



Tranvía de la Región Metropolitana de Barcelona

Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2017

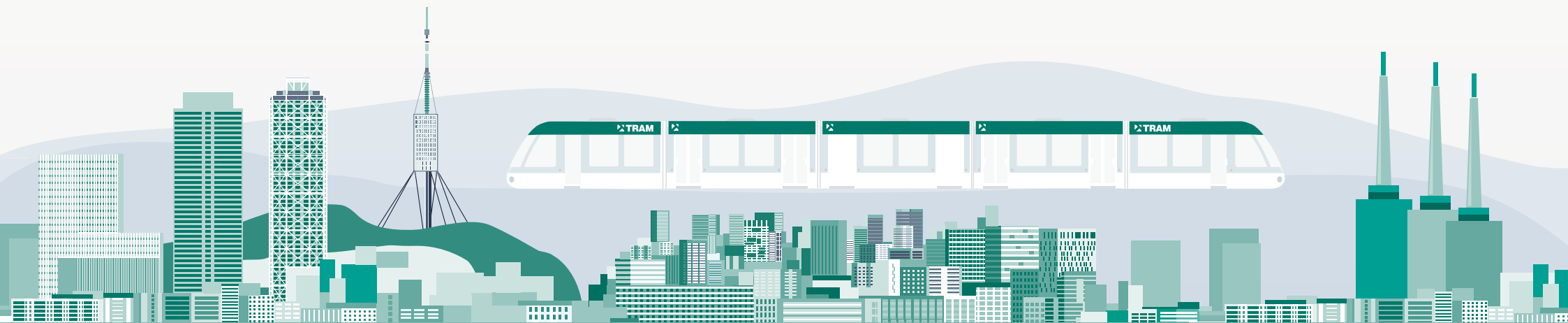


TABLA DE CONTENIDOS



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.

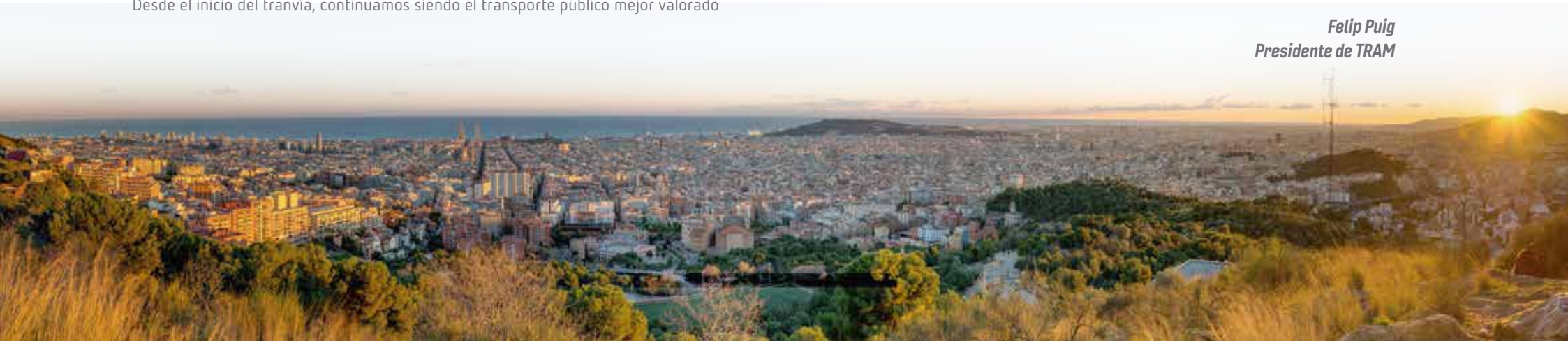
Desde TRAM seguimos buscando la excelencia y trabajando para ser cada día mejores, para ofrecer el mejor servicio y la mejor atención a nuestros clientes. Desde el inicio del tranvía, continuamos siendo el transporte público mejor valorado

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.



3.PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN TRAM

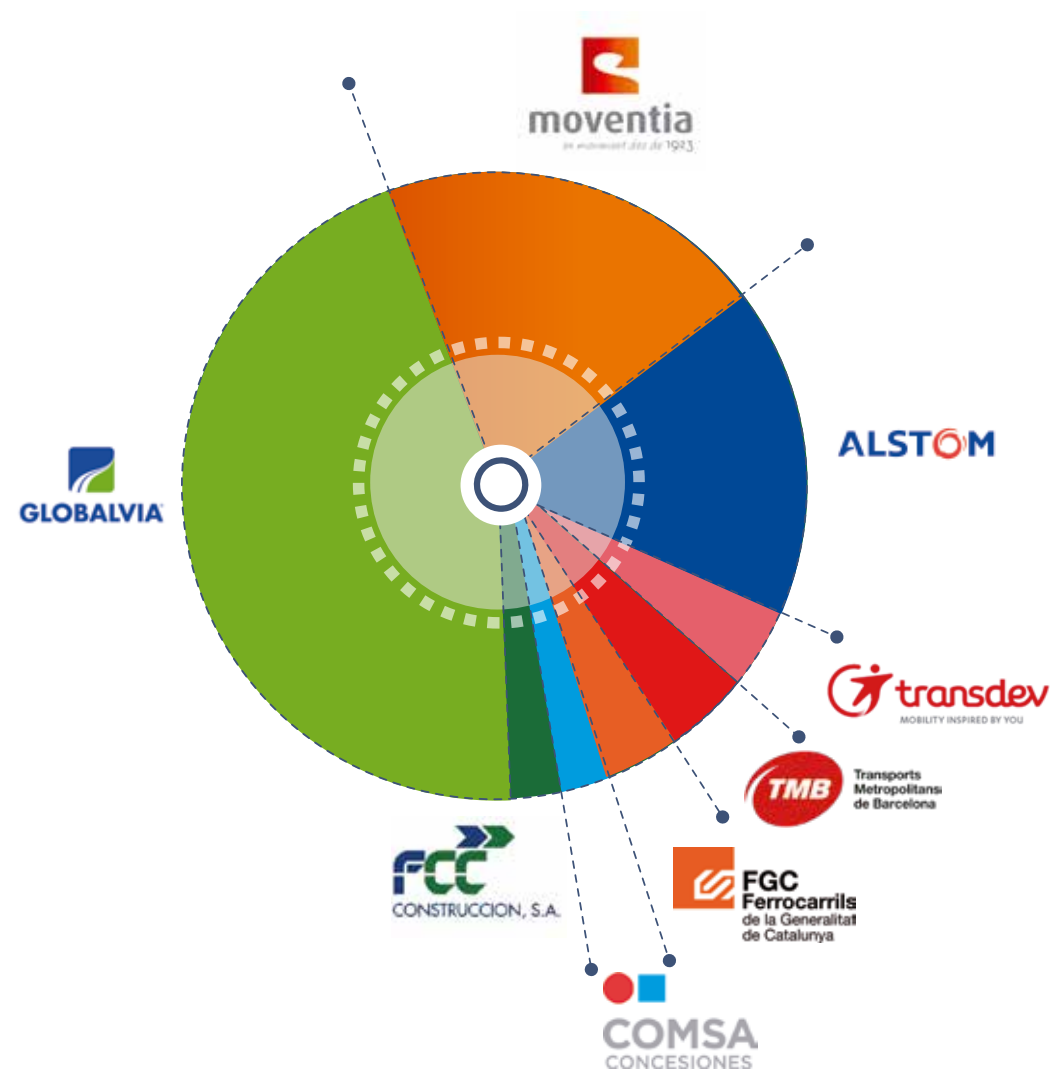
En TRAM gestionamos las dos redes de tranvías de la Región Metropolitana de Barcelona con el propósito de ofrecer el mejor servicio posible en los más de 97.000 viajes que se realizan en un día laborable y los casi 28 millones en un año.

