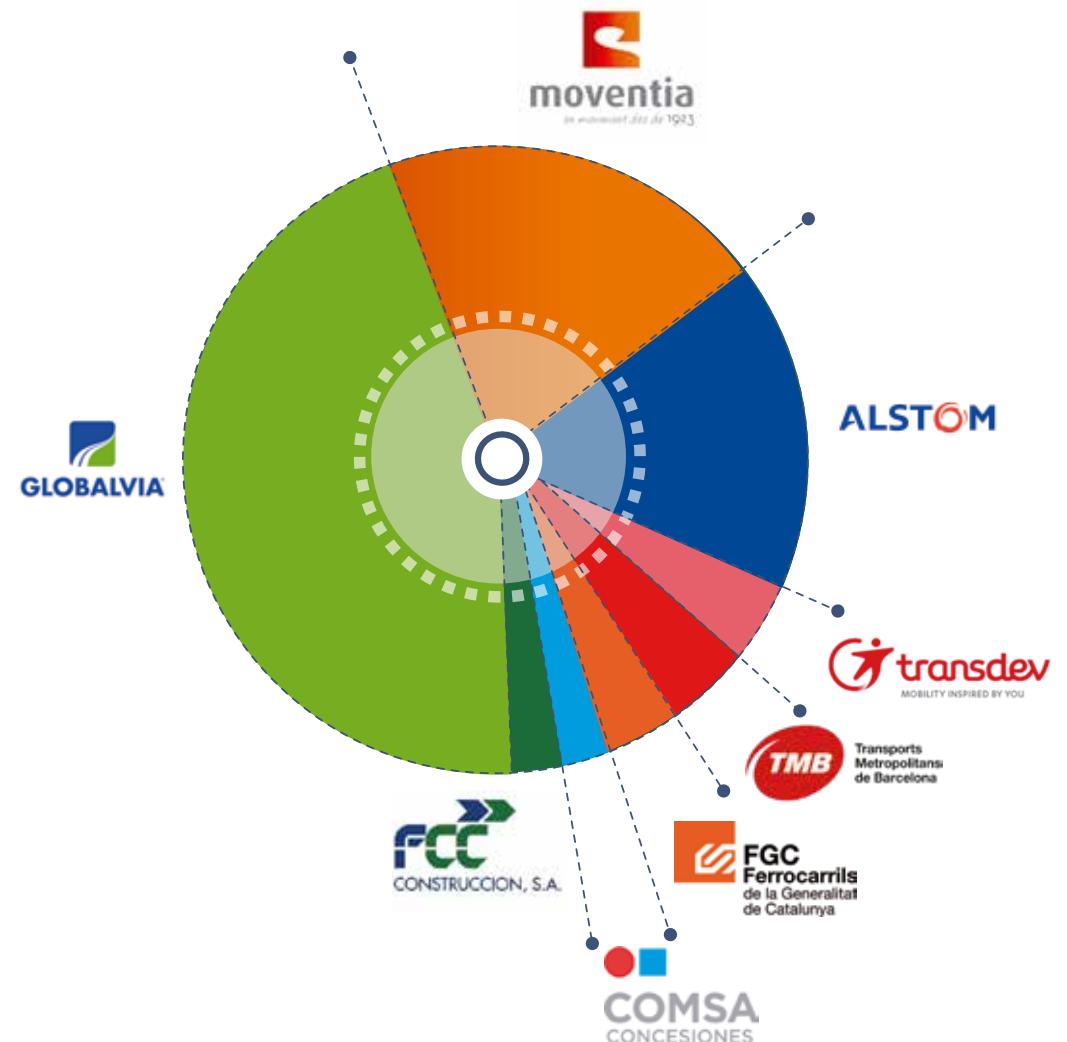
En TRAM gestionamos las dos redes de tranvías de la Región Metropolitana de Barcelona con el propósito de ofrecer el mejor servicio posible en los más de 97.000 viajes que se realizan en un día laborable y los casi 28 millones en un año.

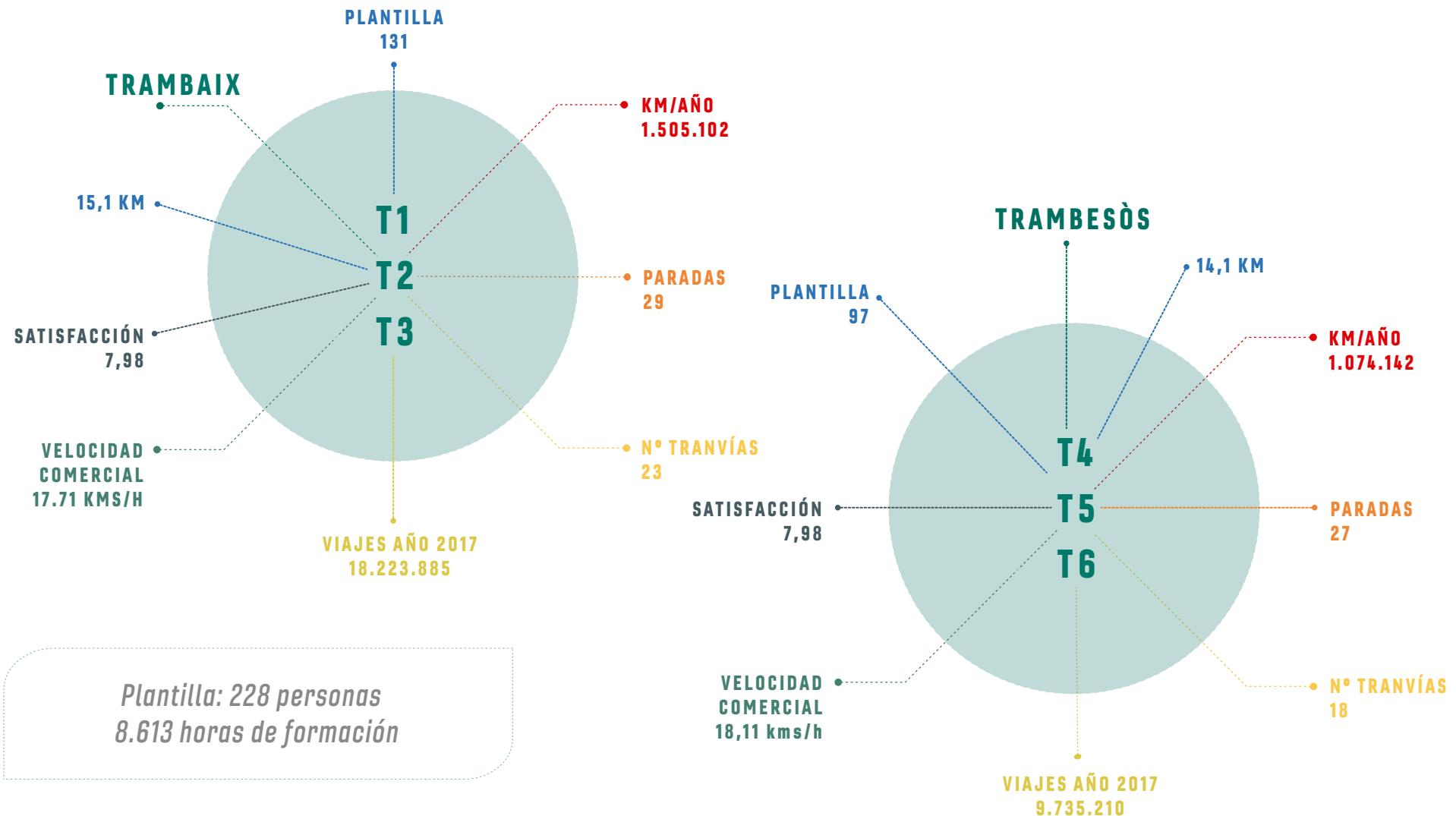
Nuestro cliente es la Autoritat del Transport Metropolità que en 2000 y en 2003 nos adjudicó los contratos para diseñar, construir y operar los sistemas de tranvía Diagonal Baix Llobregat y Santo Martí Besòs respectivamente.

TRAM está formado por Tramvia Metropolità, SA, Tramvia Metropolità del Besòs, SA, Trambaix UTE y Trambesòs UTE. Los accionistas de TRAM son organizaciones de referencia en la gestión de concesiones, operación y mantenimiento de redes de transporte público y vías de alta capacidad, fabricación de material móvil y sistemas en el ámbito ferroviario y construcción de obra pública.

En el gráfico adjunto se puede ver de forma esquemática la participación de nuestros accionistas.

*“Por su capacidad y calidad de servicio, TRAM es uno de los principales operadores que facilitan una movilidad sostenible.”*





## 3.1. NUESTRA FUNCIÓN

El servicio público de calidad y responsable es nuestra principal función.

*En TRAM damos cobertura a nueve municipios de la Región Metropolitana de Barcelona y, en 2017, casi hemos alcanzado la cifra de 28 millones de viajes realizados y un promedio de 97.000 pasajeros diarios en día laborable (excepto julio y agosto).*

*Somos, además, el transporte público mejor valorado por los usuarios según la encuesta que anualmente realiza ATM* (EMEF encuesta de movilidad en día laborable). Además, según la encuesta de satisfacción de la compañía, el Índice de Calidad Percibida (ICP) por parte de la ciudadanía, supera el 7,9 sobre 10, en las dos redes operadas por el Grupo.

Sin embargo, lejos de conformarnos con los buenos datos alcanzados, en TRAM seguimos trabajando, no solamente para mejorar nuestro servicio, sino también para ser cada vez más responsables y eficientes con nuestro entorno social y medioambiental, reforzando así nuestro compromiso con la plantilla, los clientes y usuarios y con la sociedad en general.

97.261

viajes en días laborales  
Excepto julio y agosto

TRAM

7.9 ICP

(Índice de Calidad Percibida)



## 3.2. ÁREA DE NEGOCIO

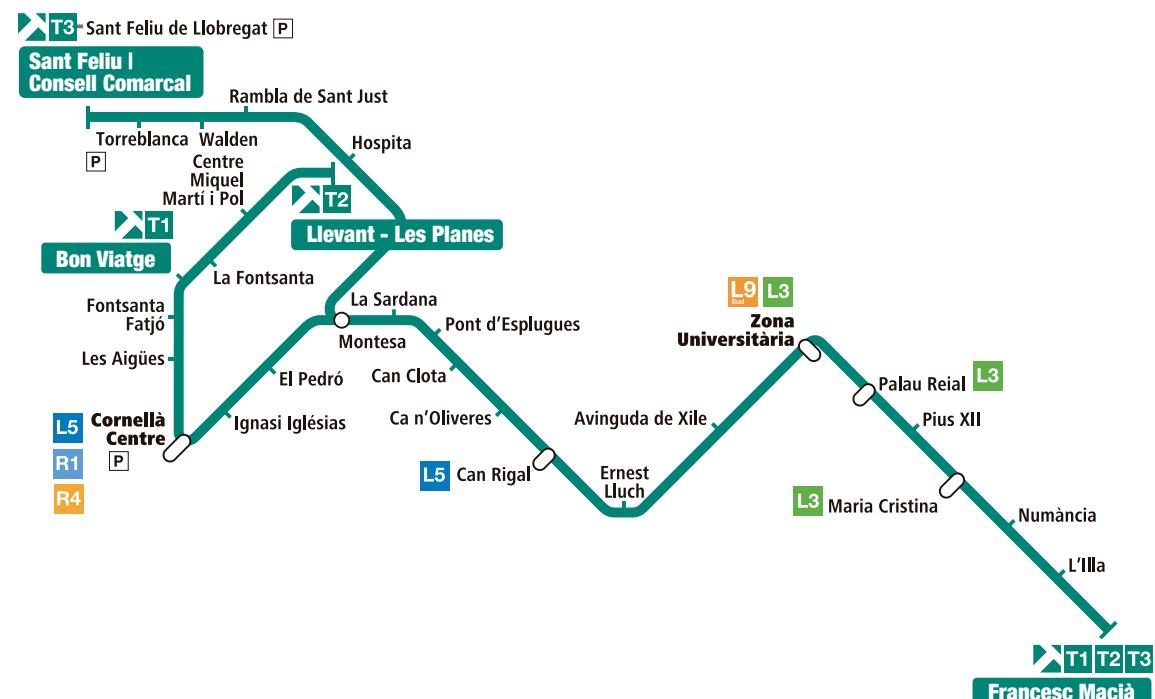
*Nuestro negocio es el transporte de viajeros en tranvía.*

**Trambaix: Red formada por las líneas T1, T2 y T3, todas ellas inauguradas en el año 2004**, con origen en Francesc Macià, y que conecta Baix Llobregat con el distrito de Les Corts de Barcelona. Cuenta con una longitud total de **15 kilómetros** y cubre **29 paradas** y 6 intercambiadores. Las tres líneas de Trambaix tienen un tramo común de 6 km entre Francesc Macià y Montesa. Desde allí, la T3 se bifurca hacia Sant Feliu y Consell Comarcal pasando por Sant Just Desvern. La T1 finaliza en Bon Viatge mientras que la T2 continúa su recorrido hasta Llevant-Les Planes.

Por su conexión con la Zona Universitaria y las áreas de oficinas, el Trambaix tiene mayor afluencia de pasajeros durante los días laborables y sus horas punta coinciden con las horas de entrada y salida del trabajo, estando especialmente concurrido de 8h a 9h y de 17h a 19h.

Disponemos de unas cocheras y talleres en Sant Joan Despí de 22.000 m<sup>2</sup> con capacidad para atender nuestra flota incluso en las operaciones de mayor complejidad.

**Características:** 15,1 km de longitud. 3 líneas (T1, T2 y T3). 29 paradas. 23 vehículos. Horarios: de 5 a 24 h lunes a jueves, de 5 a 2 h viernes y sábados, de 5 a 24 h domingos y festivos.

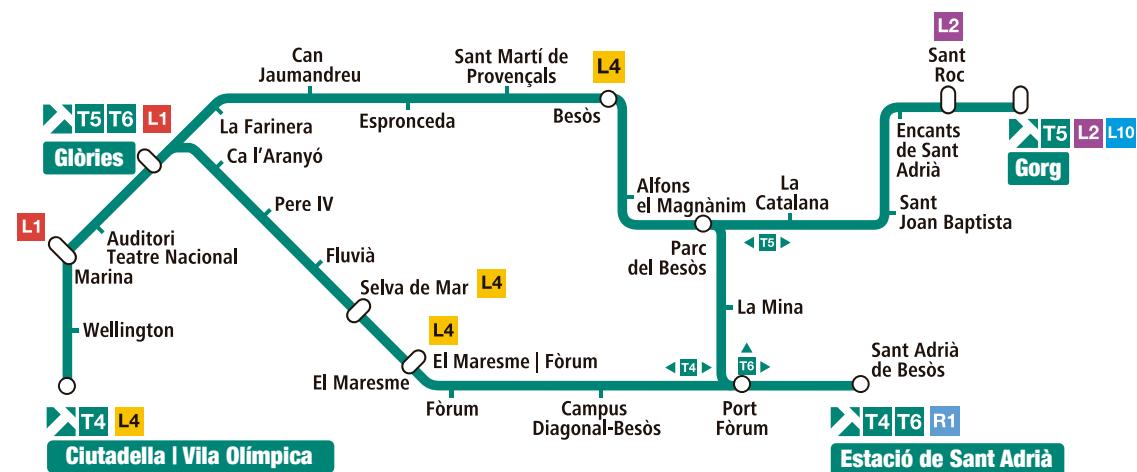


### Trambesòs: Red formada por las líneas T4, T5 y T6.

En funcionamiento desde 2004 y ampliada primero en 2006 y, posteriormente, en 2008, enlaza Sant Adrià de Besòs y Badalona con Barcelona. Dispone de 27 paradas y cubre un total de 14,1 km de longitud de vía, con 9 intercambiadores.

La ruta T4 inicia su recorrido en Ciutadella/Vila Olímpica y llega hasta la Estación de Sant Adrià. La línea T5 inicia en Glòries su trayecto donde enlaza con la T4 y termina su recorrido en Gorg. Finalmente, la T6 comparte recorrido con la T5 para bifurcarse en la Mina y enlazar, al final, con la T4 hasta la Estación de Sant Adrià.

**Características:** 14,1 km longitud, 3 líneas (T4, T5 y T6), 27 paradas, 18 vehículos. Horarios: de 5 a 24 h lunes a jueves, de 5 a 2 h viernes y sábados, de 5 a 24 h domingos y festivos.



### 3.3. NUESTRO SERVICIO

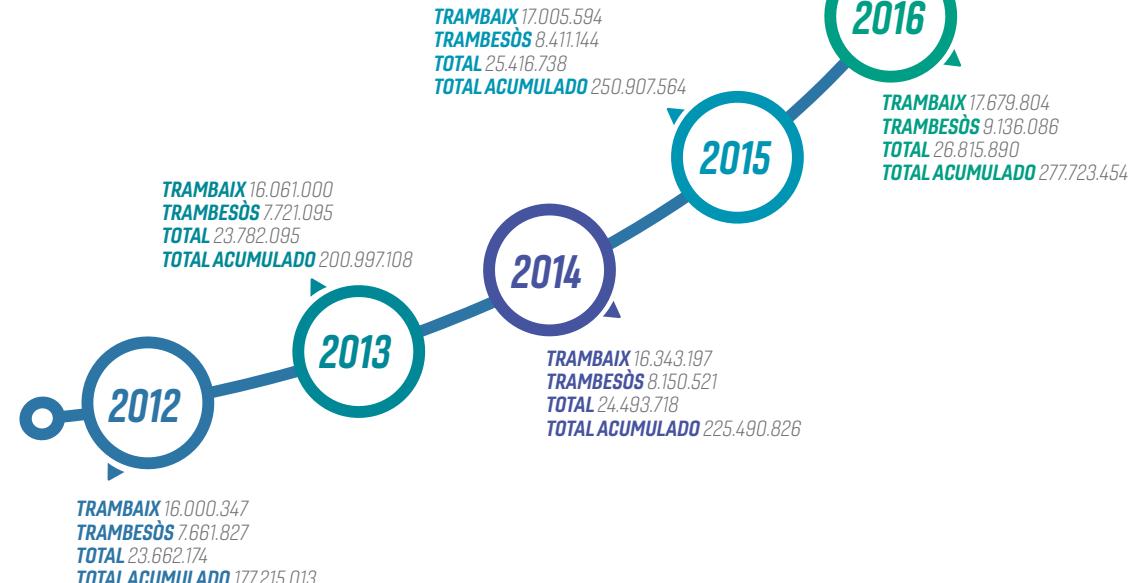
Durante el año 2017, se han realizado un **total de 27.959.095 desplazamientos**. Esto supone un incremento del 4,26 % respecto al año anterior. La evolución anual de viajeros sigue, de esta forma, la tendencia positiva habitual desde que TRAM comenzó a funcionar en el año 2004, a excepción de un pequeño estancamiento en 2010 y 2012.