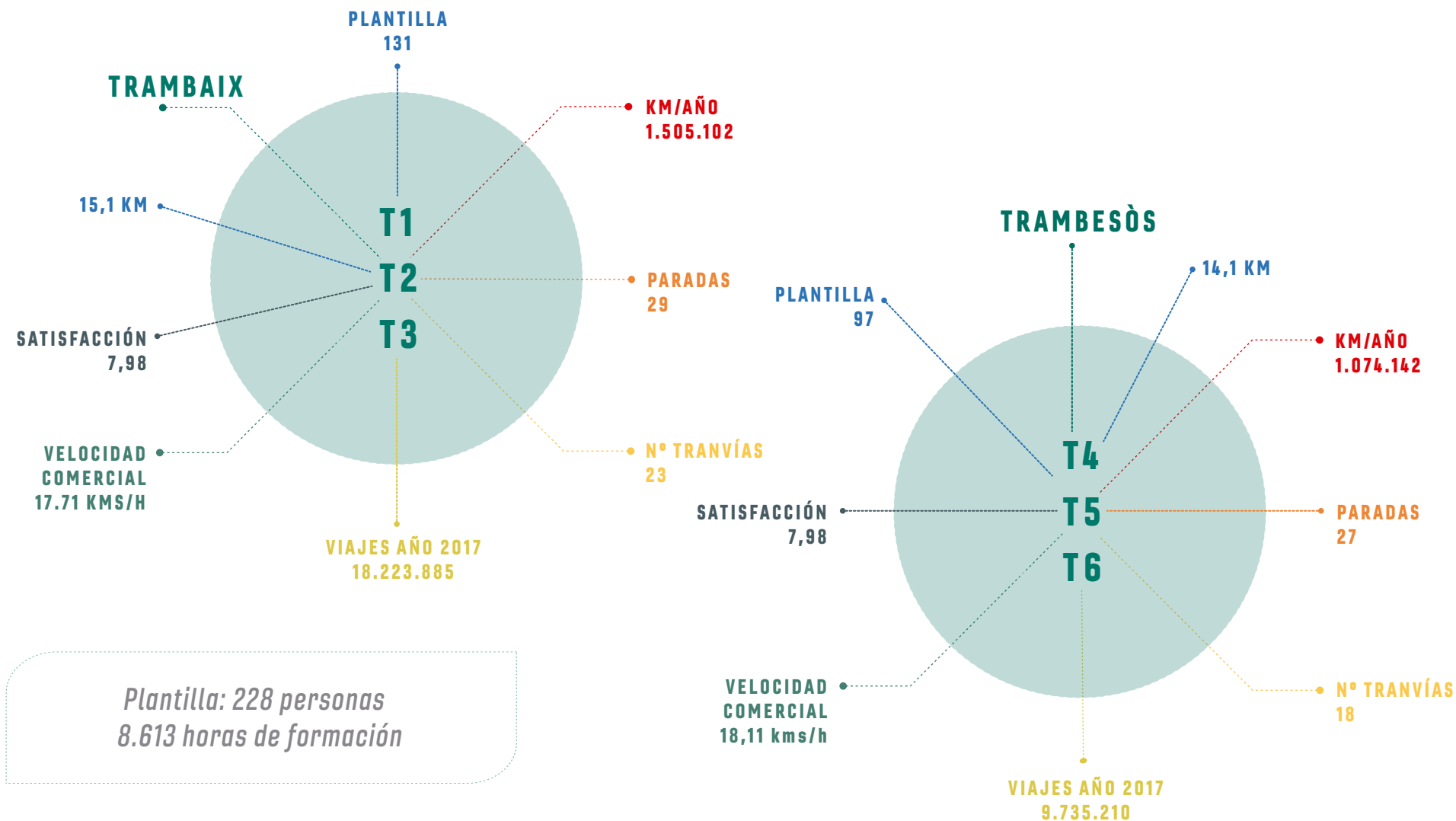
Nuestro cliente es la Autoritat del Transport Metropolità que en 2000 y en 2003 nos adjudicó los contratos para diseñar, construir y operar los sistemas de tranvía Diagonal Baix Llobregat y Santo Martí Besòs respectivamente.

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.

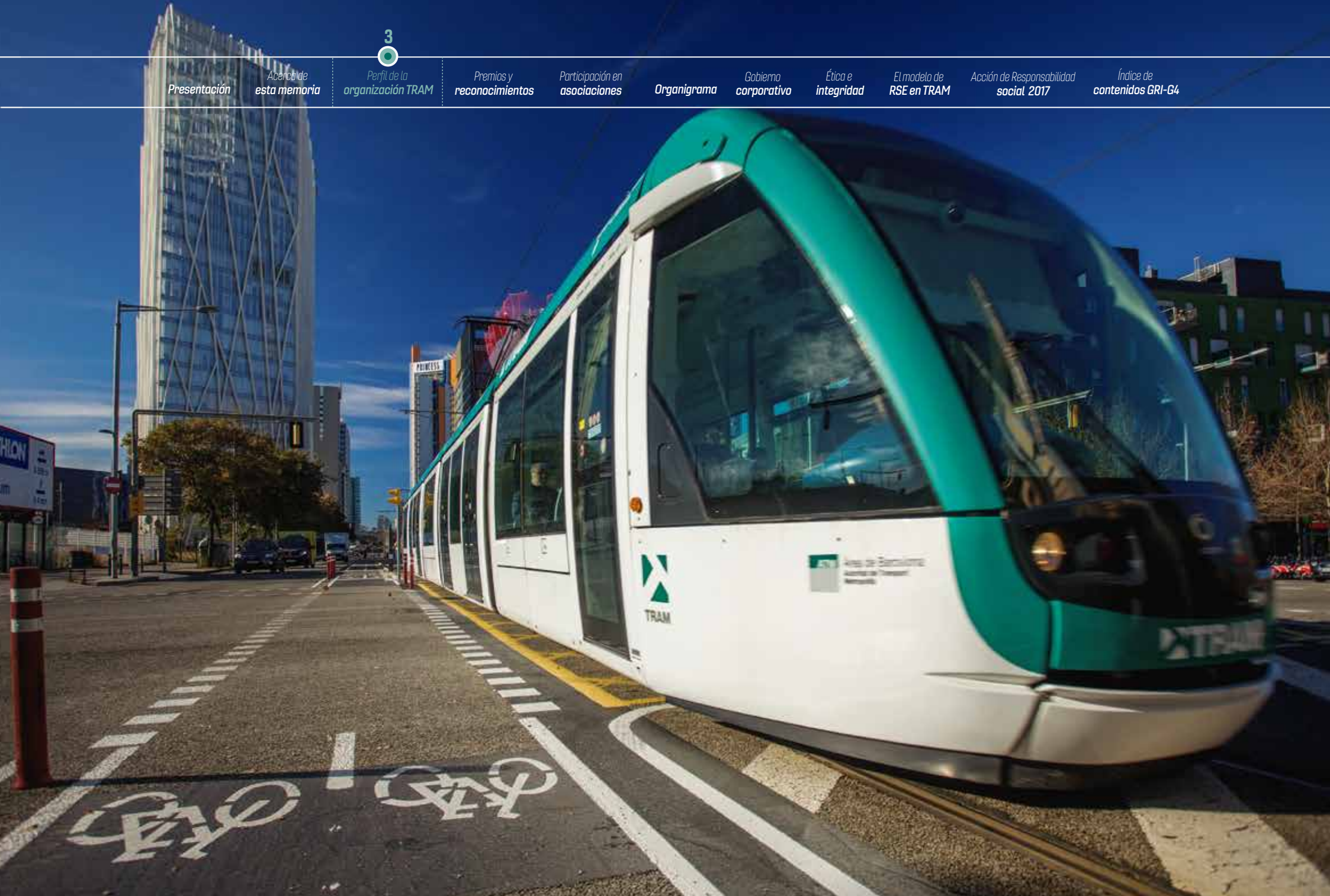
97.261

viajes en días laborales
Excepto julio y agosto

▶ TRAM

7.9 ICP

(Índice de Calidad Percibida)



3.2. ÁREA DE NEGOCIO

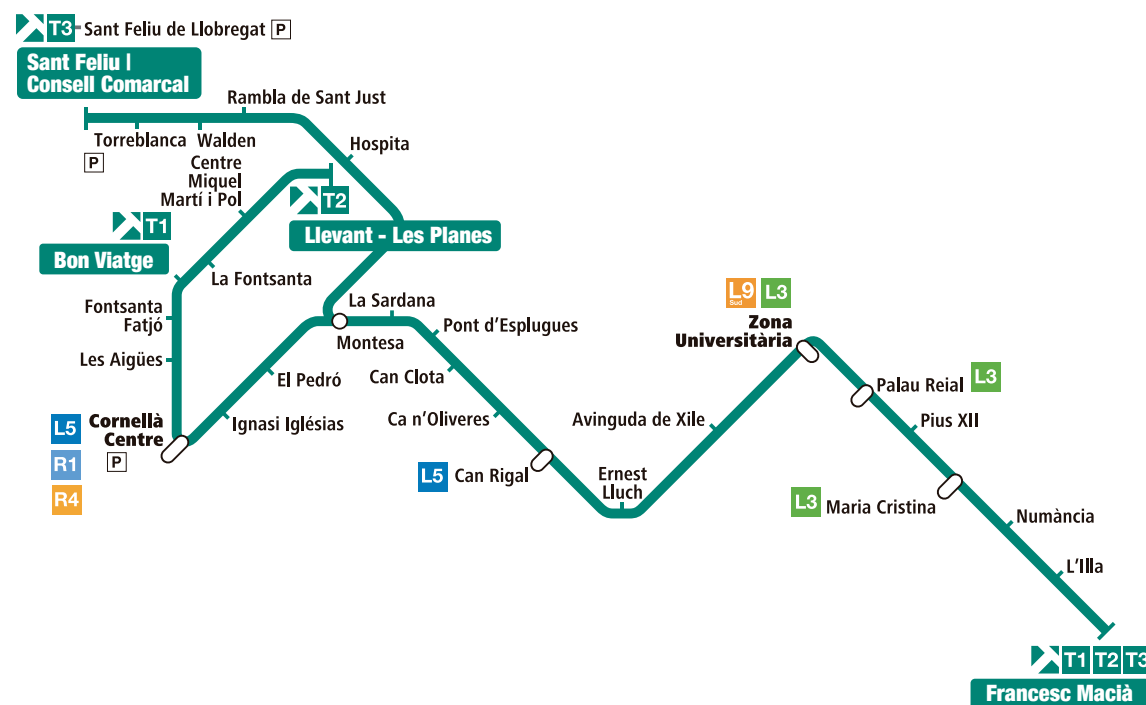
Nuestro negocio es el transporte de viajeros en tranvía.

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 m² 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.

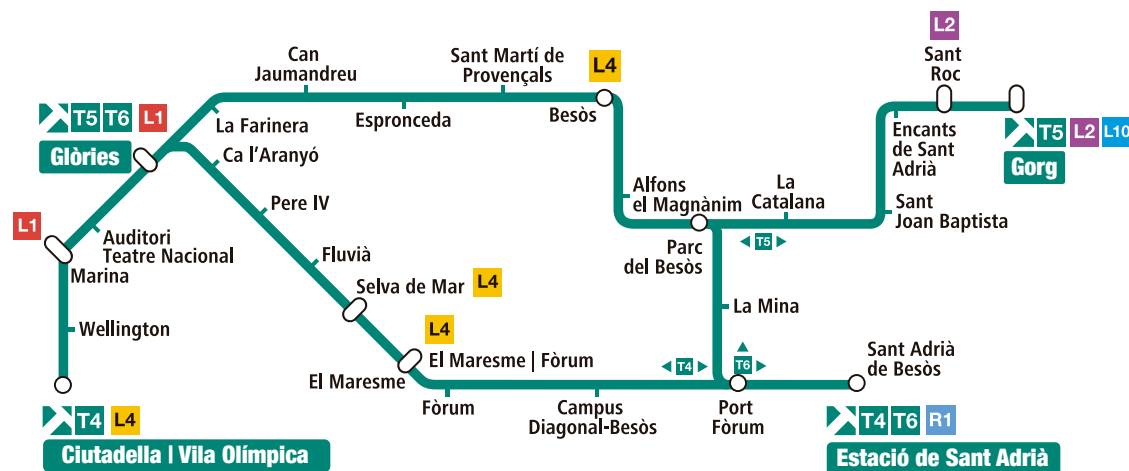


Trambesòs: Red formada por las líneas T4, T5 y T6.