Desde los 7,5 millones de viajes en 2004, el tranvía ha acumulado un total de más de **305 millones de desplazamientos tras 14 años de funcionamiento**. Trambaix es la red más utilizada, con **18,2 millones de viajes en 2017, y un total de 208 millones a lo largo de 14 años**. Y Trambesòs, con dos paradas menos, ha realizado 9,7 millones de trasladados en 2017 y más de 96 millones desde 2004.

#### Evolución anual de desplazamientos

##### CRECIMIENTO 2016-2017

**TRAMBAIX** 3,08%  
**TRAMBESÒS** 6,56%  
**TOTAL** 4,26%



## **RED TRAMBAIX**

Del total de usuarios de Trambaix en 2017, el 65 % viajaron de lunes a jueves y alrededor de un 18 % los viernes. El resto, el 17 %, viajaron durante los fines de semana y festivos. Por eso mismo, y dado que dichas personas utilizan el TRAM para ir de casa al trabajo o al centro educativo, sobre todo la Zona Universitaria, las horas punta son de 7:00 a 10:00 h, especialmente de 8:00 a 9:00 h, y de 17:00 a 19:00 h, coincidiendo con la hora de vuelta a casa.

# 11.886.889

*desplazamientos en días laborables (de lunes a jueves)*  
*3.290.729 en viernes*  
*1.694.761 en sábado*  
*1.351.506 en festivo*

# 18.223.885

*desplazamientos en total*

## **RED TRAMBESÒS**

En Trambesòs la distribución horaria durante el día es muy similar a la de Trambaix, aunque el número de personas que lo utilizan es algo inferior. De los 9.735.210 viajes del año 2017, el 62 % fueron de lunes a jueves; casi un 18 % también los viernes, y el 20 % restante viajaron durante los fines de semana y festivos. Los servicios de Trambesòs se usan más durante los fines de semana y festivos, que en el caso de Trambaix, por su situación cercana a zonas de playa, comercio y ocio de Barcelona.

# 6.015.546

*desplazamientos en días laborables (de lunes a jueves)*  
*1.720.137 en viernes*  
*1.101.455 en sábado*  
*872.911 en festivo*

# 9.735.210

*desplazamientos en total*

## 3.4. INDICADORES DE OPERACIÓN

Con el fin de garantizar que nuestros servicios mantengan un estándar óptimo de calidad y seguridad, desde los centros de control, ubicados en las cocheras de TRAM, se realiza un seguimiento exhaustivo de todas las operaciones realizadas por nuestros tranvías. En el año 2017 la velocidad comercial media se ha situado en torno a los 18 km por hora y la puntualidad ha sido de superior al 97,5 % en Trambaix y al 98,6 % en el caso de Trambesòs.

*Velocidad comercial TRAMBAIX*

**17,71 km/h**

*Kilómetros recorridos TRAMBAIX*

**1.505.102 km**

**PUNTUALIDAD TRAMBAIX.** El índice de puntualidad en 2017 ha sido del 97,56 %. Sólo un 2,44 % de las expediciones han registrado retrasos superiores a 1 minuto.

A pesar de mantener unos niveles de consumo eléctrico similares a lo largo de los años, la tendencia ha sido descendiente en los últimos años: el consumo por tracción ha pasado de una media de 4,43 kWh/km en 2012 a 4,31 kWh/km en 2017. Esta mejora es la consecuencia del intenso trabajo desarrollado en las direcciones de operación y mantenimiento para adaptar las instalaciones y promover la conducción eficiente (ecodriving).

*Velocidad comercial TRAMBESÒS*

**18,11 km/h**

*Kilómetros recorridos TRAMBESÒS*

**1.074.142 km**

**PUNTUALIDAD TRAMBESÒS.** El índice de puntualidad en 2017 ha sido del 98,62 %. Sólo un 1,38 % de las expediciones han registrado retrasos superiores a 1 minuto.



## DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN EL AÑO 2017

En 2017 el índice de disponibilidad del servicio se situó en un **99,98 %**, tanto en TRAMBAIX como en TRAMBESÒS

**TRAMBAIX**  
**35**

Averías

de material móvil que han supuesto la retirada del vehículo o interrupción del servicio superior a 5'

**TRAMBESÒS**  
**33**

Averías

de material móvil que han supuesto la retirada del vehículo o interrupción del servicio superior a 5'

## CONTROL DEL FRAUDE

Durante 2017, el porcentaje de inspecciones con relación a las validaciones en TRAMBAIX se ha reducido un 15,5 % en relación con el año anterior, y en TRAMBESÒS se ha reducido un 5,6 %.

En cuanto a las sanciones en Trambaix, se ha observado un aumento del 3,7 %, porcentaje similar al de Trambesòs.



<b>TRAMBAIX</b>	INSPECCIONES	SANCIONES	VALIDACIONES	% INSPECCIONES /VALIDACIONES	% SANCIONES /INSPECCIONES
2013	526.825	6.932	16.061.000	3,28 %	1,32 %
2014	552.090	7.329	16.343.197	3,38 %	1,33 %
2015	607.527	8.478	17.005.594	3,57 %	1,40 %
2016	638.422	7.798	17.679.804	3,61 %	1,22 %
2017	555.966	8.089	18.223.885	3,05 %	1,45 %

<b>TRAMBESÒS</b>	INSPECCIONES	SANCIONES	VALIDACIONES	% INSPECCIONES /VALIDACIONES	% SANCIONES /INSPECCIONES
2013	330.068	7.813	7.721.095	4,27 %	2,37 %
2014	342.637	6.723	8.150.521	4,20 %	1,96 %
2015	350.118	6.866	8.411.144	4,16 %	1,96 %
2016	324.272	6.558	9.131.488	3,55 %	2,02 %
2017	326.140	6.761	9.735.210	3,35 %	2,07 %

## 4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

A lo largo de los años, en TRAM hemos recibido diversos premios relacionados con la excelencia de los servicios que prestamos y con nuestro compromiso con la sociedad.

En 2017, el servicio de atención al cliente del Grupo, recibió el ***Global Light Rail Awards***, organizado por la editora de la revista Tramways & Urban Transit y considerado uno de los premios de referencia internacional de los sistemas de tranvía. El reconocimiento destacó, especialmente, la gestión de objetos perdidos que TRAM lleva a cabo y que, desde 2014, contempla la opción de mandar dichos objetos directamente al viajero mediante mensajero y sin ningún coste para el usuario. Durante este último año 2017, el Grupo pudo recuperar **727 objetos perdidos**. Además, aquellos objetos no reclamados son puestos a disposición de entidades de inserción laboral como Solidançia y Engrunes.

En este mismo año, ***la Federación de Asociaciones Gitanas de Catalunya* (FAGIC)** nos ha entregado el **X Premio FAGIC** por la contribución del Grupo al desarrollo del colectivo gitano por su "sensibilidad y buenas prácticas" con este colectivo. Desde 2011, TRAM colaboramos activamente con FAGIC con el objetivo de prevenir y erradicar comportamientos incívicos en el interior y en las paradas del tranvía, así como impulsar la convivencia y el respeto a la diversidad en Cataluña.

### ATENCIÓN AL CLIENTE:

**727**  
objetos perdidos y encontrados

**15000**  
peticiones atendidas

**8000**  
dudas resueltas



**Global Light Rail Awards**



## 5. PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES

**TRAM es parte activa en diversas asociaciones sectoriales y apoya numerosas iniciativas externas.**

**UITP:** TRAM forma parte de la Unión Internacional de Transportes Públicos, fundada en 1885, con sede en Bruselas. Esta entidad cuenta con 3.000 miembros asociados y tiene como principal objetivo poner en relación todos los stakeholders del transporte público y los medios de transporte sostenibles de ámbito internacional.

**AMTU:** TRAM apoya a la Asociación de Municipios para la Movilidad y Transporte Urbano cuya finalidad es dar apoyo técnico, jurídico y administrativo a sus asociados en materia de movilidad, infraestructuras y transporte público. AMTU está formada, actualmente, por 93 municipios y 2 Consejos Comarcales, lo que supone una población representada de 2 millones de habitantes.

**ALAMYS:** TRAM es miembro de la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos constituida en 1986 con la misión de compartir experiencias y promover conocimientos que lleven a la implantación de sistemas de transporte masivo sobre rieles contribuyendo, así, a la mejora de la calidad de vida de los habitantes y a la movilidad sostenible de ciudades en Latinoamérica y la Península Ibérica.

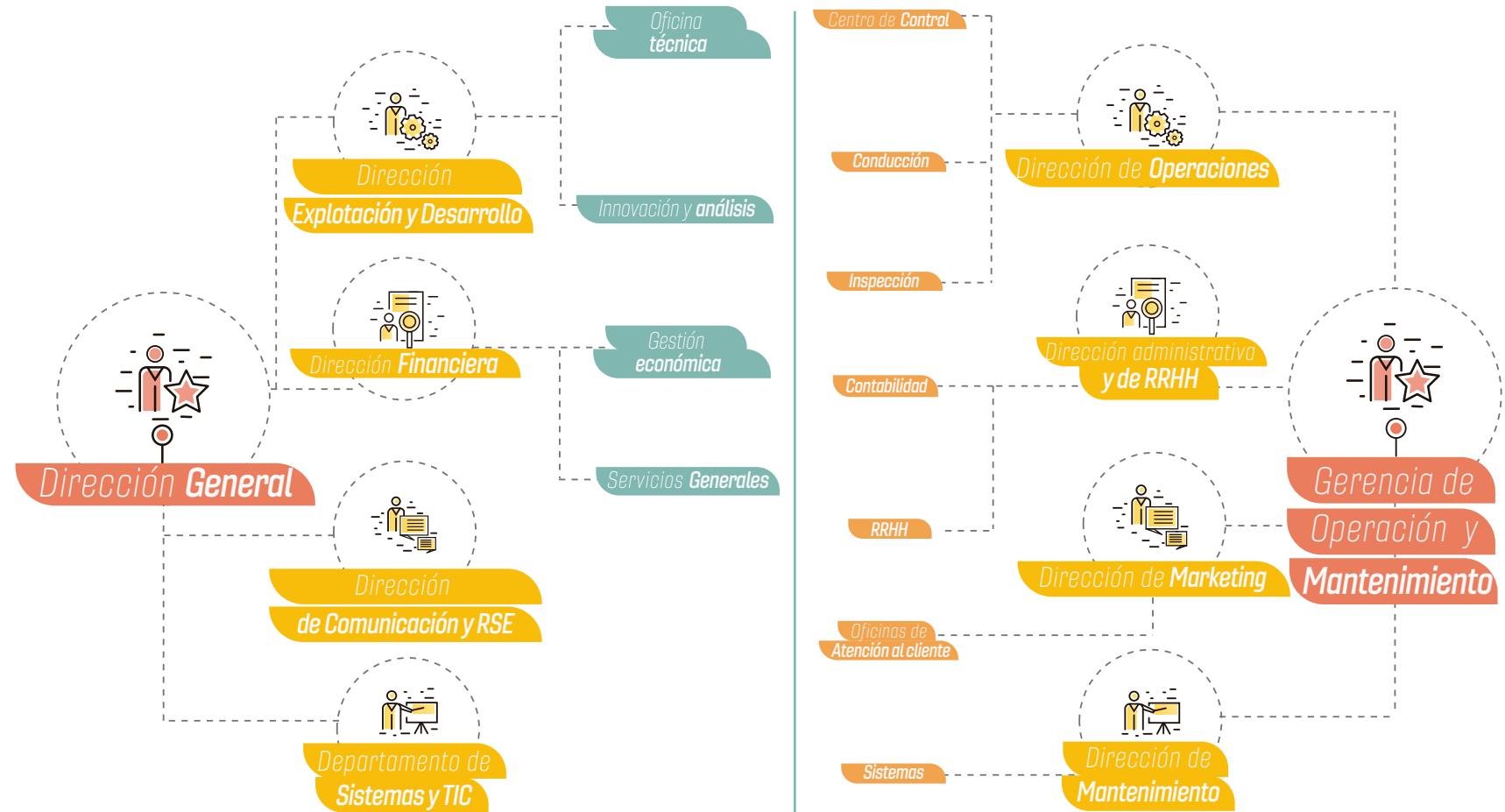
**22@ Network:** TRAM es socia de la red de empresas del 22@, una asociación de organizaciones innovadora y líder en Barcelona que contribuye al diálogo y las relaciones entre los profesionales de las empresas inscritas. A través de esta red, contribuye al desarrollo económico y social del distrito de la innovación.

**Railgrup:** TRAM es socia de Railgrup, entidad fundada en 2002 con el fin de potenciar la competitividad global de sus miembros, promoviendo sus intereses. Desde esta organización se promueven, entre otros, estudios profesionales sobre el sector. Actualmente, cuenta con alrededor de 100 empresas y un volumen de facturación global de 17.000 millones de euros.

**PTP:** TRAM apoya de forma regular las iniciativas de PTP Asociación para la Promoción del Transporte Público. La asociación se dedica a la defensa del transporte público colectivo y el transporte ferroviario de mercancías pensando en el interés común de la ciudadanía. La PTP forma parte de la Federación Europea Transport & Environment y la Federación Europea de Pasajeros.

## 6. ORGANIGRAMA

Autoritat del Transport Metropolità (ATM)





## 8. ÉTICA E INTEGRIDAD

### 8.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

**MISIÓN:** transportar personas en tranvía de manera que les permita disfrutar de un servicio de movilidad eficiente y respetuoso con la sociedad y el medioambiente.

**VISIÓN:** ser reconocidos como una empresa modelo en excelencia dentro del mundo de la movilidad; ejemplo de eficiencia, de innovación y de respeto por el medioambiente y comprometida con los usuarios. Un operador que convierta el viaje en una experiencia satisfactoria.

#### VALORES:

**CALIDAD:** en TRAM entendemos la calidad como la excelencia en la prestación de nuestros servicios. Siendo eficaces como consecuencia del ajuste de los servicios a los requerimientos de los clientes y siendo eficientes al prestarlos con el mínimo coste /impacto.



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

**ENFOQUE AL CLIENTE:** en TRAM desarrollamos nuestra labor con el objetivo de cumplir las legítimas expectativas depositadas por sus clientes, buscamos no sólo atender a sus requerimientos sino también satisfacer sus expectativas.

**RESPECTO POR EL MEDIO AMBIENTE:** TRAM desarrolla su actividad con el objetivo de promover la sensibilización por la preservación del medioambiente con actuaciones que permitan la utilización eficaz y responsable de los recursos disponibles en la organización, respetando la normativa vigente.

**INNOVACIÓN Y EFICIENCIA:** concebimos la innovación como el mejor camino para poder identificar y anticipar oportunidades para la mejora de los servicios, con la mayor eficiencia y el aprovechamiento pleno de los recursos en términos de sostenibilidad.



**TRANSPARENCIA:** la transparencia comporta una actitud dialogante y abierta con información exacta y veraz sobre todas nuestras actuaciones.

**RESPONSABILIDAD:** nos comprometemos con el cumplimiento de los principios y valores éticos, teniendo en consideración a los clientes, empleados y colaboradores a los socios y a la sociedad en general.

**HONESTIDAD:** responsabilidad con nosotros mismos y con los demás, en relación con la calidad del trabajo realizado.

**INTERÉS POR LAS PERSONAS:** conlleva la atención a las personas de la organización para alcanzar el equilibrio entre la vida laboral y familiar, el desarrollo profesional y la implicación y motivación de la plantilla, y poder así prestar el mejor servicio.

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



## 8.2. MARCO ÉTICO

Con la finalidad de reafirmar los valores y principios de TRAM, contamos con un Código ético y de conducta, aprobado por el Consejo de Administración en 2016, que establece las normas que rigen el comportamiento de las personas dentro de la organización.

Su objetivo es garantizar que la ejecución de nuestras actividades diarias tiene en consideración la legislación vigente, los valores de la compañía y los intereses de los clientes, empleados, socios y de la sociedad en general. Para ello, el código ético de TRAM es vinculante para todo el personal, independientemente de la posición y función que desempeñe.

Además de dicho código ético, en TRAM también contamos con un código de conducta aprobado en 2016, en el que se establecen normas de conducta aplicables en las relaciones con los diferentes grupos de interés de la compañía. Con él, queremos hacer público nuestro compromiso de garantizar el buen gobierno de la organización y un comportamiento ético apropiado, en el marco de la responsabilidad social corporativa, evitando así cualquier conflicto de interés.



# EL MODELO DE RSE EN TRAM

## 9. EL MODELO DE RSE EN TRAM

En TRAM contamos con un Modelo de Responsabilidad Social que responde, por un lado, a la propia estrategia de la empresa y, por otro, a las expectativas de los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos.

En TRAM apostamos por una gestión estratégica de la RSE, convencidos de que la única forma de crear valor (fortalecimiento de la reputación y de la cadena de producción, motivación y retención de los empleados, conocimiento del mercado, contribución a la resolución de problemas sociales y minimización del impacto medioambiental) es incorporando RSE en el core business de la empresa.

Con este enfoque, TRAM se compromete a que "el cumplimiento de sus obligaciones legales, normativas y contractuales y la creación de riqueza para sus accionistas, se realice en condiciones justas para toda la sociedad como consecuencia de prestar un servicio de calidad, eficiente en el uso de recursos naturales, que minimice la generación de residuos, proporcionando las condiciones laborales adecuadas para sus trabajadores y la ayuda a sectores vulnerables de la sociedad mediante la colaboración con entidades del tercer sector".

Este compromiso se encuentra integrado en toda la organización y se materializa mediante una doble tutela:

- Mediante la elaboración de una Plan Estratégico Anual de RSE, para garantizar que los compromisos con terceros se materialicen de forma coherente con la actividad que la empresa desarrolla.
- El código ético.

***La Responsabilidad Social Empresarial de TRAM se materializa en tres compromisos:***

***COMPROMISO INTERNO***  
***COMPROMISO CON NUESTROS USUARIOS Y CLIENTES***  
***COMPROMISO CON LA SOCIEDAD***



**Cada uno de estos compromisos incorpora los principios y valores que se describen en el Código Ético de la compañía.**

#### **COMPROMISO INTERNO**

Garantizar a nuestro personal unas condiciones de trabajo seguras y saludables, en igualdad de condiciones, dándoles formación para su desarrollo profesional y personal, facilitando la conciliación familiar tanto como sea posible y promoviendo hábitos de vida saludables.

Generar riqueza para retribuir al accionariado, con una gestión ética y transparente.

Promover relaciones mutuamente satisfactorias con nuestros equipos y proveedores, buscando la mejor práctica en el marco de un comportamiento socialmente responsable y que asuma los principios y valores incluidos en nuestro Código Ético.

#### **COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES/AS Y USUARIOS/AS**

Garantizar la prestación de un servicio acorde con nuestras obligaciones y compromisos y evaluar nuestro cumplimiento mediante encuestas de satisfacción.

Facilitar una comunicación fluida para atender sus dudas y reclamaciones de forma rápida y eficaz.

#### **COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Garantizar que nuestra actividad se desarrolla sin discriminación alguna, dando facilidades a las personas con mayores dificultades de movilidad.

Fomentar los beneficios de la movilidad sostenible y el civismo a través de nuestro programa educativo, porque creemos que las actitudes responsables ayudan a construir una sociedad más democrática, cívica y respetuosa con el medio ambiente.

Garantizar que compartimos la riqueza generada con nuestra actividad con la sociedad, que al utilizar nuestros servicios nos ayuda a hacerlo, mediante la realización directa de acciones de carácter social y de promoción de la cultura, o de patrocinio de iniciativas de terceros en estos campos.

Garantizar que nuestra actividad es respetuosa con la calidad del aire y del agua, la biodiversidad y el consumo de recursos naturales y que fomenta los principios generales de protección del medio ambiente, tanto desde la perspectiva local como global.

## 9.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS O STAKEHOLDERS

En TRAM mantenemos un sólido compromiso de diálogo con nuestros grupos de interés, a los que facilitamos en todo momento la información corporativa relevante para cubrir sus necesidades de información, de un modo fluido y transparente. Identificar a todos los stakeholders de TRAM y conocer sus expectativas y demandas ha sido determinante para definir el modelo de RSE de nuestra empresa ya que contribuyen, directa o indirectamente, a la buena marcha de nuestras actividades, impulsando así la viabilidad del negocio a largo plazo.

En TRAM consideramos como grupo de interés a todos los colectivos sociales que se ven o se pueden ver afectados por la actividad de la empresa, ahora o en el futuro, y/o que, de manera legítima, afecta o puede afectar a la actividad de la empresa y, por lo tanto, a nuestros resultados.

Para identificar y priorizar a los stakeholders, en TRAM los hemos clasificado en base a los siguientes factores:

**Potencia:** capacidad que tiene un determinado colectivo de imponer exigencias a la organización.

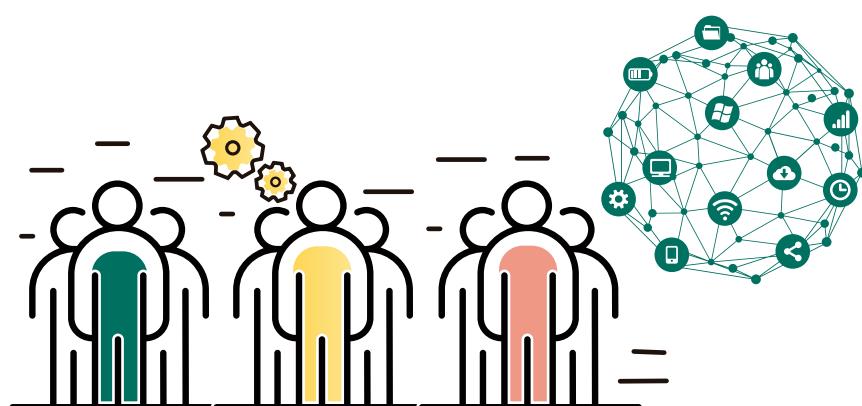
**Legitimidad:** posibilidad de un determinado colectivo para incidir en los resultados de la organización.

**Criticidad:** urgencia con la que se requiere atención al grupo.

Entre nuestros grupos de interés se encuentran las administraciones públicas, los socios y accionariado, los usuarios y usuarias, los medios de comunicación, la plantilla, las empresas proveedoras y la comunidad (ciudadanos, ONGs, asociaciones, etc.).

Con el objetivo de mantener una relación cercana, accesible y transparente con todos los grupos, y poder escuchar sus demandas y opiniones, gestionamos de manera activa nuestros canales de comunicación.

El diálogo con los grupos de interés se mantiene a través de encuestas de satisfacción de clima laboral y estudios de percepción, entre otros. Como canales de comunicación destacan la página web corporativa (con información relativa a la actividad segmentada para los distintos grupos de interés, el estado de la red y su desempeño) y las redes sociales.



## 9.2. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS O STAKEHOLDERS

### ADMINISTRACIÓN

La Administración pública es uno de los principales stakeholders de TRAM, ya que es quien gestiona la concesión y quien regula el marco legal vigente en el que opera TRAM. La compañía mantiene de manera regular un diálogo con las diferentes administraciones.

*Comité Marketing ATM*

*Mesa de la Cambra*

*Comisión de Nomenclatura ATM*

*Comité Ejecutivo ATM*

*Reuniones periódicas de seguimiento*

*Comisión de Movilidad*

### SOCIOS-ACCIONISTAS

Los socios-accionistas de TRAM forman parte de la gestión de la empresa a través de los órganos de gobierno constituidos.

*Consejos de Administración trimestrales*

*Reuniones específicas*

*Emails, teléfono*

### USUARIOS

TRAM mantiene una comunicación bidireccional con sus usuarios y clientes, ya que el grupo tiene diferentes canales formales e informales de comunicación mediante los que recibe sus opiniones periódicamente.

🌐 Web TRAM [www.tram.cat](http://www.tram.cat)

📍 Oficinas de atención al cliente

📞 Tel. 900701181

📞 Tel. Oficina Trambaix 934774444

📞 Tel. Oficina Trambesòs 934626770

🐦 Twitter @TRAM\_Barcelona

🌐 Facebook.com/TRAM\_Barcelona

linkedin TRAM Barcelona

📷 Instagram tram\_barcelona

💬 Whatsapp 600904455

📺 Canal Youtube TRAM Barcelona

🍏 App TRAM IOS y Android

💻 Blog TRAM próxima parada

📢 Encuesta de satisfacción

📣 Campaña: Quiero hablar con la persona responsable

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En TRAM somos transparentes en nuestras informaciones y mantenemos un contacto directo con los medios generalistas y especializados a través del equipo de comunicación de la compañía, encargado de hacer una gestión activa del gabinete de prensa.

## TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

La plantilla de TRAM es parte esencial del desarrollo de la compañía, por lo que el Grupo dispone de diversos canales de comunicación interna, a través de los cuales los trabajadores y trabajadoras pueden expresar sus opiniones y hacer demandas o sugerencias de mejora a la dirección.

*Reuniones Comité de empresa*

*Intranet*

*Pantallas informativas en los comedores*

*Email*

*Operadora TRAMcomunica*

*Whatsapp*

*InTRAM, newsletter*

*Reuniones corporativas anuales*

*Comités de dirección*

*Encuesta anual de clima laboral*

*Buzón de sugerencias*

*Tablón de anuncios*

*Desayunos con el gerente*

*Reuniones de equipo de comunicación Interna*

*Reuniones Comité de Comunicación Interna*

*Charla del Director Gerente de la Operadora*

*Entrevistas personales*

Web [www.tram.cat](http://www.tram.cat) (formulario)

Teléfono 932388770 / 629575150

Comunicados

Blog

Twitter @TRAM\_Bcn

InfoTRAM newsletter





## **EMPRESAS PROVEEDORAS**

El diálogo con todas las entidades proveedoras y suministradoras de TRAM es constante y fluido. Los proveedores son una pieza esencial para el desarrollo de nuestra actividad y nuestra relación con ellos se basa en garantizar el mantenimiento de las colaboraciones, de la seguridad jurídica en la concesión y de la transparencia del proceso de contratación. La política de contratación de TRAM incluye rigurosos parámetros de selección, y articula todos los procedimientos de compras a través de una gestión basada en la transparencia y la seguridad. Contemplando todos los procesos y sus posibles incidencias asegurando, así, la cadena de valor.

## **COMUNIDAD**

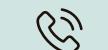
En TRAM favorecemos el diálogo y la interacción con el conjunto de entidades de iniciativa pública o privada del entorno local circundante a nuestra actividad. Por este motivo, interactuamos con asociaciones vecinales y de otros tipos, como fundaciones, ONGs, etc.

### *Reuniones periódicas*

### *Colaboraciones con ONGs*

### *Presencia en diferentes foros*

### *Apoyo a proyectos sociales, culturales y científicos*



*Teléfono*



*Emails*



*Presupuestos*



*Reuniones*

## 9.3. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD: METAS Y OBJETIVOS DE LA RSE

*En 2016 TRAM llevó a cabo un análisis de materialidad que nos permitió definir el "Modelo de Responsabilidad Social Empresarial de TRAM", identificar y priorizar los aspectos materiales más relevantes para la gestión de la RSE a partir de los compromisos de la empresa.*

*Anualmente, a través del Plan de Responsabilidad Social, se definen los objetivos y las acciones que permiten materializar nuestros compromisos en materia de RSE.*

La identificación de los aspectos más relevantes y los objetivos estratégicos se basó en el análisis y el diagnóstico de la información recopilada a través de un trabajo de campo centrado en:

**1.** *Elaboración y aplicación de un cuestionario de autoevaluación sobre la situación de TRAM con relación a 7 ejes y sus indicadores de RSE. (Los ejes e indicadores utilizados en el cuestionario de autoevaluación son los definidos por el Instituto Ethos de Responsabilidad Social Empresarial).*

**2.** *Reflexión y evaluación de las acciones llevadas a cabo hasta el momento, alineadas con los indicadores evaluables de la RSE.*

**3.** *Identificación y diálogo con los grupos de interés o stakeholders.*

A partir de los resultados obtenidos en el análisis del trabajo de campo, se elaboró el diagnóstico de la RSE que permitió identificar los aspectos que queríamos potenciar y priorizar, recogidos en una propuesta de líneas de actuación plasmadas en el Modelo de Responsabilidad Social Empresarial de TRAM.

Para la elaboración del Modelo de RSE se han tenido en cuenta varios referentes, entre los que destacan:

*El Libro Verde de la Unión Europea* (2001) y su posterior Comunicación (2002), que establece el marco de lo que tiene que ser la Responsabilidad Social y proporciona diferentes recomendaciones.

*Publicaciones del Consejo Estatal* de la Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE), encargado del impulso y el fomento de las políticas de Responsabilidad Social de las Empresas.

*Forética: SGE 21* "Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable".

*RScat- Red* para la responsabilidad social a las pymes-ESADE.

*Instituto Ethos:* "Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial".

*La Guía G4* del Global Reporting Initiative para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

*La Norma ISO 26000* "Guía de Responsabilidad Social".

Los resultados obtenidos en todas las etapas del análisis de materialidad realizado permitieron definir la meta y los objetivos de TRAM en materia de RSE.

## 9.4. COMPROMISO INTERNO

En TRAM mantenemos un compromiso interno con todas aquellas personas que trabajan y/o colaboran con la compañía. La empresa es plenamente consciente de la importancia, no solamente de llevar a cabo una gestión responsable de sus activos, sino también de implicar a todos los trabajadores, accionistas, proveedores y colaboradores en las prácticas de RSE de la empresa.



### NUESTRO COMPROMISO CON LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

En TRAM somos conscientes del valor de nuestro capital humano, estamos comprometidos con garantizar unas condiciones seguras y saludables de trabajo, asegurar la igualdad de condiciones, promover el desarrollo profesional y personal, facilitar la conciliación familiar y promover hábitos de vida saludables entre los trabajadores.

## Mejora Continua

### Decisión

*Mantener de forma segura y saludable el entorno y las condiciones de trabajo*

- Garantizar el cumplimiento de la legislación en materia de seguridad y salud.
- Identificar los riesgos potenciales y realizar acciones preventivas, involucrando a la plantilla en dicha tarea, ya que tienen una mejor perspectiva de los problemas y posibles soluciones.
- Garantizar que todos los empleados conozcan los procedimientos en materia de salud y seguridad en su puesto de trabajo.

*Desarrollar las competencias/recursos para garantizar un buen desempeño del trabajo*

- Identificar las competencias/recursos profesionales actuales y los necesarios para el buen desarrollo del trabajo.
- Invertir en formación y desarrollo personal, para que se superen los posibles desfases entre requerimientos y competencia/experiencia.

*Facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar*

- Tener en cuenta la situación personal de la plantilla y, en la medida de lo posible, facilitar la conciliación mediante flexibilidad de horarios, reparto equitativo del trabajo y trabajo remoto.

*Fomentar la igualdad de oportunidades*

- Garantizar que en todos los procesos: selección de personal, contratación, retribución, formación continua y desarrollo profesional, el género, procedencia cultural, orientación sexual y religión no afectan a las decisiones que se tomen.

*Dar seguridad en el empleo y pago digno*

- Garantizar que toda la plantilla conozca los procedimientos en materia de salud y seguridad en su puesto de trabajo.

*Desarrollar una comunicación fluida*

- Promover la participación de trabajadores y trabajadoras.
- Garantizar la accesibilidad de los trabajadores a la Dirección de la compañía.
- Comunicar los objetivos, planes de acción y evolución de los mismos a la plantilla.

## NUESTRO COMPROMISO CON EL ACCIONARIADO

El compromiso de TRAM con nuestros accionistas se fundamenta en generar negocio con una gestión ética y transparente y en compartir nuestro desempeño en RSE.

## Decisión

*Impulsar comportamientos éticos en la gestión*

- Ejercitar, de modo informado y responsable, sus derechos de voto en las Juntas Generales de Socios y, al hacerlo, exigir siempre la actuación ética de la empresa, incluyendo la aprobación del correspondiente Código Ético y Manual de Conducta, procurando su efectiva aplicación.

- Configurar la empresa como un instrumento al servicio de la creación de riqueza, haciendo compatible su ineludible finalidad de obtención de beneficios con un desarrollo social sostenible y respetuoso con el medio ambiente, procurando que toda nuestra actividad se desarrolle de manera ética y responsable.

*Suministrar información transparente*

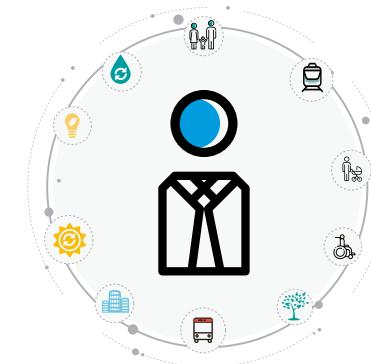
- Suministrar información veraz referida a los aspectos de la gestión de la compañía.

- Realizar un informe anual de RSE y publicarlo.

*Comprometerse expresamente en materia de RSE*

- Disponer de un Manual de RSE y comprometerse a su implementación.

## Mejora continua



## NUESTRO COMPROMISO CON LAS EMPRESAS PROVEEDORAS Y LOS COLABORADORES

En TRAM entendemos que la excelencia de nuestro servicio es la consecuencia, entre otras cosas, de las buenas prácticas en la selección y gestión de entidades proveedoras y colaboradoras, en las que buscamos una vinculación y compromiso con nuestra compañía similar a la de un socio estratégico. Por este motivo, promovemos relaciones mutuamente satisfactorias, en el marco de nuestro modelo de RSE y del cumplimiento de los principios y valores incluidos en nuestro Código Ético.

## Mejora continua

### Decisión

*Asegurar prácticas éticas en las empresas proveedoras*

- Seleccionar a las empresas proveedoras y colaboradoras en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.

*Garantizar en la selección de proveedores y colaboradores la consideración de los aspectos de RSE*

- Solicitar a los colaboradores/proveedores su Código Ético y modelo de RSE.
- Incorporar en los contratos con proveedores y colaboradores el requisito de respetar el Código Ético de TRAM e invitarles a su aplicación y difusión.

*Construir relaciones de mutuo beneficio*

- Fomentar las relaciones duraderas.
- Promover prácticas eficientes en las relaciones con proveedores y colaboradores.



## 9.5. COMPROMISO CON LOS NUESTROS CLIENTES Y USUARIOS

De acuerdo con nuestra vocación de servicio público y su orientación al acceso a la movilidad de las personas, en TRAM tenemos el deber de ser responsables con todos los clientes y usuarios de nuestros servicios.

Tenemos el compromiso de ofrecer el mejor servicio posible a todas las personas que hacen uso de las prestaciones del Grupo y para ello trabajamos constantemente para transportar a las personas de manera segura y confortable. Además, mantenemos una política de transparencia y establecemos diferentes canales para mantener una comunicación fluida que permita atender sus dudas y reclamaciones de forma rápida y eficaz.



### Decisión

*Garantizar la seguridad y calidad del servicio*

*Conocer el grado de satisfacción y fidelidad de nuestros clientes y usuarios*

*Fomentar una comunicación fluida*

*Transmitir nuestra sensibilidad medioambiental y social*

### Mejora continua

- Disponer de un sistema de gestión certificado.
- Atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios, buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.
- Realizar encuestas periódicas de satisfacción.
- Evaluar la visión de la Compañía.
- Disponer de canales de comunicación fluida y eficiente: teléfono de atención al cliente, buzón de sugerencias, correo electrónico, redes sociales, etc.
- Informar sobre los beneficios medioambientales y sociales de nuestro servicio.
- Difundir el Código Ético mediante la página web.
- Difundir las acciones/campañas en favor de la sostenibilidad y los colectivos más desfavorecidos.

## 9.6. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

TRAM orienta a su compromiso con el entorno social y ambiental hacia la creación de valor compartido con la comunidad, impulsando actuaciones e inversiones alineadas con nuestros objetivos empresariales que generan valor para la compañía y revierten positivamente en la sociedad y en el territorio y sus habitantes.