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.

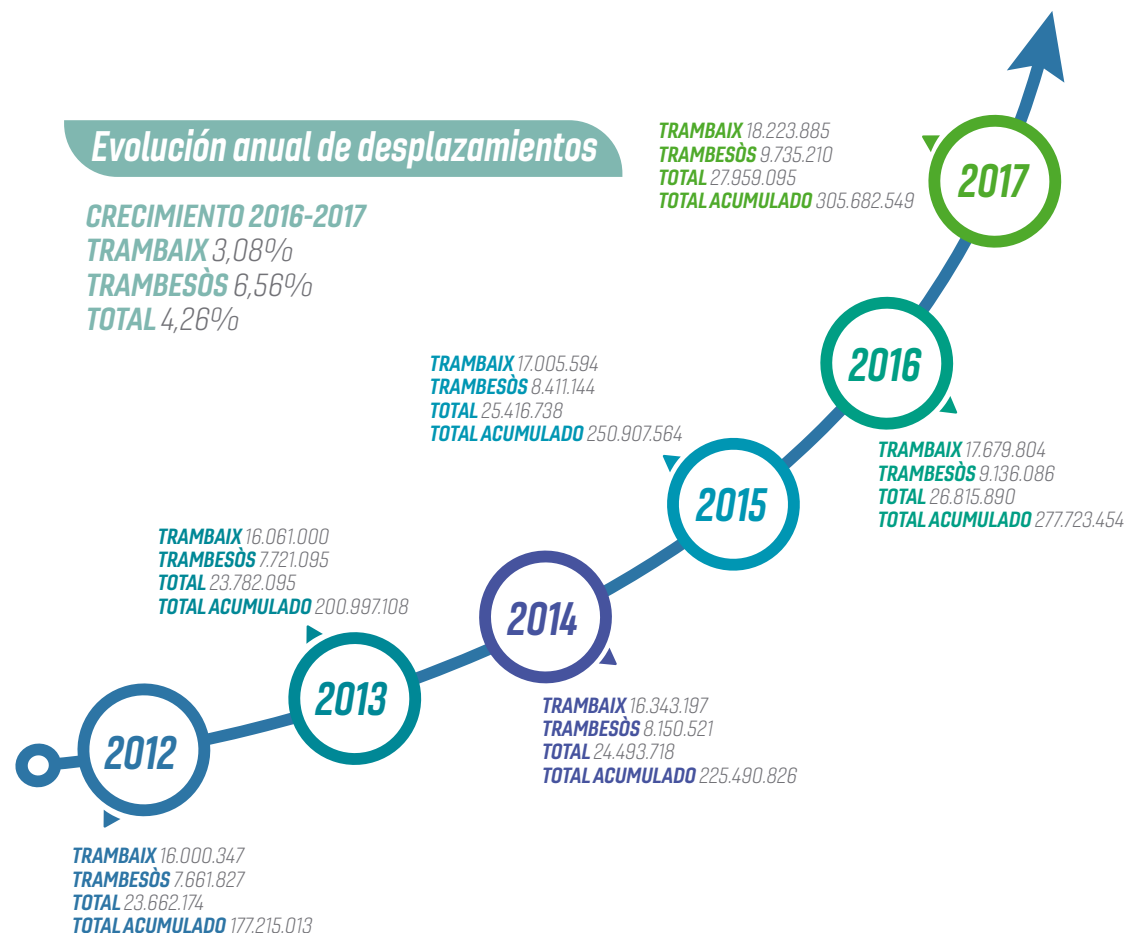
Características: 14,1 km longitud, 3 líneas (T4, T5 y T6), 27 paradas, 18 vehículos. **Horarios:** de 5 a 24 h lunes a jueves, de 5 a 2 h viernes y sábados, de 5 a 24 h domingos y festivos.



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 traslados en 2017 y más de 96 millones desde 2004.



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.



TRAMBAIX	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 %

TRAMBESÒS	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 Solidança 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.

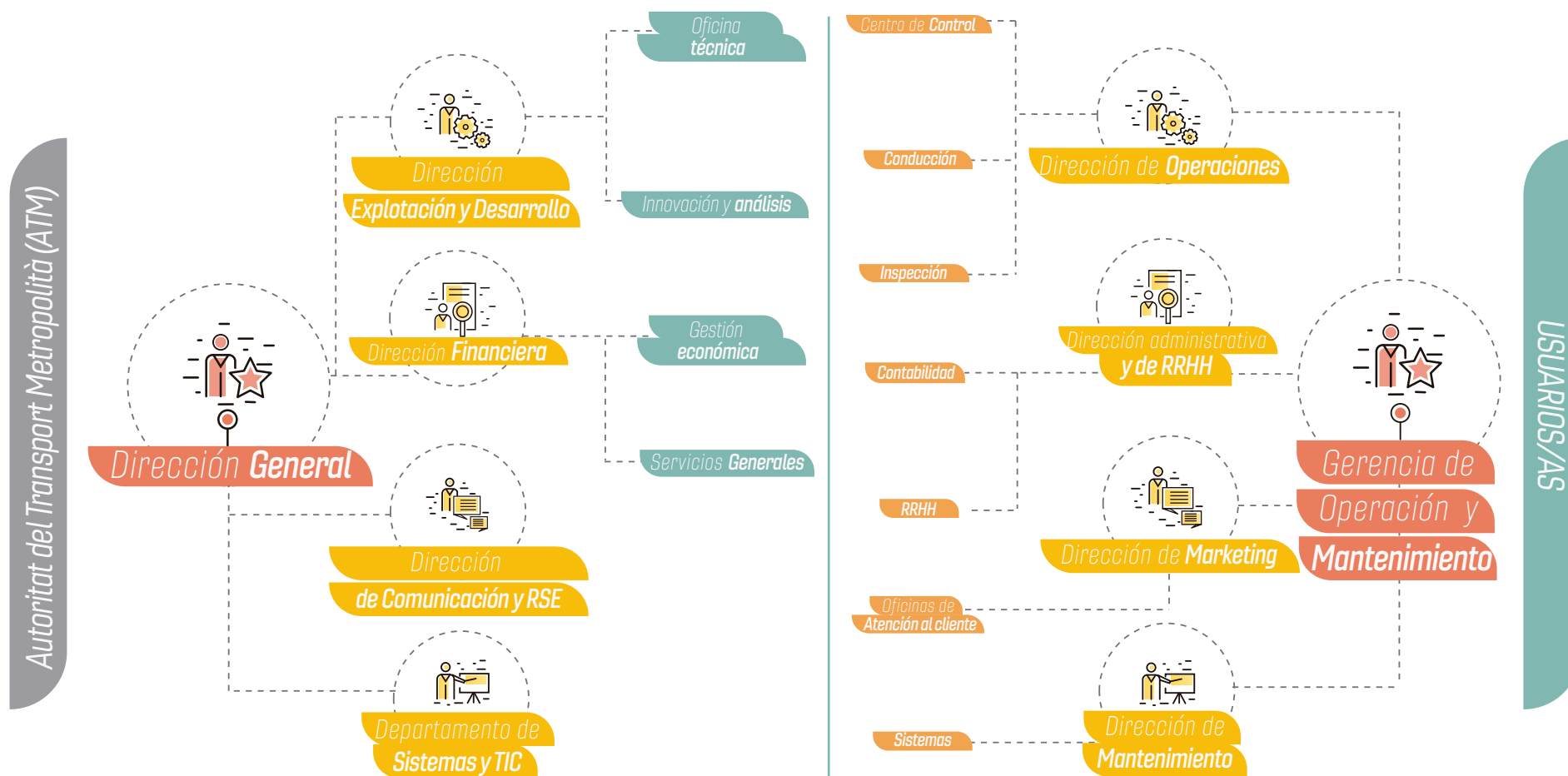
ALAMYS: TRAM es miembro de la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos constituida en 1986 con la misión de compartir experiencias y promover conocimientos que lleven a la implantación de sistemas de transporte masivo sobre rieles contribuyendo, así, a la mejora de la calidad de vida de los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



**Joan
Carsí**

Director
Explotación
y Desarrollo

**Ramon
Vall**

Director
Mantenimiento

**Maribel
Aira**

Directora
Marketing

**Xavier
Angoitia**

Director
Admin. y RRHH

**Humberto
López**

Director
General

**Joaquim
Bestit**

Director
Gerente
Operadora

**Toni
Cuminal**

Director
Finanzas

**Anna
Viñals**

Directora
Comunicación
y RSE

**Agustín
del Castillo**

Director
Operaciones

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.

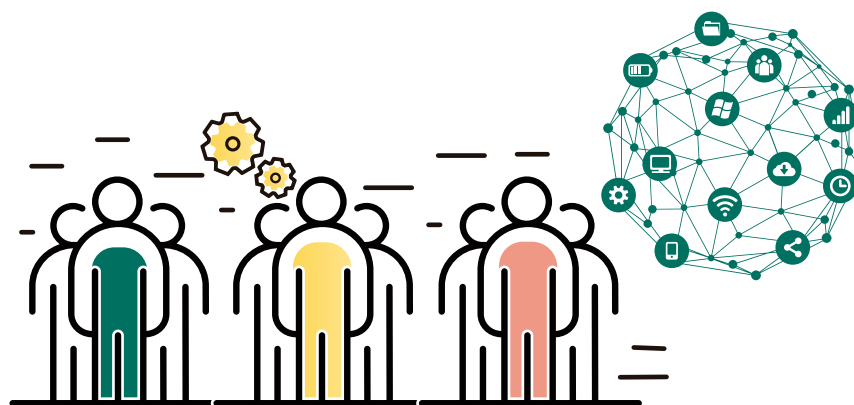
Legitimidad: posibilidad de un determinado colectivo para incidir en los resultados de la organización.

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
-  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.

Web www.tram.cat (formulario)

Blog

Teléfono 932388770 / 629575150

Twitter @TRAM_Barcelona

Comunicados

InfoTRAM newsletter

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





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.

Decisión

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

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

Facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar

Fomentar la igualdad de oportunidades

Dar seguridad en el empleo y pago digno

Desarrollar una comunicación fluida

Mejora Continua

- 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.

- 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.

- 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.

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

- 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.

Mejora continua

Decisión

*Impulsar comportamientos
éticos en la gestión*

*Suministrar información
transparente*

*Comprometerse expresamente en
materia de RSE*

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

- Realizar un informe anual de RSE y publicarlo.

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



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*

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

*Construir relaciones de mutuo
beneficio*

- 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.

- 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.

- 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 reversionan 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.



Mejora continua

Decisión

Minimizar el consumo de
recursos naturales.

Minimizar los residuos que genera
nuestra actividad.

- 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.

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



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.

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

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.

• 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

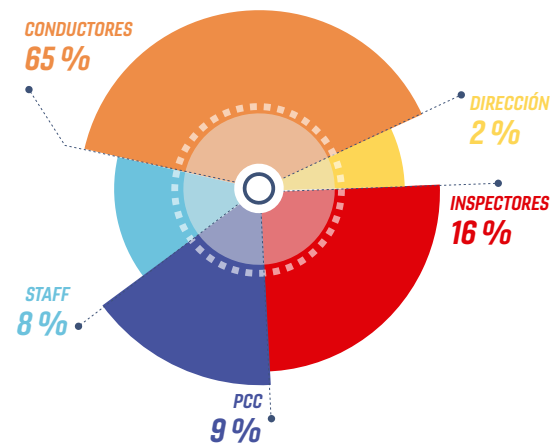
En TRAM desarrollamos un protocolo de igualdad y prohibición de trato discriminatorio que tiene por objeto establecer una política de igualdad de trato y oportunidades y de prohibición de trato discriminatorio por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia 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.

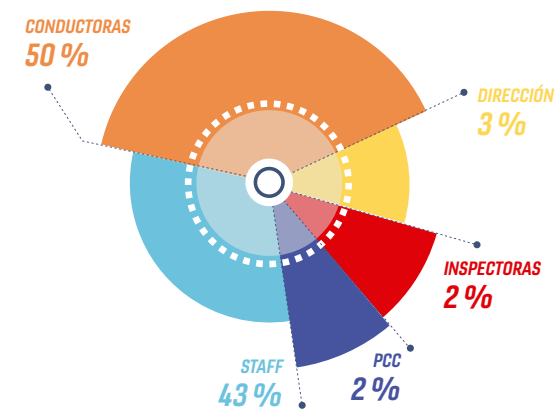
Además, en TRAM nos comprometemos a aplicar la sanción correspondiente a todas aquellas conductas discriminatorias en función de los parámetros establecidos en su código interno de conducta.

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

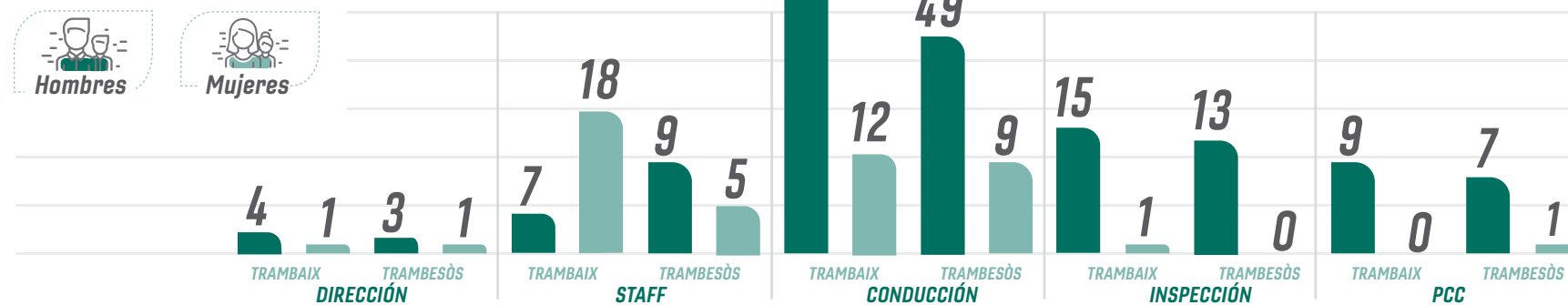


180
Hombres
79 %
de la plantilla



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.

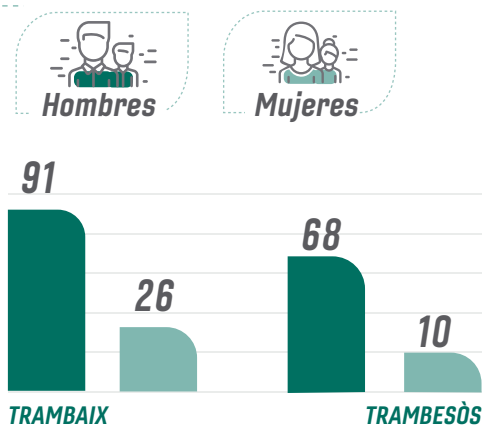
La relación de derechos y deberes que contiene este protocolo respeta los derechos y deberes que el ordenamiento jurídico vigente reconoce a los trabajadores y a la ciudadanía en general, que en ningún caso podrán ser restringidos más allá de lo que permite el Derecho laboral.

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.

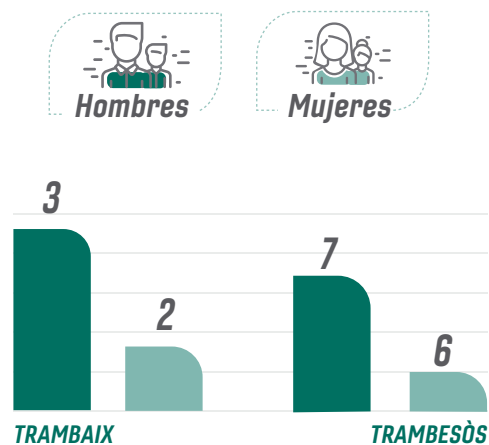


TIPOS DE CONTRATOS

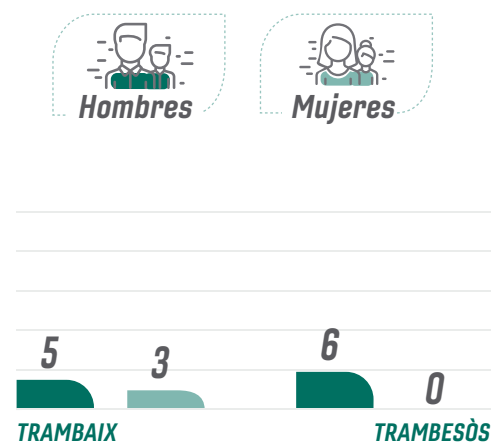
CONTRATOS INDEFINIDOS



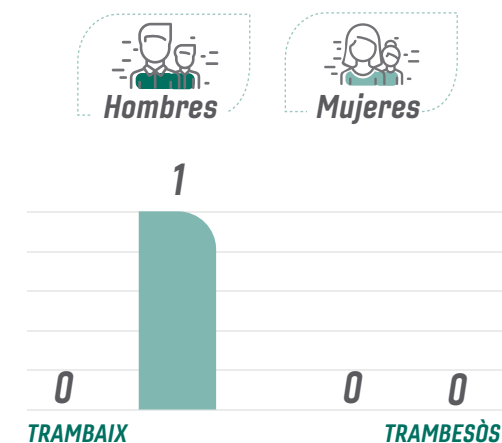
CONTRATOS INDEFINIDOS CON REDUCCIÓN DE JORNADA



CONTRATOS DE DURACIÓN DETERMINADA



CONTRATOS A TIEMPO PARCIAL



CONTRATACIONES 2017 TRAMBAIX POR EDAD Y SEXO

Edad	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

Edad	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 con baja de personal propio	4
Nº de accidentes sin baja	4	Nº de accidentes sin baja	2
Nº de jornadas perdidas por accidente	70	Nº de jornadas perdidas por accidente	53
Nº de accidentes mortales	0	Nº de accidentes mortales	0
Índice de frecuencia	16,15	Índice de frecuencia	25,18
Índice de gravedad	0,38	Índice de gravedad	0,33
Índice de incidencia	25,86	Índice de incidencia	41,24
Índice de absentismo	5,84	Índice de absentismo	5,25

TRAMBESÒS 2017

TRAMBAIX 2017

TIPOS DE ACCIDENTES CON BAJA	Hombres	Mujeres	TIPOS DE ACCIDENTES CON BAJA	Hombres	Mujeres
Daños con herramientas portátiles o manuales	1	0	Daños con herramientas portátiles o manuales	0	0
Accidentes de tráfico (durante el trabajo, excluidos los "in itinere")	1	1	Accidentes de tráfico (durante el trabajo, excluidos los "in itinere")	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 18100, 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

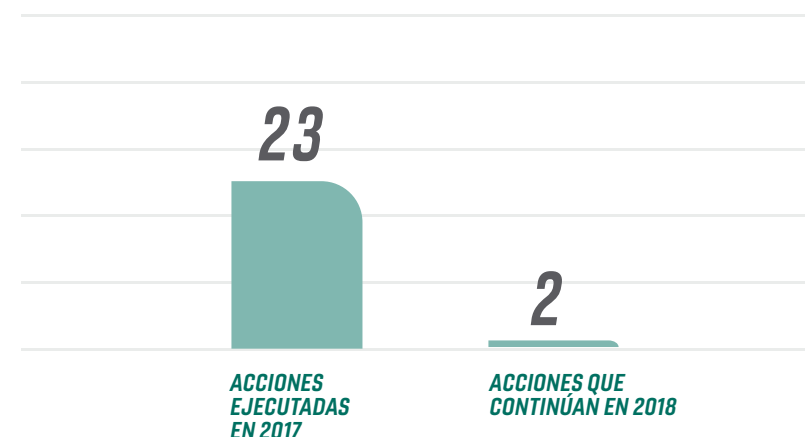
DESARROLLAMOS LAS COMPETENCIAS Y RECURSOS PARA GARANTIZAR UN BUEN DESEMPEÑO DEL TRABAJO

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.