### ACCIONES SOCIALES

TRAM aspira a desempeñar un papel importante en la vida de las personas, no solo como proveedores de un servicio público de calidad, sino como agentes de desarrollo de la comunidad, repercutiendo en ella ésta parte de la riqueza generada a través de colaboraciones y patrocinios de programas sociales y culturales; o bien, mediante el desarrollo de proyectos que den respuesta a nuestro compromiso social, ayudando a las personas con dificultades de movilidad o fomentando la movilidad sostenible y el civismo a través de nuestro programa educativo.



### Decisión

*Realizar actividades de carácter social*

*Realizar acciones de marketing con causa*

*Realizar campañas de captación de fondos a favor de causas sociales o medioambientales de la comunidad local o global, vinculadas a la venta de nuestros servicios.*

### Mejora continua

- Colaborar en la ejecución de programas de instituciones de carácter social, mediante aportaciones dinerarias o en especie.
- Desarrollar acciones de sensibilización acerca del civismo y la movilidad responsable, mediante un programa educativo.
- Desarrollar acciones dedicadas a mejorar los niveles de atención social de los más desfavorecidos.

- Solicitar a los colaboradores/proveedores su Código Ético y modelo de RSE.
- Incorporar en los contratos con las empresas proveedoras y colaboradoras el requisito de respetar el Código Ético de TRAM e invitarles a su aplicación y difusión.

- Fomentar las relaciones duraderas.
- Promover prácticas eficientes en las relaciones con proveedores y colaboradores.

## NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

En TRAM desarrollamos nuestras actividades teniendo en cuenta la protección del medioambiente, de acuerdo con los principios establecidos en nuestra política ambiental, entre los que se incluye el compromiso de prevención de la contaminación y el principio de precaución.

Nos comprometemos con el desarrollo de una actividad respetuosa con la calidad del aire y del agua, la biodiversidad, el consumo de recursos naturales y el fomento de los principios generales de protección del medioambiente, tanto desde la perspectiva local como global.



## Decisión

*Minimizar el consumo de  
recursos naturales.*

- Disponer de procedimientos para una práctica eficiente en el consumo de agua.
- Utilizar energías renovables, como la solar, mediante instalaciones propias.
- Adquirir preferentemente equipos que minimicen el consumo energético.
- Disponer de políticas de conducción eficiente para reducir el consumo energético.

*Minimizar los residuos que genera  
nuestra actividad.*

- Disponer de sistemas de calidad ambiental basados en la norma ISO-14.001.
- Utilizar, en la medida de lo posible, productos biodegradables.

## Mejora continua



## NUESTRO COMPROMISO CON LOS COMPETIDORES

La condición de prestador de un servicio de transporte público, mediante tranvía, en el Área Metropolitana no permite identificar competidores en sentido estricto, pero sí otras organizaciones que proporcionan servicios complementarios como bus, metro, etc. en la misma área o que proporcionan el mismo servicio en otras ubicaciones.

La relación de TRAM con dichas organizaciones se realiza mediante la participación en asociaciones sectoriales, como por ejemplo RailGrup, UITP, ALAMYS, etc., y siempre desde la ética y la transparencia.



## Decisión

*Garantizar una relación con los competidores, ética y lícita.*

## Mejora continua

- Competir lealmente con otras empresas, cooperando para la consecución de un libre mercado basado en el respeto mutuo entre competidores, absteniéndose de realizar prácticas desleales.

*Promover la RSE en asociaciones de las que TRAM es miembro.*

- Incorporar temas de RSE en conferencias y congresos.
- Compartir y abrir a terceros los proyectos de RSE promovidos por TRAM.



# ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2017

## 10. ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2017

Anualmente, en TRAM elaboramos el Plan de RSE en el que, de forma transparente, equitativa y responsable, materializamos los compromisos asumidos por nuestra empresa en su Modelo de RSE.

**Transparente**, al permitir que la decisión de ejecutar cualquier proyecto en este ámbito pueda ser trazable, para poder valorar las diferentes propuestas ya sean promovidas internamente, o se planteen a la empresa por parte de terceros.

**Equitativa**, para garantizar que los recursos económicos que se asignen al Plan se distribuyan entre todos los compromisos asumidos por la empresa.

**Responsable**, como consecuencia de que los recursos destinados sean coherentes con los compromisos y los resultados esperados.

El Plan de Responsabilidad Social Empresarial de 2017 se organizó a partir de los 3 compromisos globales del TRAM en materia de RSE -*compromiso interno, compromiso con nuestros clientes y usuarios, y compromiso con la sociedad*- y los objetivos específicos que se revisan anualmente.



# COMPROMISO INTERNO INDICADORES 2017

## FOMENTAMOS LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

### **Plan de igualdad. En TRAM creemos en la igualdad.**

Tanto en Trambaix como en Trambesòs existe un plan de igualdad para asegurar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres y eliminar cualquier posible discriminación por razón de género.

### **Este plan se aplica mediante varias acciones y actividades que ayudan a reforzar la igualdad de oportunidades y que entre otras destacamos:**

- Destino de recursos humanos, materiales y económicos a la ejecución del Plan.
- Aparición frecuente de conductores/as e inspectores/as en las actividades educativas de la web.
- Uso de lenguaje inclusivo en la definición de los puestos de trabajo.
- Plan de formación anual para fomentar la igualdad de oportunidades gracias al conocimiento.
- Uso respetuoso de la imagen masculina y femenina, ausencia de sexismo.
- Presencia equilibrada de figuras femeninas y masculinas en la web y en la revista corporativa.

## EN TRAM APOSTAMOS POR LA IGUALDAD SALARIAL

*La retribución base entre hombres y mujeres por categorías profesionales es la misma en todos los casos. Este salario viene marcado por las tablas salariales del convenio de aplicación.*

### **Protocolo de igualdad y prohibición de trato discriminatorio**

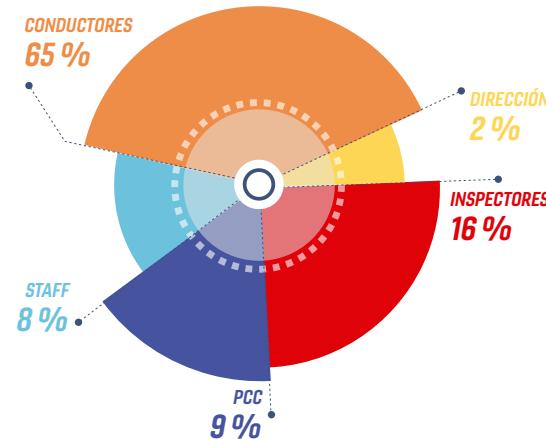
En TRAM desarrollamos un protocolo de igualdad y prohibición de trato discriminatorio que tiene por objeto establecer una política de igualdad de trato y oportunidades y de prohibición de trato discriminatorio por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, tanto la directiva y la plantilla de TRAM como con respecto a terceros.

Los trabajadores y trabajadoras de TRAM reciben formación específica acerca de la existencia de este protocolo, de los derechos y prohibiciones que se derivan de su contenido y de la existencia del canal de denuncias como medio que deberán emplear si tienen conocimiento de tales prácticas.

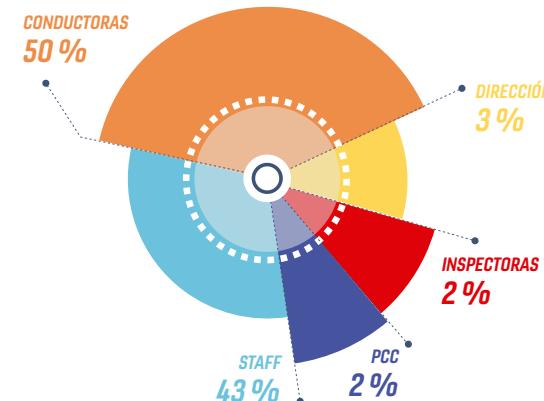
Además, en TRAM nos comprometemos a aplicar la sanción correspondiente a todas aquellas conductas discriminatorias en función de los parámetros establecidos en su código interno de conducta.

*Desde su implantación en 2013, se ha activado en tres ocasiones el protocolo de igualdad y prohibición de trato discriminatorio aunque, en ningún caso, ha sido necesario emprender acciones legales.*

## NUESTRA PLANTILLA



**180**  
Hombres  
**79 %**  
de la plantilla



**48**  
Mujeres  
**21 %**  
de la plantilla

Plantilla según categoría profesional y sexo.



## DAMOS SEGURIDAD EN EL EMPLEO Y OFRECEMOS REMUNERACIÓN DIGNA

En TRAM priorizamos el empleo estable y de calidad, frente a la subcontratación o los contratos temporales.

### PROTOCOLO DE DERECHOS Y DEBERES DE LA PLANTILLA DE TRAM

El protocolo tiene por objeto reconocer los derechos y establecer los deberes que el personal de TRAM tiene en el marco del Modelo de Prevención y Detección de Delitos (MPDD) de la compañía.

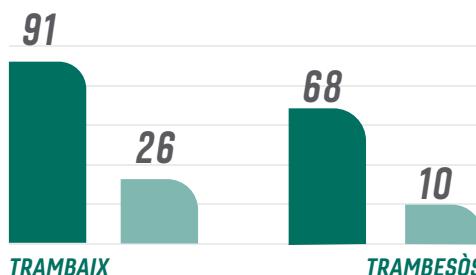
La relación de derechos y deberes que contiene este protocolo respeta los derechos y deberes que el ordenamiento jurídico vigente reconoce a los trabajadores y a la ciudadanía en general, que en ningún caso podrán ser restringidos más allá de lo que permite el Derecho laboral.

Esta relación de derechos y deberes debe entenderse también sin perjuicio de otros derechos y deberes que se reconozcan en otros textos normativos aprobados por la propia empresa.



## TIPOS DE CONTRATOS

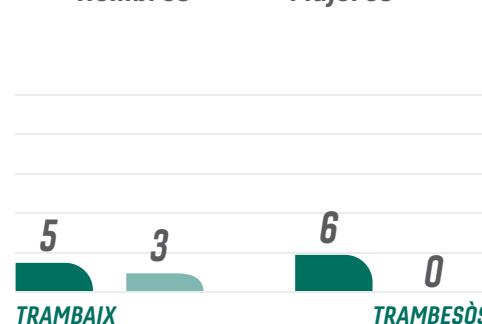
### CONTRATOS INDEFINIDOS



### CONTRATOS INDEFINIDOS CON REDUCCIÓN DE JORNADA



### CONTRATOS DE DURACIÓN DETERMINADA



### CONTRATOS A TIEMPO PARCIAL



## CONTRATACIONES 2017 TRAMBAIX POR EDAD Y SEXO

<b>Edad</b>	 Hombres	 Mujeres
24		1
36	3	
41		1
43	3	1
44		

El 100% de la plantilla está bajo un único convenio

## ÍNDICE DE ROTACIÓN

2014      2015      2016      2017

TASA DE ROTACIÓN TRAMBAIX

1,82      0      2,68      2,16

TASA DE ROTACIÓN TRAMBESÒS

2,06      2,07      3,65      2,09

## CONTRATACIONES 2017 TRAMBESÒS POR EDAD Y SEXO

<b>Edad</b>	 Hombres	 Mujeres
27		1
31		1
32		1
40		1
42		2
44		1
49		1

## MANTENEMOS DE FORMA SEGURA Y SALUDABLE EL ENTORNO Y LAS CONDICIONES DE TRABAJO

### COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En TRAM existe un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo único para ambas empresas (Trambaix y Trambesòs) con operación al máximo nivel.

*El 100% de la plantilla está representada por dicho Comité de Seguridad y Salud.*

El Comité actualmente está compuesto por los siguientes miembros:

*Director Gerente, Director de Operaciones, Director de Administración y RH*

*Responsable de PCC, Responsable de Seguridad y Medio Ambiente*

*Adjunto al Director de Operaciones, 4 conductores, 1 inspector.*

### TRAMBAIX 2017

Nº de accidentes con baja de personal propio

3

Nº de accidentes sin baja

4

Nº de jornadas perdidas por accidente

70

Nº de accidentes mortales

0

Índice de frecuencia

16,15

Índice de gravedad

0,38

Índice de incidencia

25,86

Índice de absentismo

5,84

### TRAMBESÒS 2017

Nº de accidentes con baja de personal propio

4

Nº de accidentes sin baja

2

Nº de jornadas perdidas por accidente

53

Nº de accidentes mortales

0

Índice de frecuencia

25,18

Índice de gravedad

0,33

Índice de incidencia

41,24

Índice de absentismo

5,25

### TRAMBAIX 2017

#### TIPOS DE ACCIDENTES CON BAJA



1



0

### TRAMBESÒS 2017

#### TIPOS DE ACCIDENTES CON BAJA



0



0

Daños con herramientas portátiles o manuales

Daños con herramientas portátiles o manuales

Accidentes de tráfico (durante el trabajo, excluidos los "in itinere")

Accidentes de tráfico (durante el trabajo, excluidos los "in itinere")



1



1



4



0

### PLANTILLA TRAMBAIX

Nº trabajadores/as a tiempo completo 131

Nº horas trabajadas

185.711

### PLANTILLA TRAMBESÒS

Nº trabajadores/as a tiempo completo 97

Nº horas trabajadas

158.844

## SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD: OHSAS 18001

TRAM está certificada con la norma OHSAS 18000, un **sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo** que contribuye a la mejora de las condiciones y factores que pueden afectar al bienestar de toda persona que se encuentre en el entorno físico de la empresa. La especificación técnica OHSAS 18001 establece los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para que las organizaciones puedan optimizar el rendimiento del sistema, y controlar eficazmente los riesgos asociados con sus actividades, enfocado siempre a la protección de las personas.

## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

*La prevención de riesgos laborales es una de las prioridades máximas en la gestión de TRAM.*

Con el objetivo principal de lograr un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, en TRAM desarrollamos una política de seguridad en el trabajo basada en los principios básicos siguientes:

- Cumplir con la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad industrial, ya sea a nivel estatal, autonómico o local, así como los requisitos derivados de las concesiones administrativas de las que somos titulares.
- Asignar y disponer de los recursos necesarios para conseguir una gestión adecuada que permita la identificación, evaluación y control de los posibles riesgos, así como la implantación de las medidas preventivas necesarias.

- Dar participación activa a todos los trabajadores como medida fundamental para conseguir una efectiva implantación y mejora de las actividades preventivas, así como para conseguir un adecuado clima de seguridad y confianza. De esta manera, se transforman los canales necesarios de intercambio de información, cooperación y vigilancia relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Facilitar información y formación inicial y continuada a los trabajadores sobre los riesgos inherentes a su puesto de trabajo, así como los medios y medidas que conviene adoptar para su prevención, con el fin de promover y asegurar comportamientos y hábitos de conducta seguros y positivos.
- Integrar en la gestión de la prevención a nuestros clientes, empresas proveedoras, subcontratistas y visitantes con el objetivo de asegurar que ninguna de nuestras actividades tenga algún tipo de incidencia sobre ellos y al revés.
- Colaborar con las Administraciones Públicas y otros organismos en el desarrollo de procedimientos, dispositivos y métodos de trabajo.

### Durante 2017 se han impartido:

**2.680 horas de formación de prevención de riesgos laborales en Trambaix**

**1.574 horas de formación de prevención de riesgos laborales en Trambesòs**

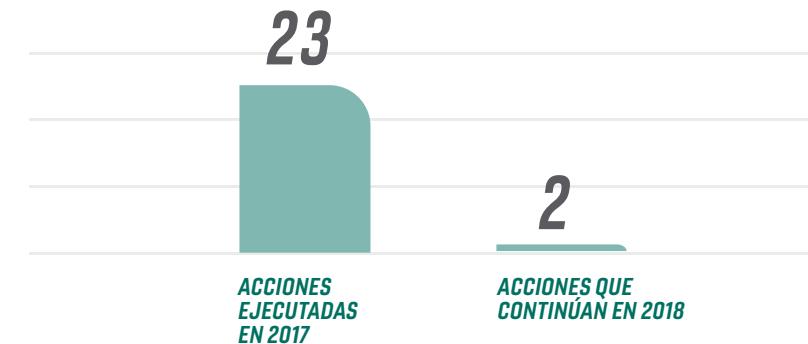
## DESARROLLAMOS LAS COMPETENCIAS Y RECURSOS PARA GARANTIZAR UN BUEN DESEMPEÑO DEL TRABAJO

### **Formación**

La formación de los trabajadores y trabajadoras, tanto en la etapa inicial como durante el ciclo laboral de un profesional, es uno de los pilares básicos sobre los cuales se fundamenta la calidad de cualquier organización.

En TRAM impulsamos la formación de forma decidida y promovemos anualmente un *Plan de Formación, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015*.

*Si tenemos en cuenta el número de horas, el 48,82 % de la formación realizada corresponde a formación interna y el 51,18 % restante a formación externa.*

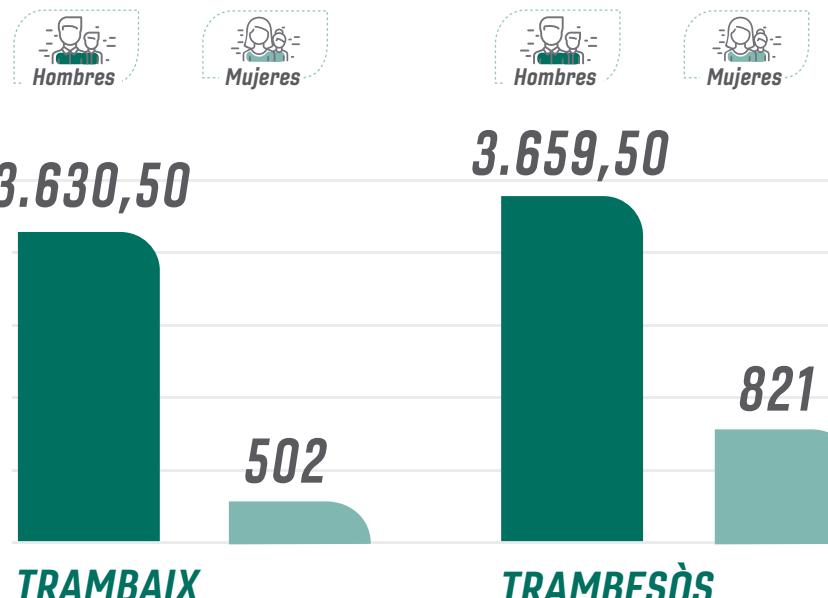


Durante el año 2017 se impartieron 8.613 horas de formación, repartidas entre TRAMBAIX y TRAMBESÒS, y el 99 % de la plantilla de ambas empresas recibió formación a lo largo del año.