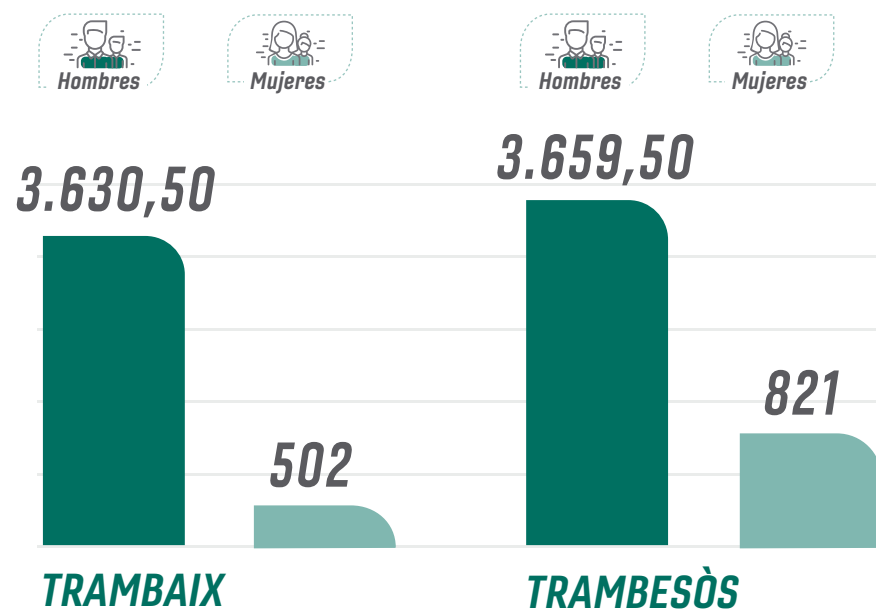


Durante el año 2017 se impartieron 8.613 horas de formación, repartidas entre TRAMBAIX y TRAMBESÒS, y el 99 % de la plantilla de ambas empresas recibió formación a lo largo del año.

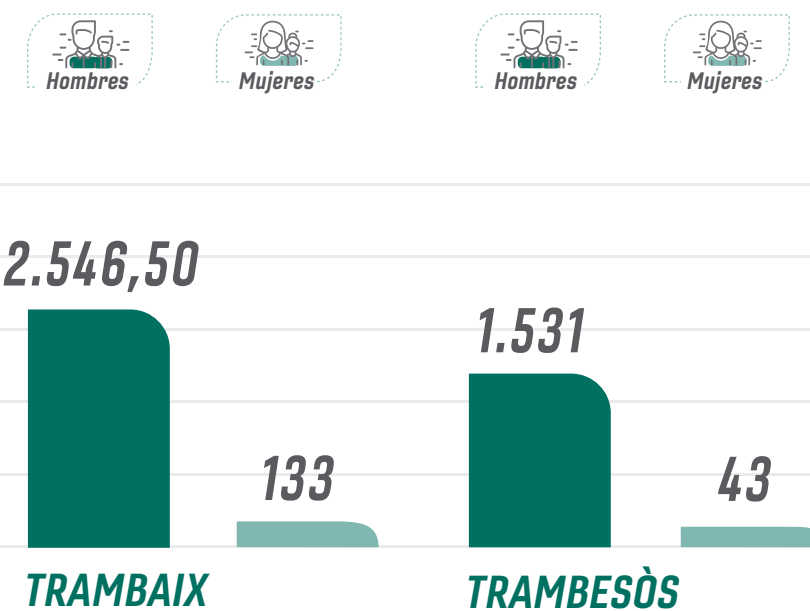
El 100% de la plantilla realiza reuniones de desempeño anuales

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

% Trabajadores/as con reducción de jornada

TRAMBAIX

TOTAL PLANTILLA

131

personas

1,2 %

8 personas disfrutaron
de la reducción de jornada

TRAMBESÒS

TOTAL PLANTILLA

97

personas

13,40 %

13 personas disfrutaron
de la reducción de jornada

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

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, Lloï 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.

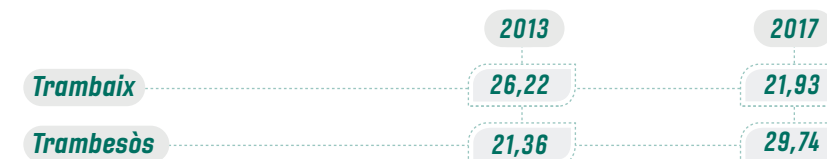
SEGURIDAD

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.

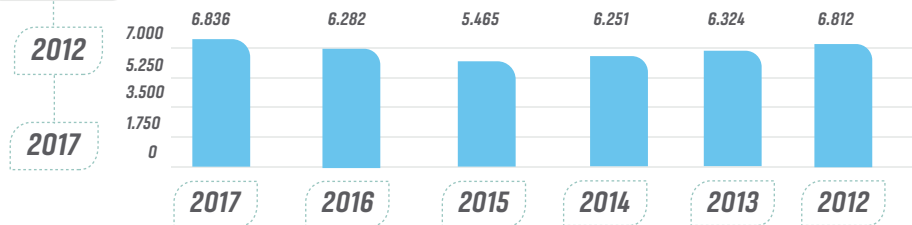
Además de los canales tradicionales, como el teléfono gratuito, las oficinas de atención al cliente y los interfonos en todas nuestras paradas, los viajeros se pueden dirigir a TRAM mediante una aplicación móvil, redes sociales como Twitter y Facebook y, desde 2016, WhatsApp.

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.



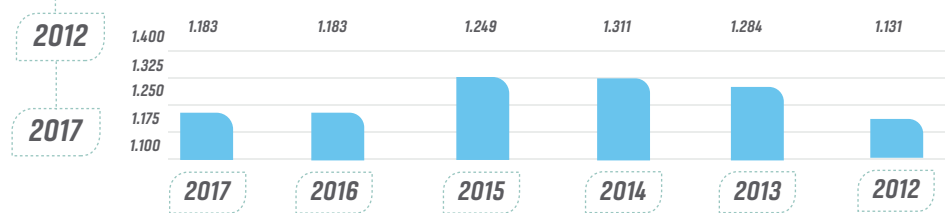
TRAMBAIX

EVOLUCIÓN DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN



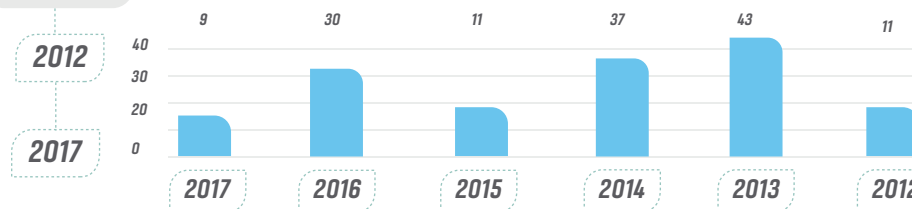
TRAMBAIX

EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS



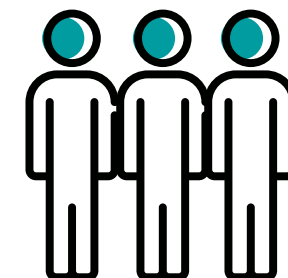
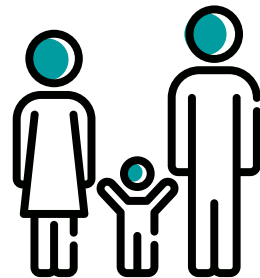
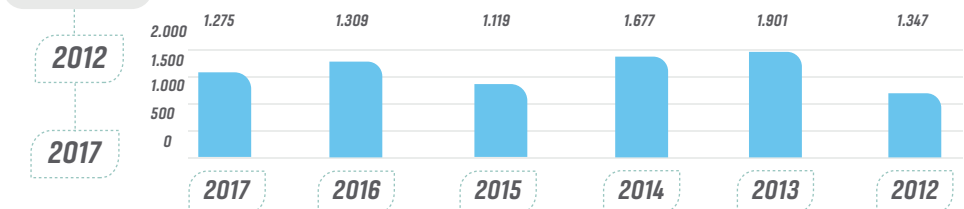
TRAMBAIX

EVOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS



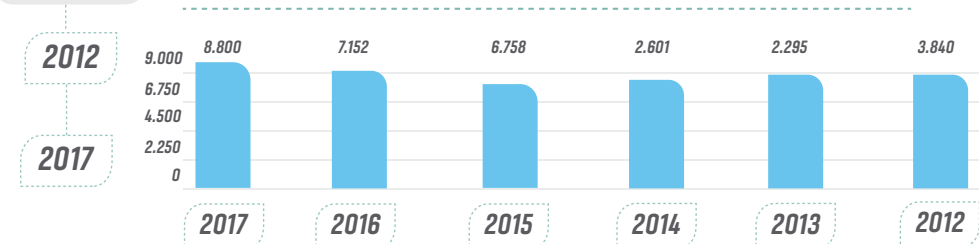
TRAMBAIX

EVOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS



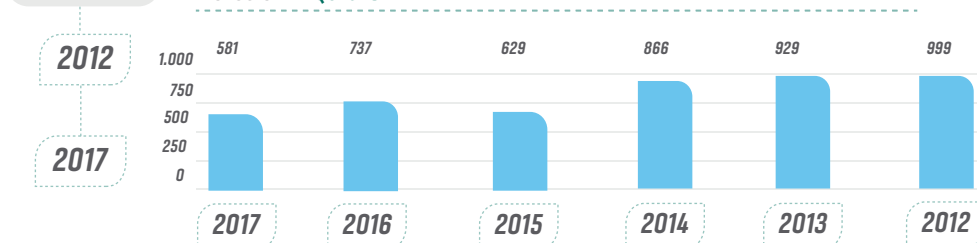
TRAMBESÒS

EVOLUCIÓN DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN



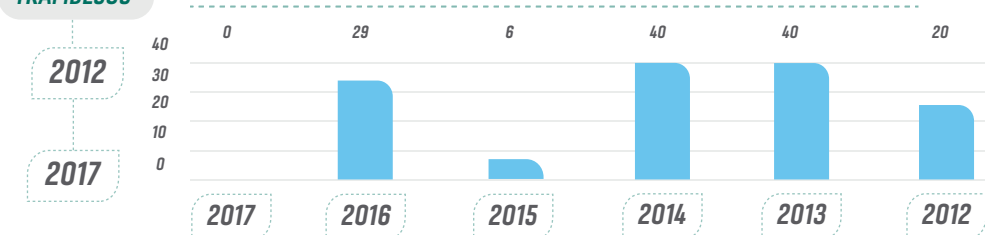
TRAMBESÒS

EVOLUCIÓN DE QUEJAS



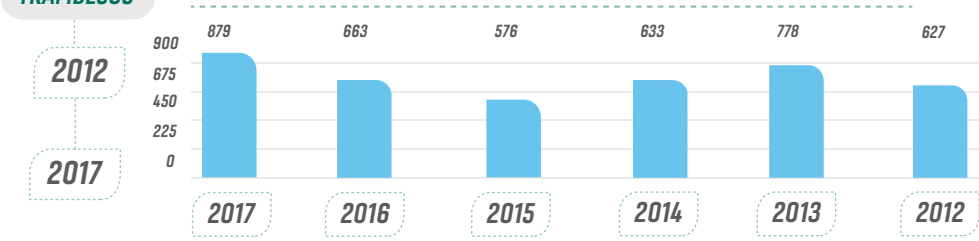
TRAMBESÒS

EVOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS



TRAMBESÒS

EVOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS


TRAM

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

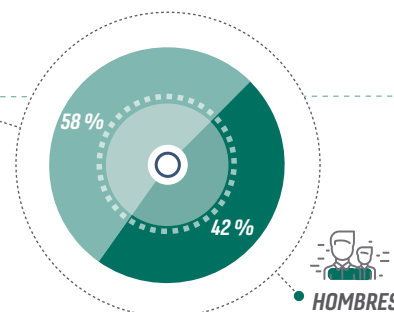
PERFIL DE LOS USUARIOS/AS

GÉNERO

El 58,3 % de nuestros viajeros son mujeres



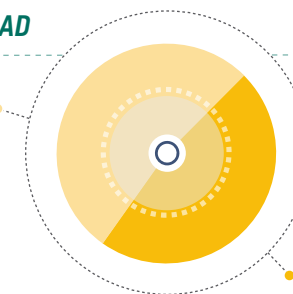
MUJERES



HOMBRES

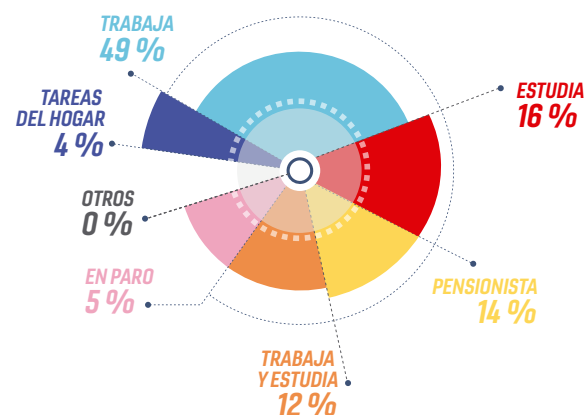
TIPO DE MOVILIDAD

OCUPACIONAL

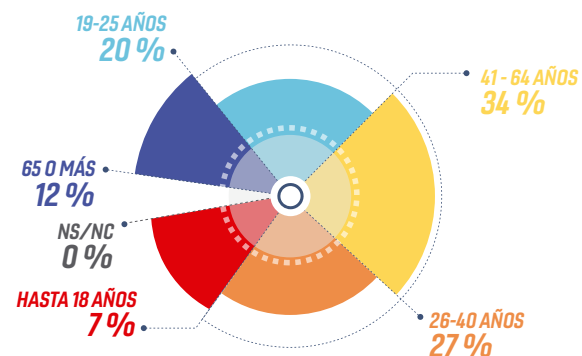


PERSONAL

SITUACIÓN LABORAL



EDAD



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

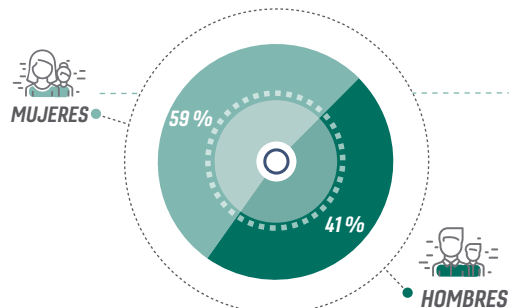
TRAMBESÒS

2017

PERFIL DE LOS USUARIOS

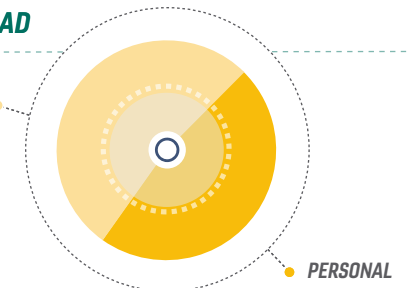
GÉNERO

El 58,3 % de los viajeros son mujeres

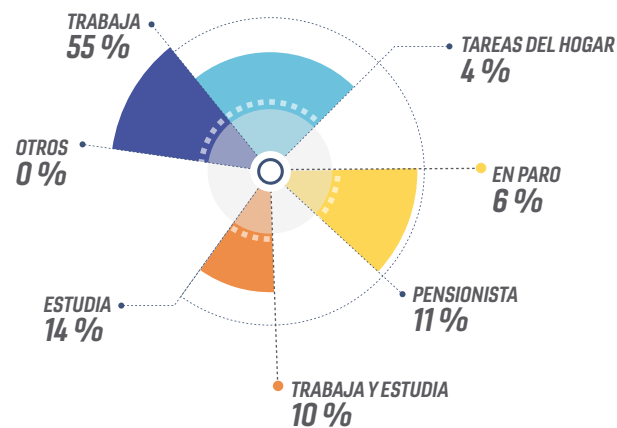


TIPO DE MOVILIDAD

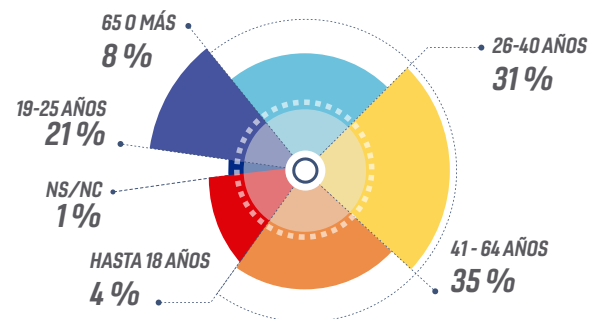
OCUPACIONAL



SITUACIÓN LABORAL



EDAD



ICP Índice de calidad percibida

TRAMBESÒS

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

TRAMBAIX

VALORACIÓN DE ATRIBUTOS

ATRIBUTOS DE SERVICIOS

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



TRAMBESÒS

VALORACIÓN DE ATRIBUTOS ATRIBUTOS DE SERVICIOS

	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
S.G. Servicio actual del TRAM	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

Igualdad 85.204,65€

Convivencia y vida saludable 32.580,00€

Sostenibilidad medioambiental 25.400,00€

Acceso a la cultura 19.700,00€



163.000 € en proyectos sociales durante 2017

Colaboramos para fomentar la igualdad



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. Para ello, impulsamos la campaña "¡Haz memory! Juega a los derechos del niño."



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 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 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, ha impulsado la 3ª 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 'Demosle 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 'Demosle la vuelta' por cada compartición y visualización del vídeo en redes sociales.

Apoyamos proyectos que promueven 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 Futbol Sant Roc como patrocinador del equipo Sub-21 de futbol 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 conciencian 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.



TRAM ha colaborado con la Fundación Esclerosi 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.

**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.

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.