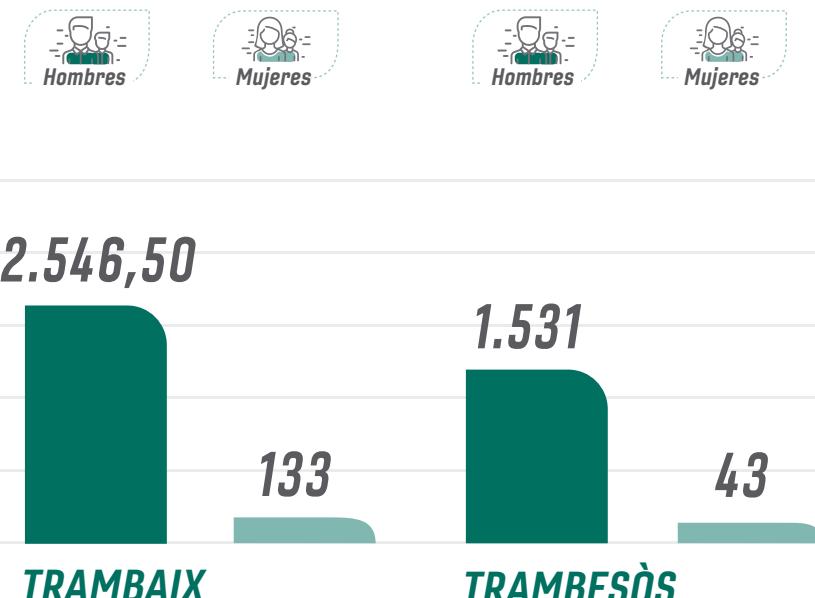
**El 100% de la plantilla realiza reuniones de desempeño anuales**

*El 49,38 % de horas de formación ha sido en materia de seguridad*

#### Horas de formación por sexo TRAM



#### Horas de formación en seguridad por sexo TRAM



Para cumplir con la máxima efectividad las necesidades formativas de la plantilla, TRAM tiene establecidos diferentes tipos de cursos de formación, tanto inicial como de formación continua.

### **Formación inicial**

Diseñada para los nuevos conductores y conductoras -que constituyen el grueso de la plantilla- con el objetivo de que puedan afrontar con éxito el día a día de su trabajo.

Esta formación es impartida por personal interno de la empresa y tiene una duración aproximada de un mes y medio, durante el cual se combinan clases teóricas y prácticas. En el período 2007-2017, se han llevado a cabo un total de 10 programas de formación para nuevos conductores.

El programa inicial de formación estratégica consta de los siguientes puntos:

*Presentación de empresa*

*El sistema tranviario TBX – TBS*

*Infraestructura*

*El material móvil*

*Aparatos de vía y enclavamientos*

*La señalización*

*Reglas generales de circulación*

*La comunicación*

*Resolución de incidencias de circulación*

*Incidentes, accidentes y reglamento de viajeros*

*Ecodriving*

*Prevención de riesgos laborales*

*Atención al cliente*

Los inspectores/as y los operadores/as del PCC tienen también una formación inicial adaptada a las características de su puesto de trabajo.



## Formación continua

Junto con el aprendizaje inicial, la formación continua constituye un elemento indispensable para garantizar una calidad óptima del servicio. Estos otros cursos se programan una vez detectadas las necesidades individuales de cada trabajador, o bien de pequeños grupos de trabajadores.

Los cursos de formación continua que se han impartido se pueden dividir en tres grupos:

*Cursos generalistas de Dirección y Liderazgo*

*Cursos técnicos de especialización*

*Revisión y reciclaje de la conducción del tranvía: cada año se realiza una formación de reciclaje de 8 horas, repartidas en tres sesiones, donde se actualizan los conocimientos, se refrescan los aspectos relacionados con la mejora de la explotación y se comparten experiencias reales que permitan trabajar nuevas soluciones.*

## Facilitamos la conciliación de la vida laboral y familiar

*Durante 2017 disfrutaron del permiso de maternidad:*

**MUJERES**

**6**

**HOMBRES**

**2**

*Durante 2017 disfrutaron del permiso de paternidad:*

**HOMBRES**

**2**

*El 100% de la plantilla se reincorporó a su puesto de trabajo después de los permisos*

*% Trabajadores/as con reducción de jornada*

**TRAMBAIX**

**TOTAL PLANTILLA**

**131**

**personas**

**1,2 %**

*8 personas disfrutan de la reducción de jornada*

**TRAMBESÒS**

**TOTAL PLANTILLA**

**97**

**personas**

**13,40 %**

*13 personas disfrutan de la reducción de jornada*

## Fomentamos una comunicación interna fluida

Uno de los compromisos de responsabilidad social empresarial de TRAM es el de garantizar que la información corporativa se difunda entre el personal de forma adecuada.

*Con nuestra comunicación interna fomentamos el sentimiento de pertenencia ya que...*

*compartimos valores · nos sentimos apoyados · sentimos orgullo de empresa  
sabemos qué se espera de nosotros · establecemos vínculos afectivos  
nos sentimos útiles y valorados*

### Nuestros canales de comunicación:

#### Comité de comunicación interna

Formado por representantes de todos los colectivos: conductores/as, inspectores/as, operadores/as, mantenimiento, atención al cliente, marketing, recursos humanos y administración, bajo el coliderazgo de recursos humanos y marketing.

#### Reuniones internas con la Dirección de la compañía

Cada año se realizan reuniones abiertas a toda la plantilla, durante las cuales el Comité de Dirección explica los hechos relevantes del año, y se da la oportunidad a todo el personal de obtener información de primera mano sobre temas que les interesan. Los contenidos expuestos en estas reuniones se publican en la intranet corporativa.

#### Intranet corporativa, cartelería digital y boletín interno mensual (inTRAM)

A través de la intranet corporativa, el personal tiene en todo momento la

información útil para su trabajo y puede estar al día de las últimas novedades de cada departamento y la información corporativa. Además, las personas que trabajan en TRAM reciben cada mes el boletín digital interno inTRAM con las noticias más destacadas.

#### TRAMcomunica

La empresa dispone de un correo electrónico corporativo con información general de interés para toda la plantilla. Este canal se utiliza como refuerzo de internet y cartelería digital.

#### Encuesta de comunicación interna

En 2016 se llevó a cabo una encuesta de comunicación interna para valorar los cambios que se han aplicado en esta materia. El índice de participación fue del 53 %, el 87 % de las personas que respondieron dispone de los medios para comunicarse y el 96 % cree que ha mejorado la comunicación.

#### Actividades en Navidad

Con el objetivo de reforzar las relaciones humanas dentro de la plantilla, en TRAM organizamos brindis y cenas de Navidad para todo el equipo y una fiesta familiar especialmente pensada para los hijos del personal.

Asimismo, cada año se organiza una felicitación de Navidad en la que participan las personas que trabajan en TRAM y se escoge una causa solidaria. En 2017, nuestra felicitación ha consistido en un vídeo con personajes conocidos: Rafael Amargo, Dani Anglès, Lloll Bertran, Jordi Cadellans, Sergi Cervera, Víctor del Árbol, Txabi Franqueza, Albert Garcia, Mireia Prat, Tortell Poltrona, The Chanclettes, Escuela de fútbol de Sant Roc y Trabajadores de TRAM. La causa solidaria ha sido la colaboración con el programa Alianza Humanitaria para la Alimentación Infantil de Cruz Roja. Hemos donado 0,50€ por cada visualización del vídeo de Navidad.



# COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES Y USUARIOS INDICADORES 2017

## GARANTIZAMOS LA SEGURIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

DISPONEMOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN CERTIFICADO.

**Norma ISO 9001:2015**, sistemas de gestión de la calidad

**UNE 13816:2003**, norma específica sobre la calidad del servicio a los pasajeros desde dos puntos de vista: por una parte, de la Administración y de los operadores y, por otra, de los clientes actuales y potenciales.

### SEGURIDAD

La seguridad es uno de los principales compromisos de TRAM, por este motivo hemos creado un grupo de trabajo para supervisar su desempeño formado por miembros de diferentes áreas (explotación y desarrollo, operación, mantenimiento, marketing y comunicación) y hemos promovido numerosas mejoras y campañas como «Tú nos importas».

También tenemos operativo un Plan de Acción para la Reducción de la Accidentabilidad vigente desde 2006. En el marco de este plan de acción, se ha desarrollado un método de evaluación de la accidentalidad que determina los lugares con más riesgo potencial de accidente y obliga a la elaboración de medidas correctoras para intentar reducirlo.

Gracias a este Plan, el índice de accidentabilidad interanual (número de accidentes por cada millón de kilómetros) ha ido en descenso en los últimos 5 años en Trambaix, pasando de una media de 26,22 accidentes/Mkm en 2013 a 21,93 accidentes/M km en el 2017. En cambio, en Trambesòs, la transformación urbanística de la zona con el proyecto 22@, la construcción de los túneles de Glòries y el despliegue de la infraestructura ciclista, ha hecho que las condiciones del entorno hayan cambiado y que el índice de accidentabilidad haya aumentado de 21,36 accidentes/M km en 2013 a 29,74 accidentes/M km. La nueva configuración urbana ha generado nuevas casuísticas de movilidad que se están tratando en el marco del Plan de Acción de Reducción de la Accidentabilidad con el objetivo de revertir esta tendencia al alza lo antes posible.

#### ÍNDICE DE ACCIDENTABILIDAD (ACCIDENTES/M KM)



## **CONOCEMOS EL GRADO DE SATISFACCIÓN Y FIDELIDAD DE NUESTROS CLIENTES Y USUARIOS FOMENTAMOS UNA COMUNICACIÓN FLUIDA**

### **ATENCIÓN AL CLIENTE**

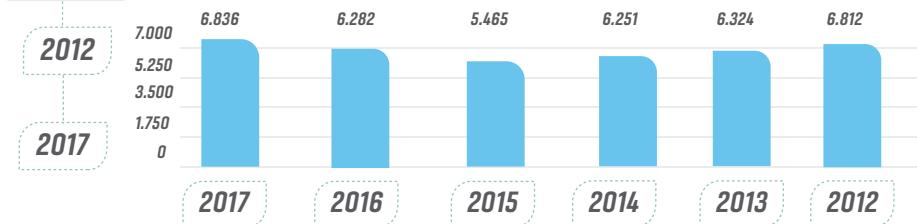
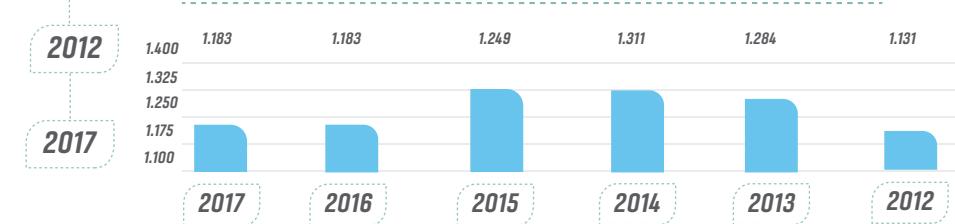
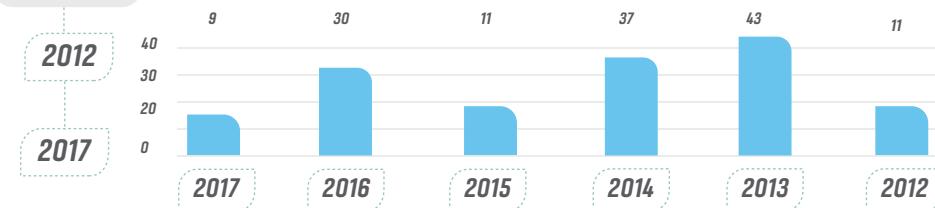
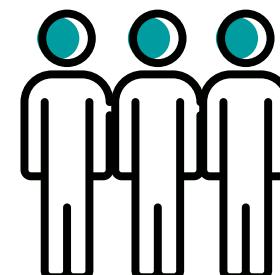
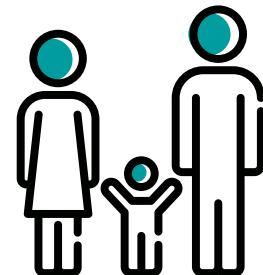
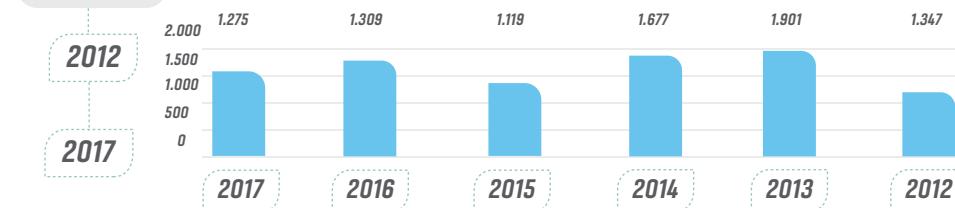
La atención al cliente es una actividad básica en el día a día del funcionamiento de TRAM, entre otras cosas, por su importancia como input del proceso de mejora continua.

Los usuarios tienen múltiples canales a su disposición; ya sea para formular una queja, solicitar información, realizar una sugerencia, reclamar un objeto perdido u otras incidencias que puedan tener.

Además de los canales tradicionales, como el teléfono gratuito, las oficinas de atención al cliente y los interfonos en todas nuestras paradas, los viajeros se pueden dirigir a TRAM mediante una aplicación móvil, redes sociales como Twitter y Facebook y, desde 2016, WhatsApp.

En 2017 los usuarios han utilizado los servicios de atención al cliente de Trambaix en un total de 9.303 ocasiones. En cuanto a Trambesòs, el servicio de atención al cliente ha atendido 10.260 consultas.

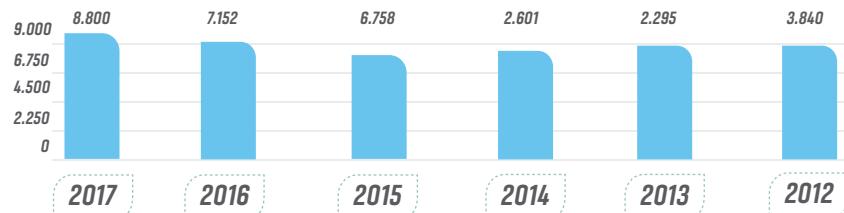


**TRAMBAIX****EVOLUCIÓN DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN****TRAMBAIX****EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS****TRAMBAIX****EVOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS****TRAMBAIX****EVOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS**

**TRAMBESÒS****EVOLUCIÓN DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN**

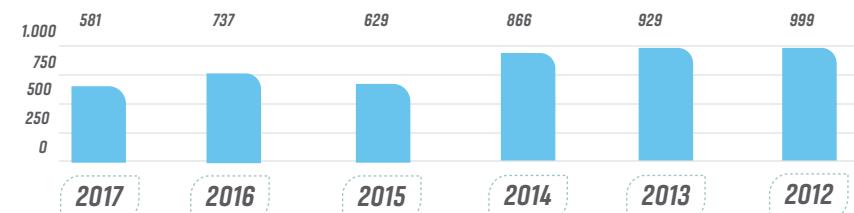
2012

2017

**TRAMBESÒS****EVOLUCIÓN DE QUEJAS**

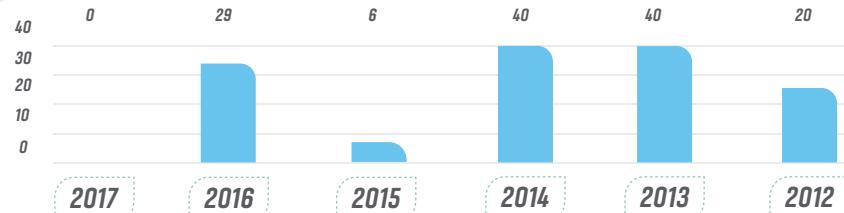
2012

2017

**TRAMBESÒS****EVOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS**

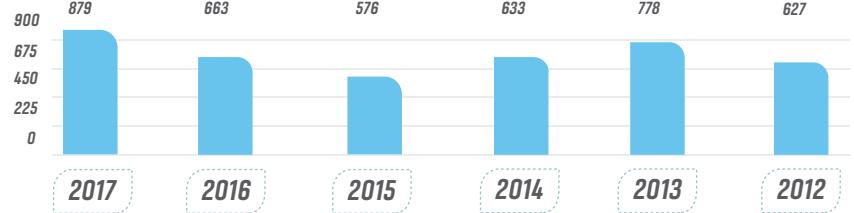
2012

2017

**TRAMBESÒS****EVOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS**

2012

2017



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Anualmente, en TRAM realizamos una encuesta de satisfacción entre los usuarios del tranvía. En 2017, el Índice de Calidad Percibida (ICP) de ambas redes ha superado los 7,9 puntos sobre 10. Esta nota es un indicador de calidad que se obtiene como resultado de relacionar la valoración que los usuarios hacen de cada característica del servicio con la importancia que le otorgan.