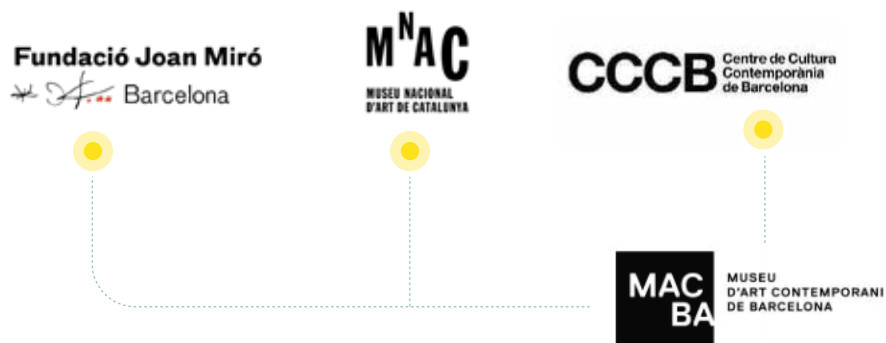


TRAM ha colaborado con la Fundación Española para el Fomento de la Investigación de la Esclerosis Lateral Amiotrófica (FUNDELA) en la organización del VI Torneo Lloreda Veteranos Memorial PEP RIBA, una iniciativa solidaria para recaudar fondos para la causa.



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



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://canalddenuncies.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”

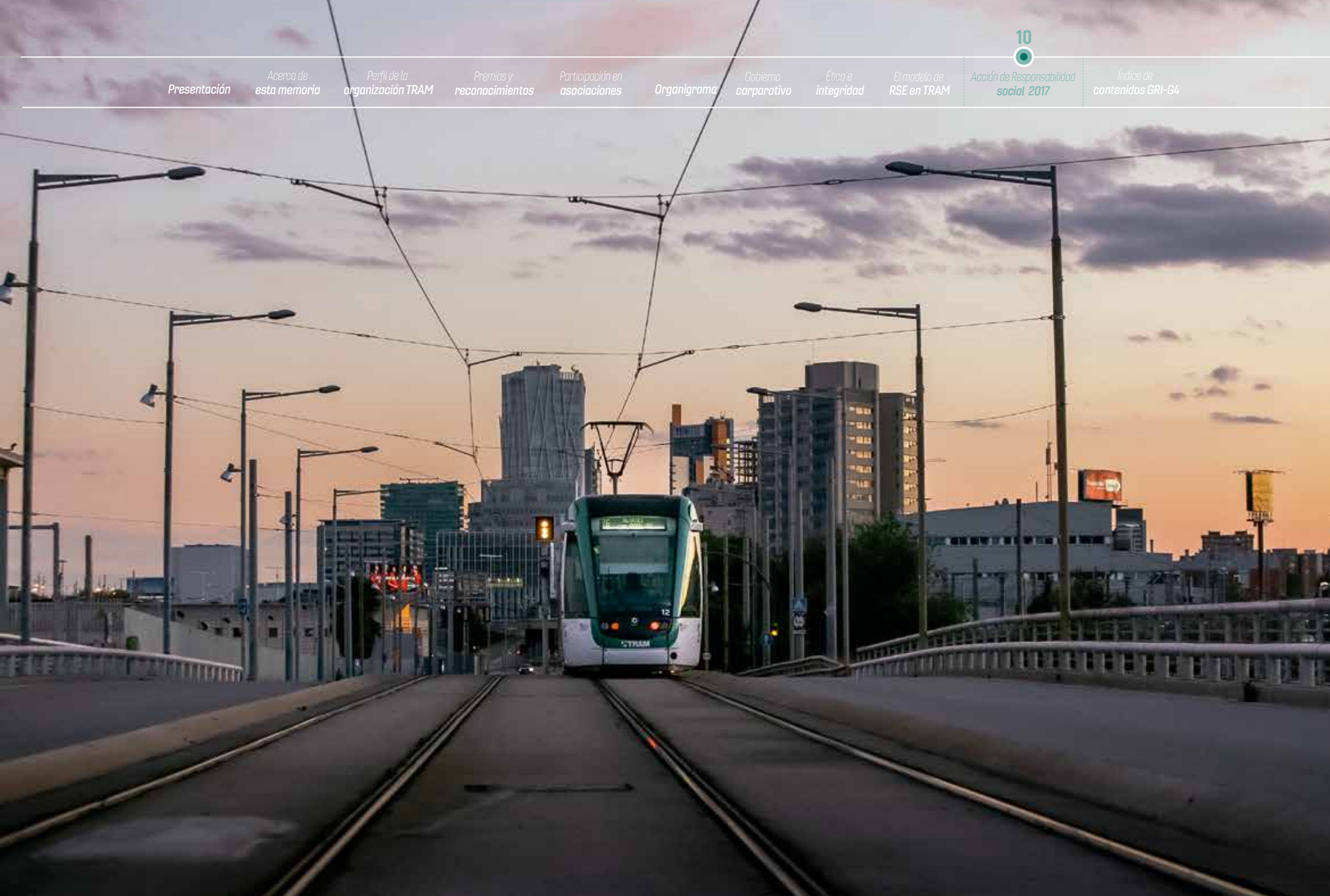
TRAM y ATM, la Autoridad del Transporte Metropolitano, han puesto en marcha una campaña de sensibilización para dar a conocer el trabajo que realizan los trabajadores del tranvía de Barcelona y que incide directamente en la calidad y seguridad de los viajeros. Para mostrar y dar a conocer las personas 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.

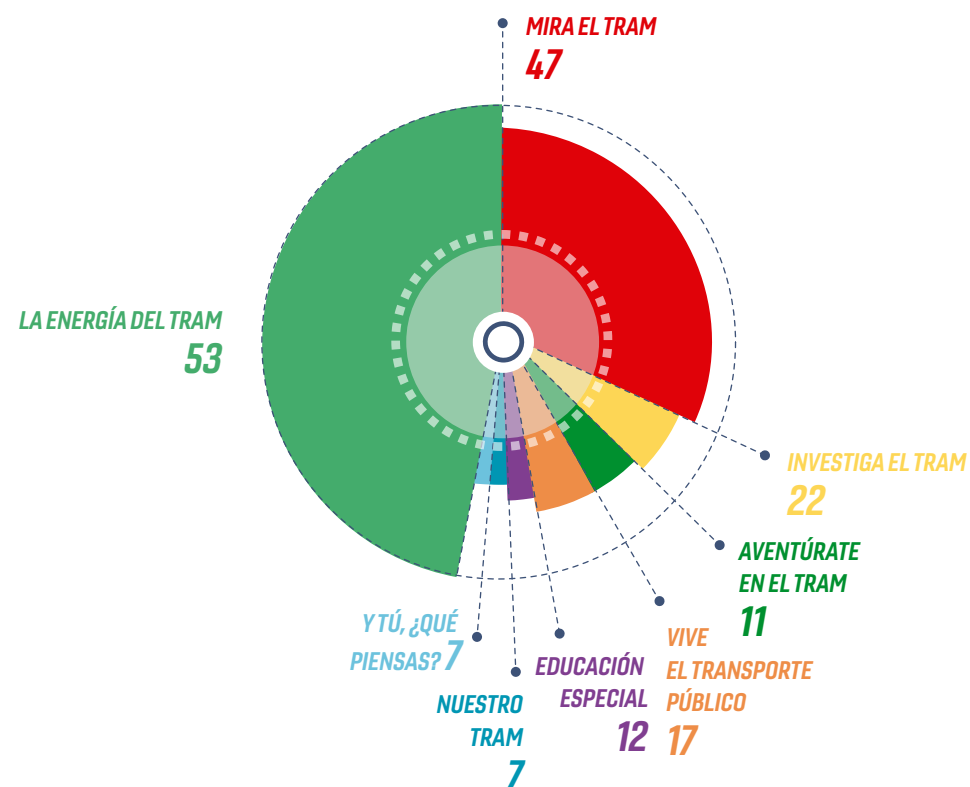
El proyecto educativo "TRAM, UN MEDIO DE EDUCACIÓN" se inició en 2007 y se ofrece en todas las escuelas, institutos y centros públicos y privados del área de influencia de TRAM: Badalona, Barcelona, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Feliu 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****GUARDERÍAS**