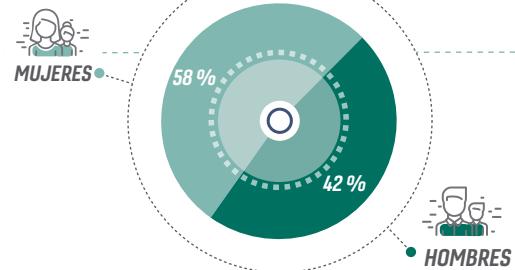
**TRAMBAIX**

**2017**

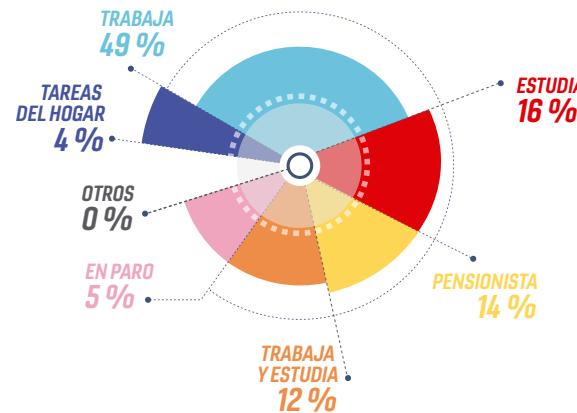
### PERFIL DE LOS USUARIOS/AS

#### GÉNERO

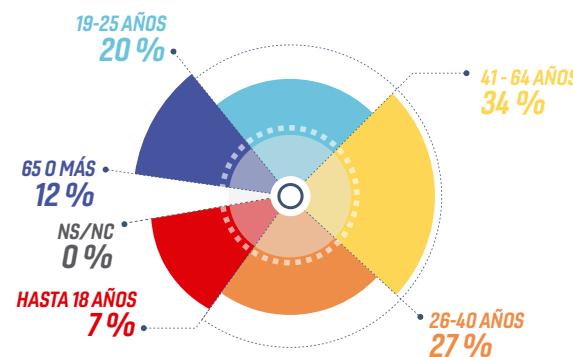
El 58,3 % de nuestros viajeros son mujeres



#### SITUACIÓN LABORAL



#### EDAD



### TIPO DE MOVILIDAD



#### ICP Índice de Calidad Percibida

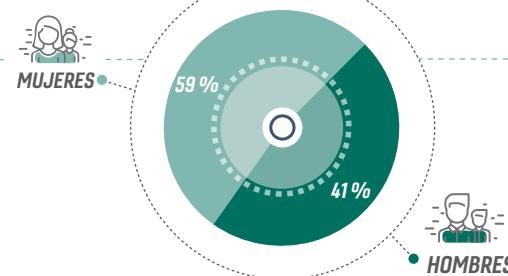
##### TRAMBAIX

AÑO	ICP
2012	7,61
2013	7,72
2014	7,80
2015	7,72
2016	7,85
2017	7,98

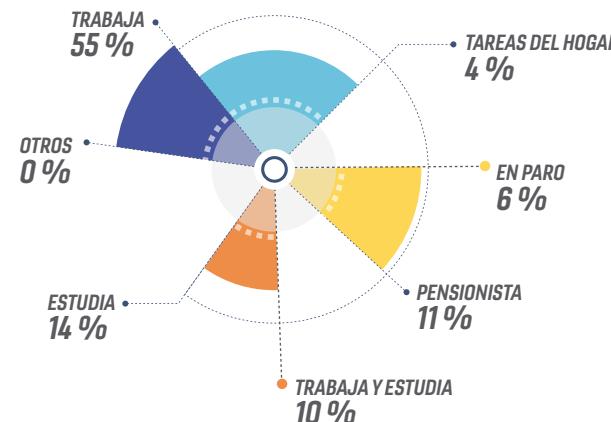
## PERFIL DE LOS USUARIOS

### GÉNERO

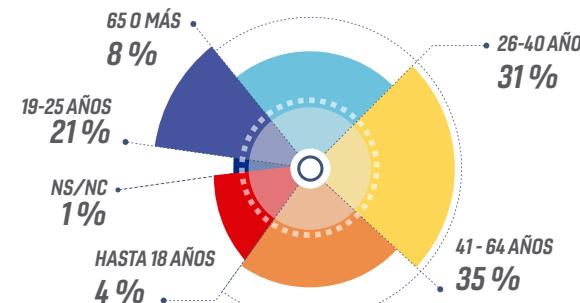
El 58,3 % de los viajeros son mujeres



### SITUACIÓN LABORAL



### EDAD



## TIPO DE MOVILIDAD



### ICP Índice de calidad percibida

AÑO	ICP
2012	7,59
2013	7,72
2014	7,60
2015	7,68
2016	7,68
2017	7,98

## VALORACIÓN DE ATRIBUTOS ATRIBUTOS DE SERVICIOS

	TRAMBAIX		
	2015	2016	2017
Fidelidad	-	-	8,80
Recomendación	-	8,47	8,69
La facilidad de acceso al andén del tranvía	8,43	8,53	8,69
El confort/ la comodidad durante el viaje	8,06	8,12	8,13
La seguridad personal: viajar sin conflictos	7,98	8,16	8,12
La rapidez del trayecto: que tarde poco en llegar al lugar de destino	7,86	7,83	8,03
La puntualidad del servicio: pasa siempre sin incidencias/a la hora	7,97	8,18	8,00
El funcionamiento de las máquinas validadoras de dentro del tranvía	8,00	8,06	7,98
La información del servicio (megafonía, pantallas, señalización,...)	7,71	7,83	7,97
El funcionamiento de las máquinas validadoras dentro del tranvía	7,62	7,75	7,95
<b>S.G. Servicio actual del TRAM</b>	8,05	8,09	7,93
La correspondencia con otros medios	7,63	7,62	7,87
Los conductores conducen de forma suave y segura	7,96	8,06	7,86
La temperatura en el interior del tranvía es adecuada	7,74	7,91	7,82
La frecuencia de paso: que pase a menudo	7,36	7,39	7,40
La atención y amabilidad del personal	7,40	7,44	7,35
La facilidad para adquirir el título en las paradas del tranvía	6,96	7,27	7,14
La información durante las incidencias	7,02	6,67	7,09



## VALORACIÓN DE ATRIBUTOS ATRIBUTOS DE SERVICIOS

TRAMBESÒS

	2015	2016	2017
--	------	------	------

<i>Fidelidad</i>	-	-	8,72
<i>La facilidad de acceso al andén del tranvía</i>	8,35	8,52	8,63
<i>Recomendación</i>	-	8,28	8,56
<i>La rapidez del trayecto: que tarde poco en llegar al lugar de destino</i>	8,05	8,14	8,27
<i>La puntualidad del servicio: pasa siempre sin incidencias/ a la hora</i>	7,87	8,03	8,19
<i>El confort/ la comodidad durante el viaje</i>	8,12	7,99	8,07
<i>Los conductores conducen de forma suave y segura</i>	7,98	7,99	8,06
<i>El funcionamiento de las máquinas validadoras dentro del tranvía</i>	7,83	7,56	7,93
<i>La temperatura en el interior del tranvía es adecuada</i>	7,98	7,82	7,89
<i>La correspondencia con otros medios</i>	7,67	7,59	7,88
<i>La información del servicio (megafonía, pantallas, señalización,...)</i>	7,72	7,75	7,87
<i>La atención y amabilidad del personal</i>	7,51	7,29	7,85
<b>S.G. Servicio actual del TRAM</b>	7,92	7,98	7,85
<i>La seguridad personal: viajar sin conflictos</i>	7,56	7,40	7,50
<i>La información durante las incidencias</i>	7,05	6,75	7,49
<i>La limpieza y el mantenimiento de los vehículos y de las paradas</i>	7,59	7,46	7,48
<i>La facilidad para adquirir el título en las paradas del tranvía</i>	7,14	7,17	7,30
<i>La frecuencia de paso: que pase a menudo</i>	6,75	6,91	7,21





# COMPROMISO CON LA SOCIEDAD INDICADORES 2017

## ACCIONES SOCIALES DURANTE 2017

Durante 2017 se han realizado más de 30 actuaciones de carácter social orientadas al desarrollo de las comunidades en base a los siguientes objetivos específicos:

- Apoyar la reinserción social y laboral de las personas sin hogar.
- Promover actitudes de resiliencia mediante acciones que demuestren que se pueden superar las limitaciones físicas y/o psíquicas.
- Mejorar el acceso a la cultura de la población más desfavorecida del área de influencia de TRAM.
- Mejorar las condiciones de vida de las personas de la tercera edad con menos recursos económicos.

## Naturaleza de los proyectos

<i>Igualdad</i>	<b>85.204,65€</b>
<i>Convivencia y vida saludable</i>	<b>32.580,00€</b>
<i>Sostenibilidad medioambiental</i>	<b>25.400,00€</b>
<i>Acceso a la cultura</i>	<b>19.700,00€</b>



**163.000 € en proyectos sociales durante 2017**

## Colaboramos para fomentar la igualdad



Tenemos un acuerdo con Sant Joan de Déu para facilitar el acceso a la movilidad de personas sin hogar. Con este convenio, se ha ayudado a 267 personas en proceso de recuperación de su autonomía personal.



TRAM colabora también con el Casal Cívic La Mina, especialmente con su Casal Jove, en el que los jóvenes del barrio tienen acceso a actividades lúdicas y culturales y en el que se potencia su vinculación con el desarrollo social del barrio. Además, en apoyo a la celebración del 30 aniversario del centro, TRAM colaboró también en la festividad.

TRAM colabora con la Unicef en el lanzamiento de la App Memory que tiene como objetivo dar a conocer sus derechos a niños y niñas. Pare ello, impulsamos la campaña "¡Haz memory! Juega a los derechos del niño."



TRAM y la Asociación Casal Infantil La Mina de Sant Adrià de Besòs mantienen una colaboración para impulsar actividades con niños/as, sus familias y la comunidad con el objetivo de promover el desarrollo de sus capacidades educativas, sociales y económicas.



TRAM, ha impulsado la 3<sup>a</sup> edición de la Huella Solidaria, una caminata que tiene como objetivo compartir la afición por la naturaleza y que, además, destina el dinero recaudado al programa 'Démosle la vuelta' de la Alianza Humanitaria para la Alimentación Infantil Solidaria (Cruz Roja).



TRAM, en colaboración con la Fundación Johann Cruyff, ha impulsado en 2017 el Torneo Internacional de Tenis en silla de ruedas. Con el lema 'mueve el límite', este evento hace hincapié en el mérito y la superación personal.

TRAM realiza un vídeo solidario con la lucha contra la pobreza infantil en Cataluña, y destina 0,5€ a la campaña 'Démosle la vuelta' por cada compartición y visualización del video en redes sociales.

## **Apoyamos proyectos que promocionan la convivencia y la vida saludable**



En TRAM apoyamos económicamente a la Comunidad de Sant'Egidio en el proyecto 'Casa de familia' para ancianos.



En TRAM cedimos durante el 29 de septiembre uno de nuestros tranvías al Banco de Sangre y Tejidos de Cataluña, ubicándolo en la parada de Francesc Macià como punto de donación.



TRAM, en colaboración con la Fundación por la Integración Social (FUNDISOC), ha puesto en marcha el programa de verano 'Nit d'Estrelles' con el fin de ofrecer servicios educativos a los niños y niñas de colectivos desfavorecidos. El proyecto busca, además, disminuir el riesgo de malnutrición infantil y la mejora de su bienestar físico, psíquico, emocional y educativo a través del contacto con la naturaleza.



TRAM presta apoyo a la carrera interescolar Besòs-Maresme, organizada por el colegio Eduard Marquina. Se trata de una jornada deportiva que busca fortalecer los lazos entre las diferentes culturas que conviven en el barrio. En la edición 2017, 7 colegios y un total de 740 alumnos participaron en la marcha.



En TRAM colaboramos con la Escuela de Fútbol Sant Roc como patrocinador del equipo Sub-21 de fútbol sala. A través de esta colaboración, la asociación Kali Zor por la promoción de la juventud, que trabaja desde hace tiempo en el barrio de Sant Roc de Badalona, puede hacer frente a los gastos de inscripción del equipo y al equipamiento de los jugadores.



De acuerdo con nuestro compromiso con la promoción del deporte y la vida saludable, TRAM patrocina la XXII Travessa Sant Joan Despí-Montserrat en la que participaron 1300 ciclistas, entre ellos, algunos de nuestros colaboradores.

TRAM y la Federación de Asociaciones Gitanas de Cataluña (FAGIC) tienen un acuerdo de colaboración para trabajar con un equipo de agentes cívicos en las líneas T5 y T6 de Besòs. Con este proyecto, se impulsa una campaña de civismo que sirve para prevenir y reconducir conductas incívicas que se den en el tranvía y en sus instalaciones.



TRAM ha colaborado con la Semana de la Movilidad de Baix Llobregat con el objetivo de promover hábitos de vida saludable a través de diferentes actividades deportivas.

## mossos d'esquadra




Desde el nacimiento de TRAM, llevamos a cabo, en colaboración con los Mossos de Esquadra de Cornellà de Llobregat, una campaña para promover el civismo con sesiones destinadas a los institutos de Cornellà y Sant Joan Despí en las que se conciencia a los alumnos sobre el efecto social y económico que tienen los actos incívicos en el transporte público.

En nuestra misión de promover la convivencia y el desarrollo de los colectivos y áreas más desfavorecidas, TRAM ha prestado apoyo a una exposición fotográfica, realizada en La Mina, con la que se homenajeaba a los vecinos del ya desaparecido Campo de la Bota.

TRAM ha colaborado, de nuevo, con la Feria de Navidad de la Mina que organiza la Asociación de comerciantes del barrio y en la que se pueden encontrar artículos de artesanía, alimentación y regalos para las fiestas navideñas.

## FECEC

### Junts contra el càncer

En el marco del Día Mundial contra el Cáncer, la Federación Catalana de Entidades contra el Cáncer (FECEC) impulsó la campaña "Posem-li pebrots al càncer 2017", que ha contado con nuestra colaboración. Con esta acción simbólica, algunos supermercados pusieron a la venta pimientos solidarios a un precio de 1,50€ y cuya recaudación se destinó íntegramente a la lucha contra el cáncer.



## MAGIC LINE SANT JOAN DE DÉU

La caminata Magic Line, organizada por la Orden Hospitalaria Sant Joan de Déu, es una actividad en favor de las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y que TRAM ha apoyado. Los trabajadores/as del grupo participaron también en este recorrido para prestar su apoyo a la causa con una jornada lúdica de equipo.

TRAM ha colaborado con la Fundación Esclerosis Múltiple en la acción 'Una manzana por la vida'. Con esta campaña solidaria se ha querido sensibilizar a la ciudadanía de las dificultades que sufren las más de 7000 personas afectadas por esta enfermedad que hay en Cataluña.



### AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ

TRAM ha colaborado con la Fiesta Mayor de Sant Joan Despí, que se celebra en junio, así como con las fiestas navideñas. De esta forma se refuerza el compromiso con los vecinos de las localidades en las que trabajamos.

## KALI ZOR



La asociación badalonesa Kali Zor organiza un campeonato de fútbol sala que promueve la cohesión y la integración juvenil, además de luchar contra los estereotipos de la comunidad gitana. TRAM, como entidad comprometida con la promoción de la convivencia y del fomento de hábitos saludables, ha colaborado en la iniciativa.



TRAM ha colaborado con la Fundación Española para el Fomento de la Investigación de la Esclerosis Lateral Amiotrófica (FUNDELA) en la organización del VI Torneo Lloreda Veteranos Memorial PEP RIBA, una iniciativa solidaria para recaudar fondos para la causa.



El deporte, la inclusión y la solidaridad son los elementos que se intentan poner en valor en la carrera Correblau para la inclusión escolar. En TRAM compartimos estos valores y, por ello, quisimos colaborar con la Asociación Aprenem para la inclusión de personas con Trastorno del Espectro Autista en esta iniciativa.

## Potenciamos el acceso a la cultura



**Fundació Joan Miró**  
Barcelona



**CCCB** Centre de Cultura Contemporània de Barcelona

**MAC BA** MUSEU D'ART CONTEMPORÀNI DE BARCELONA



Tenemos un acuerdo de colaboración con los museos MACBA, CCCB, Fundació Joan Miró, Museu Picasso y el Museu Nacional para difundir sus exposiciones y promover, así, el arte y la cultura. Para ello, ofrecemos la rotulación gratuita de nuestros tranvías con las diferentes exposiciones de estos museos hasta 2018.

TRAM y ATM han organizado, en 2017, la quinta edición de "La TRAMA", un concurso en línea de relatos colectivos en el que puede participar cualquier usuario y que cuenta, además, con la colaboración de escritores conocidos como Maite Carranza, David Cirici, Anna Manso, Care Santos y Jordi Sierra y Fabra.



Colaboramos con el programa de ayudas ArGO!nautes pensado para que los alumnos de centros educativos situados en entornos socioeconómicos desfavorecidos con el fin de hacer accesible el patrimonio cultural a todos los niños y niñas de Cataluña.

## GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENTE

Nuestro modelo de prevención y detección de delitos incluye un conjunto de protocolos pensados para evitar daños reputacionales y financieros a TRAM. El Comité de prevención y detección de delitos supervisa nuestro desempeño en esta área corrigiendo cualquier desviación que pueda detectar.

### **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN EN LOS NEGOCIOS**

El protocolo de prevención de la corrupción en los negocios establece las pautas de actuación que debemos de seguir en TRAM para garantizar una actividad acorde con nuestro código ético.

### **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN EN EL MARCO DE LAS RELACIONES CON EL SECTOR PÚBLICO**

El objeto principal de este protocolo es establecer las pautas de actuación que debe seguir TRAM para evitar riesgos penales en el marco de las relaciones que mantengamos o podamos mantener con las administraciones y organismos públicos internacionales, nacionales o locales, así como con partidos políticos y sus representantes.

### **PROTOCOLO EN MATERIA DE RELACIONES CON TERCEROS**

Este protocolo establece las pautas de actuación de los directores y empleados de TRAM para garantizar la transparencia y fomenta una competencia justa.

### **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE DELITOS CONTRA LA HACIENDA PÚBLICA Y LA SEGURIDAD SOCIAL Y EL FRAUDE DE SUBVENCIONES**

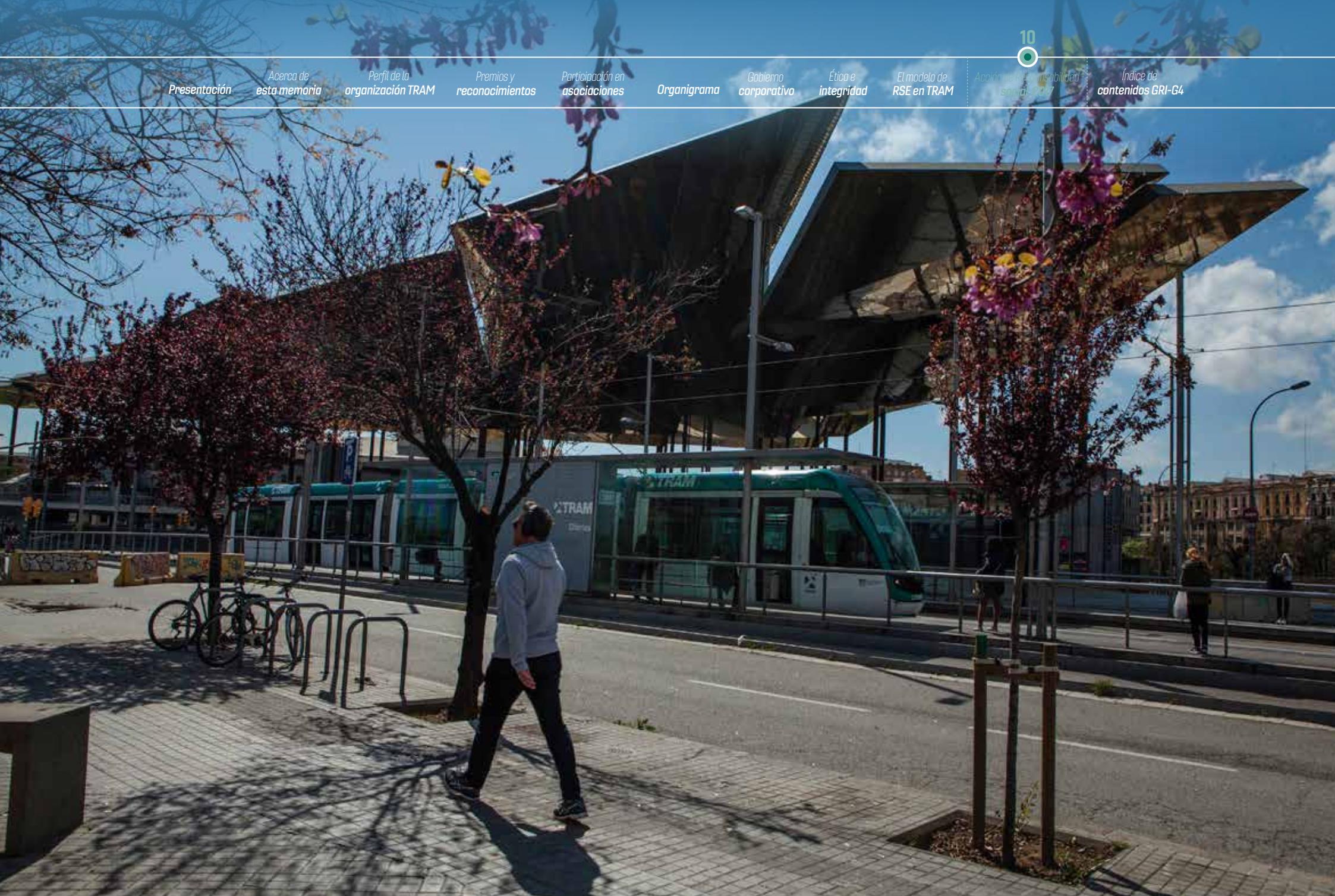
Este protocolo tiene por objeto establecer las medidas necesarias para evitar delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social y el fraude de subvenciones.

### **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE CONDUCTAS FRAUDULENTAS Y DESLEALES**

Este Protocolo tiene por objeto evitar que la administración, la dirección y la plantilla de TRAM, cuando actúen por cuenta de la compañía y en sus relaciones con terceros, recurran a prácticas que merezcan la consideración de fraudulentas o desleales y que, eventualmente, puedan dar lugar a responsabilidad penal, civil o administrativa para la propia empresa.

### **MANUAL DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE DELITOS EN EL MARCO DE LA REFORMA DEL CÓDIGO PENAL**

El Manual contempla el conjunto de actividades necesarias para garantizar la ejecución del Modelo de Prevención y Detección de delitos de TRAM.



## CANAL DE DENUNCIAS

En 2017 en TRAM hemos habilitado un canal de denuncias online, para facilitar la denuncia de cualquier conducta o actividad que implique algún tipo de irregularidad dentro de la organización. El canal, así como todo el proceso, es completamente confidencial, gestionado por una empresa externa, y universal, es decir, está abierto a cualquier ciudadano, usuario, colaborador o proveedor.

<https://canaldedenuncias.tram.cat/>.

*Desde su puesta en marcha en octubre de 2017, el canal no ha recibido ninguna denuncia.*



## CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

### ***"Porque tú nos importas, las personas primero"***

En TRAM hemos iniciado una nueva campaña de civismo con el lema "Porque tú nos importas, las personas primero", en esta ocasión para dar las gracias a los usuarios que tienen un comportamiento cívico y ceden o reservan los asientos a las personas que merecen atención especial, a través del mensaje "Gracias por hacer del tranvía un espacio más humano, cómodo y seguro".



### ***"Detrás de tu viaje, hay muchas personas que lo hacen posible"***

TRAM y ATM, la Autoridad del Transporte Metropolitano, han puesto en marcha una campaña de sensibilización para dar a conocer el trabajo que realizan los trabajadores del tranvía de Barcelona y que incide directamente en la calidad y seguridad de los viajeros. Para mostrar y dar a conocer las personas que hay detrás de los viajes de nuestros usuarios del tranvía de Barcelona, los protagonistas de la campaña son los trabajadores de TRAM: personal de conducción, inspección, atención al cliente, seguridad, mantenimiento y del centro de control. En total han tomado parte 11 trabajadores/as en representación del conjunto de personas que trabajan en TRAM. Con el lema "Detrás de tu viaje, hay muchas personas que lo hacen posible", se han dramatizado diferentes situaciones donde la intervención de personal de TRAM es clave para el bienestar del viajero durante su trayecto.

## LA RUTA DEL TRAM

La Ruta del TRAM es una campaña de promoción turística para descubrir las actividades, visitas y restaurantes del Baix Llobregat en el entorno del tranvía (líneas T1, T2 y T3), además de ofrecer descuentos y promociones especiales para disfrutar de estos atractivos turísticos de los municipios de Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí y Sant Just Desvern.

Esta campaña de promoción anual, está organizada por el Consorcio de Turismo del Baix Llobregat y TRAM, con la colaboración de los ayuntamientos de Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí y Sant Just Desvern, y la participación del sector privado.





## ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

### *Protocolo en Materia de Gestión de Riesgos Medioambientales*

Este protocolo tiene como objeto determinar las directrices que sigue TRAM a fin de garantizar que, en el desarrollo de las actividades con potencial impacto ambiental, se respete el marco normativo de referencia en materia de protección medioambiental, evitando así los delitos contra el medio ambiente, que podrían comportar responsabilidad penal de la propia empresa.

En TRAM, la alta dirección se ocupa de establecer, implementar y mantener una adecuada política medioambiental. Esta política está documentada, se comunica a todos los miembros de la organización y, a su vez, está disponible para cualquiera de ellos.

Las empresas operadoras de Trambaix y Trambesòs disponen de un Sistema de Gestión certificado según la norma **ISO 14001:2015**.

## TRANSMITIMOS NUESTRA SENSIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL Y SOCIAL

Informamos sobre los beneficios medioambientales y sociales de nuestro servicio.

### *TRAM, un medio de educación*

*El servicio TRAMeduca desarrolla varios programas para trabajar sobre la movilidad, el civismo y el medio ambiente, dirigidos a los estudiantes* desde primaria hasta bachillerato y también a la gente mayor, con el objetivo de favorecer las actitudes responsables y construir una sociedad más cívica y respetuosa con el medio ambiente.

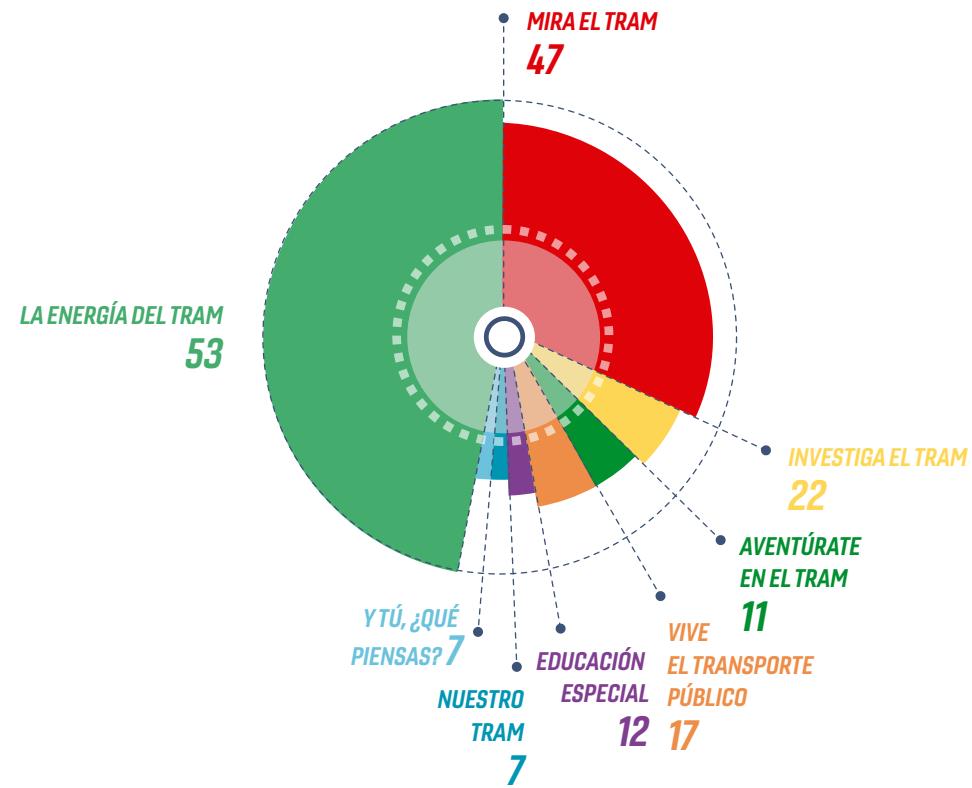
El proyecto educativo “TRAM, UN MEDIO DE EDUCACIÓN” se inició en 2007 y se ofrece en todas las escuelas, institutos y centros públicos y privados del área de influencia de TRAM: Badalona, Barcelona, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí y Sant Just Desvern. Así como otros centros educativos de todo el territorio.

Mediante este proyecto educativo los participantes conocen el funcionamiento del TRAM y reflexionan sobre actitudes de civismo y medio ambiente relacionadas con los desplazamientos en transporte público.

# 176

actividades realizadas en 2017

ACTIVIDAD	Nº DE ACTIVIDADES
MIRA EL TRAM	47
INVESTIGA EL TRAM	22
VIVE EL TRANSPORTE PÚBLICO	17
AVENTÚRATE EN EL TRAM	11
Y TÚ, ¿QUÉ PIENSAS?	7
LA ENERGÍA DEL TRAM	53
NUESTRO TRAM	7
EDUCACIÓN ESPECIAL	12

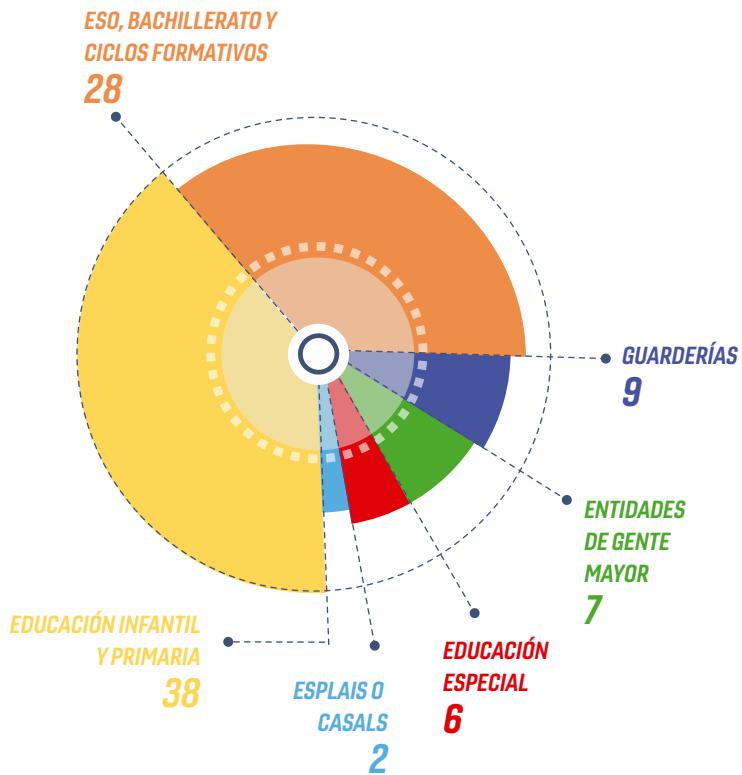


# 90

centros nos han visitado en 2017

## CENTROS

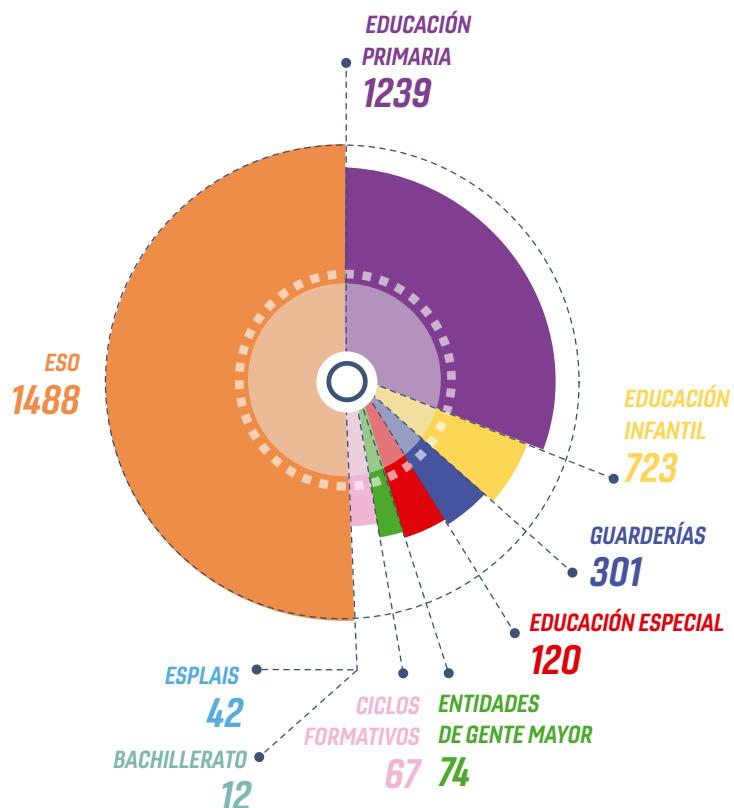
<b>GUARDERÍAS</b>	9
<b>EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA</b>	38
<b>ESO, BACHILLERATO Y CICLOS FORMATIVOS</b>	28
<b>EDUCACIÓN ESPECIAL</b>	6
<b>ESPLAIS O CASALS</b>	2
<b>ENTIDADES DE GENTE MAYOR</b>	7



**4.066**  
*participantes en 2017*

## PARTICIPANTES

GUARDERÍAS	301
EDUCACIÓN INFANTIL	723
EDUCACIÓN PRIMARIA	1239
ESO	1488
BACHILLERATO	12
CICLOS FORMATIVOS	67
EDUCACIÓN ESPECIAL	120
ESPLAIS	42
ENTIDADES DE GENTE MAYOR	74



## OTROS SERVICIOS Y ACTIVIDADES

### **TRAM como transporte escolar**

TRAM facilita que se realicen actividades fuera de los centros escolares, con la finalidad de apoyar el desplazamiento en tranvía. Si se solicita el servicio con antelación, un equipo de inspectores espera en la parada acordada para hacer más fácil el trayecto.

### **SuperTRAM**

Visita combinada con TV3 y Catalunya Ràdio. Primero se realiza una visita a TV3 y después se va en tranvía hasta Catalunya Ràdio, donde también se hace un interesante recorrido. Como complemento del programa SuperTRAM, se entregan los billetes para hacer los trayectos, y personal formado acompaña a los estudiantes y les explica el funcionamiento de los billetes y otros temas relacionados con el tranvía.

**TRAMeduca** está reconocido con el sello de calidad del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la Universidad de Barcelona.

Este sello de calidad forma parte del proyecto de acreditación de las actividades educativas que impulsan el ICE y el Consejo de Coordinación Pedagógica del Ayuntamiento de Barcelona.



## LA ECOCALCULADORA DEL TRAM

En 2017, en TRAM hemos puesto en funcionamiento la Ecocalculadora, una nueva aplicación desarrollada para que nuestros usuarios descubran las ventajas ambientales, energéticas y económicas de utilizar uno de los medios de transporte más sostenibles y modernos de la ciudad.

Con la EcoCalculadora, al viajar en el tranvía nuestros usuarios pueden comprobar que están contribuyendo a mejorar el medio ambiente de Barcelona y su área metropolitana. En cada trayecto la Ecocalculadora ofrece automáticamente datos relacionados con la huella ecológica del TRAM, como el ahorro de energía o de emisiones. De este modo, el usuario puede descubrir todo lo que ahorra por haber escogido el tranvía y no el vehículo privado, con gráficos comparativos.

### Aprovechamiento del espacio

TRAM contribuye a disminuir la saturación del tráfico en todos los municipios que ofrece su servicio y en consecuencia, a reducir la contaminación.

Un único tranvía es capaz de transportar el equivalente a 3 autobuses y, lo que es más importante, a 174 coches.



#### 1 TRANVÍA

transportando 30 personas de media:  
50,283 gr CO<sub>2</sub>/km y usuario



#### 1 TURISMO

transportando 1,6 personas de media:  
122,62 gr CO<sub>2</sub>/km y usuario

## EL TRAM CONTRIBUYE A LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

## EL TRAM CONTAMINA MENOS



#### 1 TRANVÍA

transportando 30 personas de media:  
0,034 g NOx/km y usuario  
0 g PM10/km y usuario



#### 1 TURISMO

transportando 1,6 personas de media:  
0,0518 g NOx/km y usuario  
0,025g PM10/km y usuario

## EL TRAM MEJORA LA CIRCULACIÓN

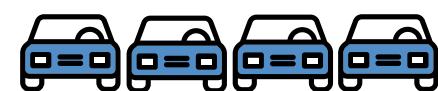
Un tranvía puede llevar más de 200 pasajeros, tantos como 3 autobuses o 174 coches\*.



“



“



## 174 TURISMOS

\*Ocupación media de un turismo: 1,6 personas. Fuente: EMEF, 2015



#### 1 TRANVÍA

transportando 30 personas de media:  
0,1665 kWh/km y usuario



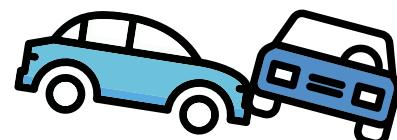
#### 1 TURISMO

transportando 1,6 personas de media:  
0,4986 kWh/km y usuario

## EL TRAM ES MÁS SEGURO

Según un estudio de la UITP (Unión Internacional de Transportes Públicos), viajar en tranvía es 6 veces más seguro que hacerlo en vehículo privado.