9

EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA

38

ESO, BACHILLERATO Y CICLOS FORMATIVOS

28

EDUCACIÓN ESPECIAL

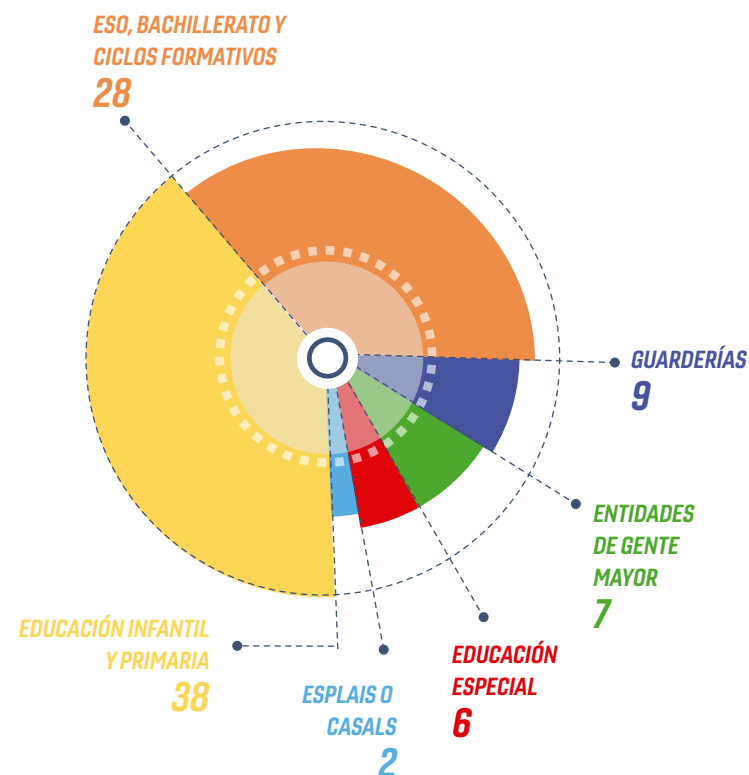
6

ESPLAIS O CASALS

2

ENTIDADES DE GENTE MAYOR

7



4.066

participantes en 2017

PARTICIPANTES

GUARDERÍAS

301

EDUCACIÓN INFANTIL

723

EDUCACIÓN PRIMARIA

1239

ESO

1488

BACHILLERATO

12

CICLOS FORMATIVOS

67

EDUCACIÓN ESPECIAL

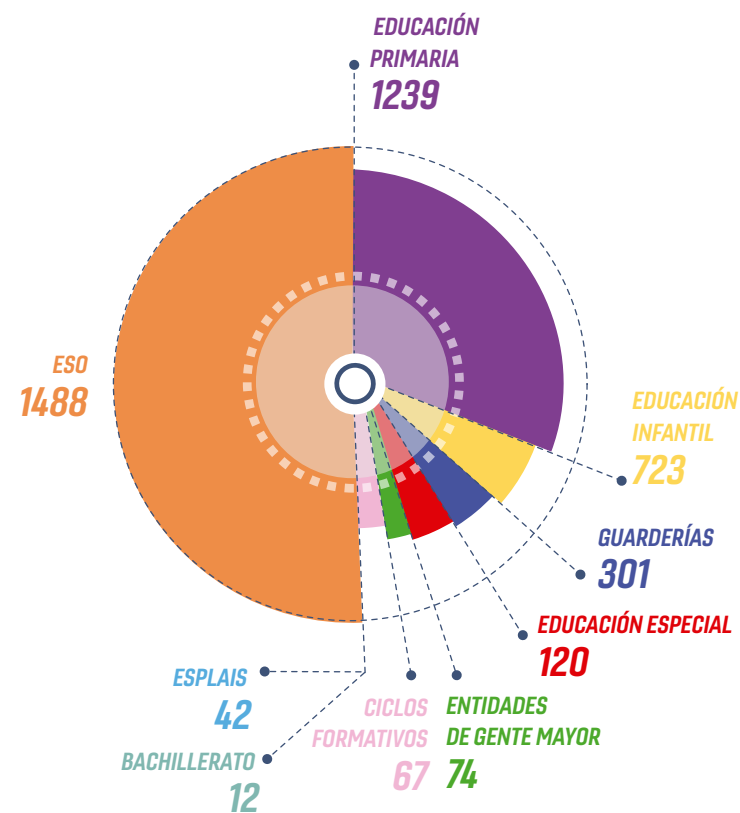
120

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 CO₂/km y usuario



1 TURISMO

transportando 1,6 personas de media:
122,62 gr CO₂/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 AHORRA ENERGÍA

La tecnología que equipa toda la red de TRAM hace que nuestro consumo energético sea muy eficiente. Además durante el frenado, los motores de un tranvía generan electricidad que aprovechan los otros tranvías.



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 MEJORA LA CIRCULACIÓN

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



||



||



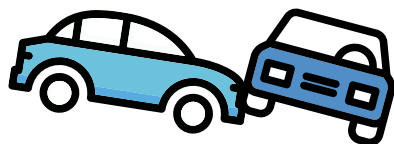
174 TURISMOS

*Ocupación media de un turismo: 1.6 personas. Fuente: EMEF, 2015

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, Exporecerca Jove, que se celebra en Barcelona y que promueve el interés por la ciencia y la tecnología entre los jóvenes.

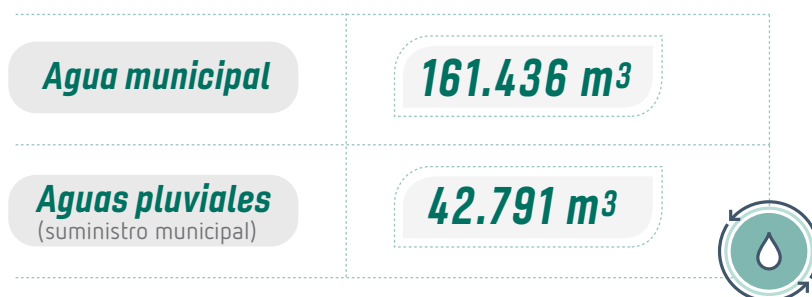
MINIMIZAMOS EL CONSUMO DE RECURSOS NATURALES

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/m² a 1.500 l/m²**



CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE en 2017



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 CO² y 65 kg de SO² cada año.

La planta ocupa una superficie de 892 m², 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**

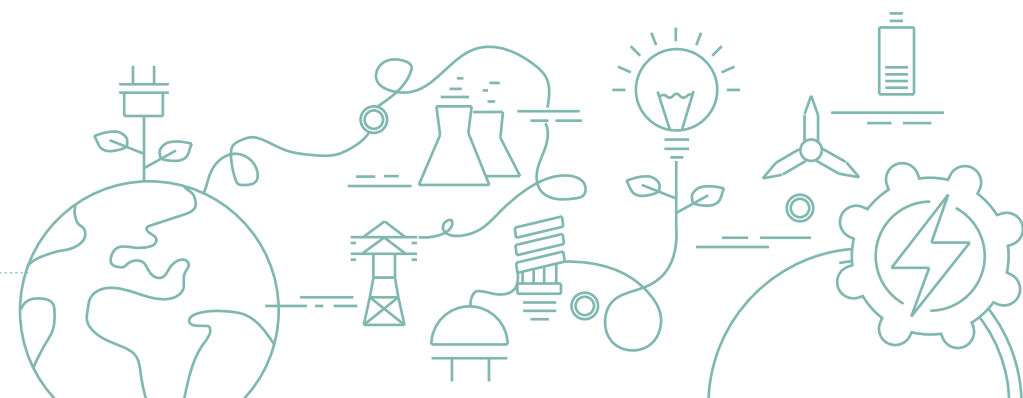
Superficie total de la instalación **892 m²**

Orientación de las placas **0° sur**

Inclinación de las placas **30° 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 ENERGÍA DE TRACCIÓN

	kWh	kWh/km
Trambaix	6.476.625	4,31
Trambesòs	4.682.725	4,21

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

	kWh
2012	13.996.101
2017	13.215.018*

* Cifra ponderada en base a los Km contabilizado en 2012

CONSUMO DE ELECTRICIDAD (kWh)

Total 2017	Tracción	Talleres	Paradas	Total
TRAM	11.105.366,80	1.671.090,20	742.968,30	13.519.425,30

TRAMBAIX

2017				
(kWh)	Tracción	Talleres	Paradas	Total
Total	6.476.641,80	970.453,20	339.801,81	7.786.896,81

TRAMBESÒS

2017				
(kWh)	Tracción	Talleres	Paradas	Total
Total	4.628.725,00	700.637,00	403.166,49	5.732.528,49

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 CO₂, pero también otras emisiones perjudiciales para el medio ambiente, como las micropartículas o el Monóxido de Carbono (CO₂).

Si tenemos en cuenta sólo las emisiones de CO₂, 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

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

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

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	13.310 kg
Volumen de residuos peligrosos recuperados	2.190 kg
Porcentaje de residuos peligrosos recuperados	16,45 %

CIFRA PONDERADA EN BASE A LOS KILÓMETROS DE 2012

TRAMBESÒS UTE

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

TRAMBESÒS UTE

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

TRAMBESÒS UTE

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

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI-G4 OPCIÓN ESENCIAL

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

ID	INDICADOR	PÁG.	ID	INDICADOR	PÁG.
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-1	Declaración del responsable	Pág. 1	G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización	Pág. 24
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			G4-25	Elección de los grupos de interés	Pág. 24
G4-3	Nombre de la organización	Pág. 2	G4-26	Participación de los grupos de interés	Pág. 25
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	Pág. 8	G4-27	Temas y problemas clave de los grupos de interés	Pág. 25
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	Pág. 4	PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-6	Países donde opera la organización	Pág. 4	G4-28	Periodo objeto de la memoria	Pág. 2
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Pág. 4	G4-29	Fecha de la última memoria	Pág. 2
G4-8	Mercados a los que sirve	Pág. 6	G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Pág. 2
G4-9	Escala de la organización	Pág. 16	G4-31	Punto de contacto	Pág. 3
G4-10	Número de empleados por tipo	Pág. 41	ÍNDICE DE GRI		
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Pág. 44	G4-32	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización	Pág. 94
G4-12	Describe 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	-	LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN		
PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS			G4-34	Describe la estructura de gobierno	Pág. 18
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas	Pág. 16	ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-16	Asociaciones a las que pertenece	Pág. 16	G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	Pág. 19
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA					
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros	-			
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.
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
ASPECTO: EMPLEO			
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo etario, por sexo y por región	Pág. 43	Pág. 40
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Pág. 50	
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
G4-LA5	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	Pág. 45	Pág. 72
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Pág. 45	
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	Pág. 46	
ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Pág. 48	
G4-LA10	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	Pág. 47	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Pág. 48	
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
G4-LA12	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	Pág. 41	
ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES			
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Pág. 40	
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN			
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas		Pág. 40
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD			
ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES			
G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Pág. 50	Pág. 63
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción		Pág. 72
ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			
G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	Pág. 45	Pág. 72
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-PR2	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	Pág. 46	Pág. 53
ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Pág. 47	Pág. 57
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE			
ASPECTO: MATERIALES			
G4-EN3	Consumo energético interno	Pág. 48	Pág. 88
G4-EN5	Intensidad energética		Pág. 88
G4-EN6	Reducción de consumo energético		Pág. 88
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		Pág. 86
ASPECTO: EMISIONES			
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Pág. 41	Pág. 90
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Pág. 40	Pág. 86



Tranvía de la Región Metropolitana de Barcelona

Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2017

Papel 100% libre de cloro