### VIAJAR EN TRANVÍA

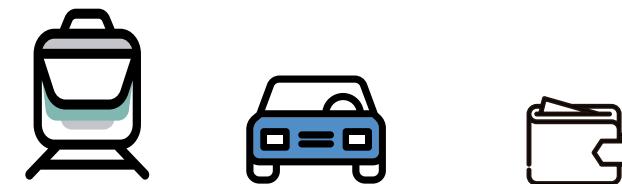


6

veces más seguro

## EL TRAM AHORRA DINERO

El coste de ir en tranvía es sensiblemente inferior al de circular y mantener un vehículo privado\*. Por tanto, para hacer un mismo recorrido, si viajas en tranvía ahorras dinero.



*Distancia Trambaix (15,1 km)*

**0,50€\*\***

**6,342€**

**5,842€ ahorro**

*Distancia Trambesòs (14,1 km)*

**0,50€\*\***

**5,922€**

**5,422€ ahorro**

\*Coste directo del vehículo privado: 0,42 €/km. Fuente: ATM

\*\* Aplicamos al TRAM la tarifa media ponderada, el precio medio que paga cada usuario por utilizarlo (combinación de T10, Tmes...). Fuente: ATM

## **COLABORAMOS CON LA SOSTENIBILIDAD**

*Apoyamos campañas en favor de la sostenibilidad y el medio ambiente*



Desde TRAM hemos impulsado la conferencia internacional Mobility Eco Forum que tiene como objetivo debatir y reflexionar sobre el futuro de la movilidad sostenible en las ciudades a través de conferencias, talleres y debates. La tecnología y la movilidad compartida han sido los temas clave de 2017.



Hemos colaborado con la Guardia Urbana de Barcelona en el acto de clausura del curso escolar 'Educación para la Movilidad Segura' que promueve la convivencia, la prevención de riesgos y el respeto por el medio ambiente en los colegios.



TRAM participa en la feria internacional de investigación joven, Exprecrecha Jove, que se celebra en Barcelona y que promueve el interés por la ciencia y la tecnología entre los jóvenes.

## MINIMIZAMOS EL CONSUMO DE RECURSOS NATURALES

En TRAM disponemos de un Plan para el control de consumo de agua con el que se realiza un control mensual del consumo y la eficiencia de riego. Desde la puesta en marcha de este proyecto, TRAM ha conseguido un descenso significativo del consumo de agua.

**TRAM ha reducido el consumo de agua interanual:  
de 2.000 l/m<sup>2</sup> a 1.500 l/m<sup>2</sup>**



## CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE en 2017

**Agua municipal**

**161.436 m<sup>3</sup>**

**Aguas pluviales**  
(suministro municipal)

**42.791 m<sup>3</sup>**



El consumo indicado de agua es el utilizado en las instalaciones de cocheras de Trambaix y Trambesòs además del consumo de agua de riego de la totalidad de zonas en césped. La medición del consumo se realiza mediante contadores en las acometidas de la compañía suministradora.

## EL 100% DE LA ENERGÍA QUE MUEVE TRAM PROVIENE DE FUENTES RENOVABLES

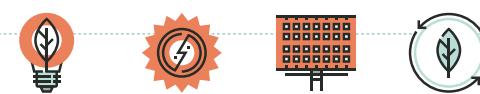
*Utilizamos energías renovables, como la solar, mediante instalaciones propias.*

TRAM y Endesa han renovado su acuerdo de suministro garantizando que la energía será 100% verde durante el año 2018. Así, los tranvías, las instalaciones, los vehículos eléctricos y los equipamientos que dependen de TRAM recibirán energía procedente exclusivamente de fuentes renovables.

El origen renovable de la electricidad se garantiza, mediante una certificación oficial, que asegura que el consumo energético proviene de fuentes hidráulicas, plantas fotovoltaicas, energía geotérmica y de cogeneración de alta eficiencia.

Además, contamos con una flota de vehículos modernos que incorpora tecnología eficiente, sin emisiones, y que le permite generar electricidad al frenar por lo que, esa energía generada, es aprovechada y reutilizada por los otros tranvías, reduciendo así el consumo.

En total, la energía que TRAM necesita durante un año es de unos 13,51 GWh (gigavatios/hora), 5,20KWh/km, lo que equivale al consumo anual de unos 4.200 hogares catalanes.



## PLANTA FOTOVOLTAICA

Una de las muestras que evidencian de manera más clara el compromiso de TRAM con la sostenibilidad es la construcción de una planta fotovoltaica en las cocheras del Trambaix.

Inaugurada en junio de 2006, esta infraestructura genera anualmente 125.000 kWh, con una potencia instalada de 104,4 KW. Esta producción energética permite recorrer sin coste 27.400 km en tranvía o transportar 210.000 viajeros adicionales al año. El ahorro de emisiones de esta planta en la atmósfera suma 54 toneladas de CO<sub>2</sub> y 65 kg de SO<sub>2</sub> cada año.

La planta ocupa una superficie de 892 m<sup>2</sup>, y consta de 696 placas fotovoltaicas.

La energía producida en esta planta está inyectada en la red eléctrica general y la compañía eléctrica –de acuerdo con lo que dice la ley– ofrece una prima económica a los productores de energía de origen renovable.

## *La planta fotovoltaica, en cifras*

*Potencia total en corriente continua **104,4 kWp***

*Número de placas fotovoltaicas **696***

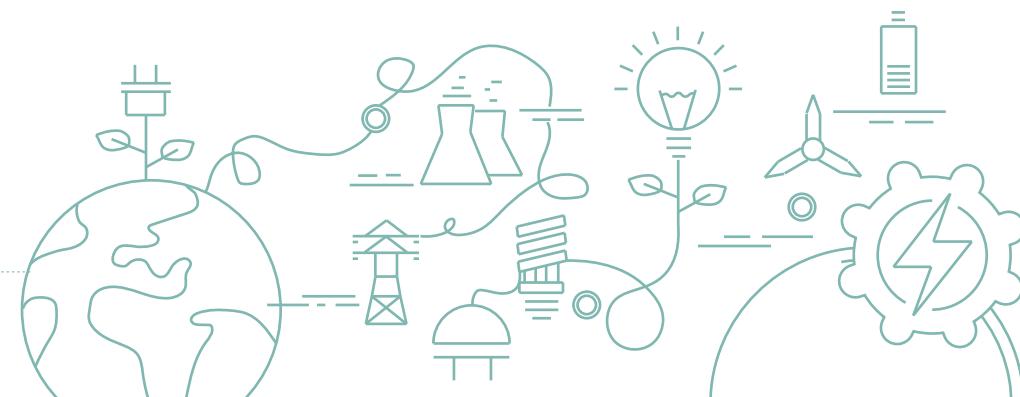
*Superficie total de la instalación **892 m<sup>2</sup>***

*Orientación de las placas **0º sur***

*Inclinación de las placas **30º horizontal***

*Potencia de los inversores **100 kW***

*Conexión a la red de distribución trifásica **400 V***



## MINIMIZAR LOS IMPACTOS QUE GENERA NUESTRA ACTIVIDAD

### Consumo eléctrico y ahorro de emisiones

El tranvía, como cualquier modo ferroviario, es más eficiente en términos de consumo energético ya que, gracias a la baja adherencia rueda-carril, se necesita menos energía para moverlo.

## CONSUMO DE ENERGIA DE TRACCIÓN

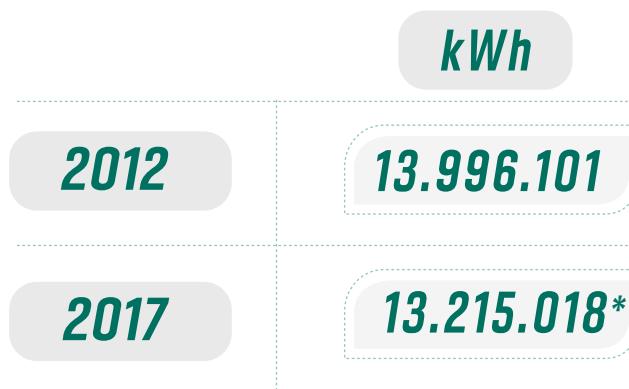
	<b>kWh</b>	<b>kWh/km</b>
<b>Trambaix</b>	<b>6.476.625</b>	<b>4,31</b>
<b>Trambesòs</b>	<b>4.682.725</b>	<b>4,21</b>

En 2013 se estableció un plan de eficiencia energética con el objetivo de reducir el consumo de energía eléctrica. Entre las medidas adoptadas en el plan, destacan:

- **Monitorización consumo energía tranvías:** se ha instalado un sistema de medición en 2 tranvías de Trambaix y 2 de Trambesòs con el objetivo de conocer el detalle de los consumos y así poder incorporar medidas para su reducción y comprobación de resultados.
- **Ecodriving:** se ha implementado un plan de formación de conducción eficiente a partir de los datos de consumos en los tranvías monitorizados.
- **Control del estado de los tranvías en estacionamiento:** hemos impulsado medidas de control y seguimiento del estado de los tranvías en estacionamiento, con instrucciones de apagado de iluminación y climatización y su supervisión.
- **Instalación de equipos de iluminación más eficientes:** se ha realizado la sustitución de distintos equipos de iluminación en talleres y estaciones por otros de tecnología más eficientes como inducción o LED's.
- **Instalación de equipos de control de iluminación:** se han instalado diferentes equipos de control de encendido y apagado automático en talleres y oficinas.
- **Divulgación de la política de medio ambiente** y las medidas de ahorro energético y concienciación de los trabajadores en la mejora de la sostenibilidad.

La implantación de estas medidas ha significado una reducción del consumo de energía eléctrica entre el 2012 y 2017, obteniendo estos datos de medición directa en las acometidas de compañía.

## REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL



\* Cifra ponderada en base a los Km contabilizado en 2012

## CONSUMO DE ELECTRICIDAD (kWh)

Total 2017	Tracción	Talleres	Paradas	Total
<b>TRAM</b>	<b>11.105.366,80</b>	<b>1.671.090,20</b>	<b>742.968,30</b>	<b>13.519.425,30</b>
<b>TRAMBAIX</b>				
2017				
(kWh)	Tracción	Talleres	Paradas	Total
<b>Total</b>	<b>6.476.641,80</b>	<b>970.453,20</b>	<b>339.801,81</b>	<b>7.786.896,81</b>
<b>TRAMBESÒS</b>				
2017				
(kWh)	Tracción	Talleres	Paradas	Total
<b>Total</b>	<b>4.628.725,00</b>	<b>700.637,00</b>	<b>403.166,49</b>	<b>5.732.528,49</b>

### **El TRAM ahorra emisiones contaminantes**

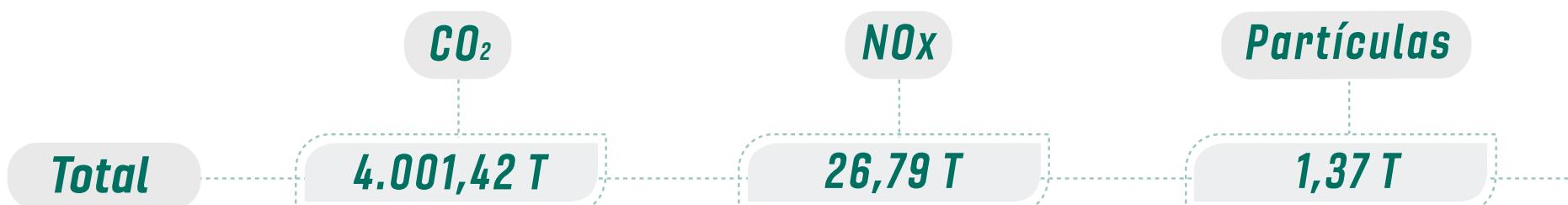
El TRAM es un vehículo con tracción 100% eléctrica que contribuye a la mejora de la calidad de vida de las personas y ahorra miles de toneladas de emisiones contaminantes, especialmente de CO<sub>2</sub>, pero también otras emisiones perjudiciales para el medio ambiente, como las micropartículas o el Monóxido de Carbono (CO).

Si tenemos en cuenta sólo las emisiones de CO<sub>2</sub>, la comparativa con otros medios de transporte es bastante clara ya que, por ejemplo, trasladar en coche 100 viajeros durante un km provocaría una emisión de 14,1 kg, mientras que en tranvía emitiría sólo 4,2 kg.

Este es un dato importante teniendo en cuenta que el transporte –tanto de personas como de mercancías– es el responsable del 40% de las emisiones de gases contaminantes en Cataluña.



### **EMISIONES CONTAMINANTES AHORRADAS EN EL PERÍODO 2007-2017**



## Gestión de residuos G4-EN23

### TRAMBAIX UTE

#### Residuos peligrosos

#### VALOR

Producción total de residuos peligrosos

**16.820 kg**

Volumen de residuos peligrosos

**4.630 kg**

Porcentaje de residuos peligrosos recuperados

**27,53%**

### TRAMBAIX UTE

#### Residuos no peligrosos

#### VALOR

Total producción de residuos no peligrosos

**60.090 kg**

Volumen de residuos no peligrosos recuperados

**16.150 kg**

Porcentaje de residuos no peligrosos recuperados

**26,876%**

### TRAMBAIX UTE

#### Materiales no peligrosos (papel)

#### VALOR

Total consumo de papel

**1.980 kg**

Total consumo de papel reciclado

**1.980 kg**

Porcentaje de papel reciclado

**100%**

### TRAMBAIX UTE

#### TOTAL DE RESIDUOS

#### VALOR

Total de residuos producidos

**76.910 kg**

Total de residuos recuperados

**20.780 kg**

Porcentaje de residuos recuperados

**27,019 %**

Total de residuos / 100 kms

**5.12 kg**

## Gestión de residuos G4-EN23

### TRAMBESÒS UTE

Residuos peligrosos	VALOR
Producción total de residuos peligrosos	<b>13.310 kg</b>
Volumen de residuos peligrosos recuperados	<b>2.190 kg</b>
Porcentaje de residuos peligrosos recuperados	<b>16,45 %</b>

CIFRA PONDERADA EN BASE A LOS KILOMETROS DE 2012

### TRAMBESÒS UTE

Residuos no peligrosos	VALOR
Total producción de residuos no peligrosos	<b>33.220 kg</b>
Volumen de residuos no peligrosos recuperados	<b>6.980 kg</b>
Porcentaje de residuos no peligrosos recuperados	<b>21,011 %</b>

### TRAMBESÒS UTE

Materiales no peligrosos (papel)	VALOR
Total consumo de papel	<b>2.680 kg</b>
Total consumo de papel reciclado	<b>2.680</b>
Porcentaje de papel reciclado	<b>100 %</b>

### TRAMBESÒS UTE

TOTAL DE RESIDUOS	VALOR
Total de residuos producidos	<b>46.530 kg</b>
Total de residuos recuperados	<b>9.170 kg</b>
Porcentaje de residuos recuperados	<b>19,708 %</b>
Total de residuos / 100 kms	<b>4.328 kg</b>



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI-G4 OPCIÓN ESENCIAL

## INDICE DE CONTENIDOS GRI PARA LA OPCIÓN ESENCIAL "DE CONFORMIDAD"

ID	INDICADOR	PÁG.	ID	INDICADOR	PÁG.
	<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
G4-1	Declaración del responsable	Pág. 1	G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización	Pág. 24
			G4-25	Elección de los grupos de interés	Pág. 24
			G4-26	Participación de los grupos de interés	Pág. 25
			G4-27	Temas y problemas clave de los grupos de interés	Pág. 25
	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>	
G4-3	Nombre de la organización	Pág. 2	G4-28	Periodo objeto de la memoria	Pág. 2
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	Pág. 8	G4-29	Fecha de la última memoria	Pág. 2
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	Pag. 4	G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Pág. 2
G4-6	Países donde opera la organización	Pág. 4	G4-31	Punto de contacto	Pág. 3
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Pág. 6			
G4-8	Mercados a los que sirve	Pág. 16			
G4-9	Escala de la organización	Pág. 41			
G4-10	Número de empleados por tipo	Pág. 44			
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	-	G4-32	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización	Pág. 94
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	-	G4-33	Verificación externa de la memoria	-
G4-13	Cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo				
	<b>PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS</b>			<b>LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN</b>	
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas	Pág. 16	G4-34	Describa la estructura de gobierno	Pág. 18
G4-16	Asociaciones a las que pertenece	Pág. 16			
	<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>			<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros	-	G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	Pág. 19
G4-18	Proceso para determinar el contenido de la memoria	Pág. 22			
G4-19	Aspectos materiales identificados	Pág. 29			
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización	Pág. 29			
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización	-			
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	-			
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	-			

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ID	INDICADOR	PÁG.	PÁG.
	<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b> <b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b> <b>ASPECTO: EMPLEO</b> <b>G4-LA1</b> Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo etario, por sexo y por región <b>G4-LA3</b> Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	<b>Pág. 43</b>	<b>ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN</b> <b>G4-HR3</b> Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas
	<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b> <b>G4-LA5</b> Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo <b>G4-LA6</b> Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo <b>G4-LA8</b> Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	<b>Pág. 45</b>	<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b> <b>ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES</b> <b>G4-SO1</b> Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local <b>G4-SO4</b> Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción
	<b>ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b> <b>G4-LA9</b> Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral <b>G4-LA10</b> Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales <b>G4-LA11</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	<b>Pág. 46</b>	<b>ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b> <b>G4-SO9</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social
	<b>ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b> <b>G4-LA12</b> Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	<b>Pág. 48</b>	<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b> <b>G4-PR2</b> Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes
	<b>ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES</b> <b>G4-LA13</b> Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	<b>Pág. 41</b>	<b>ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> <b>G4-PR5</b> Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes
		<b>Pág. 48</b>	<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b> <b>ASPECTO: MATERIALES</b> <b>G4-EN3</b> Consumo energético interno <b>G4-EN5</b> Intensidad energética <b>G4-EN6</b> Reducción de consumo energético <b>G4-EN8</b> Captación total de agua según la fuente
		<b>Pág. 40</b>	<b>ASPECTO: EMISIÓNES</b> <b>G4-EN15</b> Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)
			<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b> <b>G4-EN29</b> Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental



*Tranvía de la Región Metropolitana de Barcelona*

## *Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2017*