

# Tranvía de la Región Metropolitana de Barcelona



*Memoria de Responsabilidad  
Social Empresarial 2018*



# ÍNDEX



1

## *Presentación.* **Compromiso con el futuro**

Página 1

2

## *Sobre* **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 los usuarios*  
*Compromiso con la sociedad*  
Página 21

10

## *Acción de* **Responsabilidad** **Social 2018**

*Compromiso interno. Indicadores 2018*  
*Compromiso con los clientes y los usuarios*  
*Indicadores 2018*  
*Compromiso con la sociedad*  
*Indicadores 2018*  
Página 37

## *Índice* **de contenidos** **GRI-G4**

Página 90

## 1. EL CAMINO PARA CREAR VALOR

Os presentamos la segunda edición de la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de TRAM, que quiere dar respuesta al compromiso de compartir con todos nuestro trabajo diario. No nos conformamos con los buenos datos obtenidos este último año 2018 -más de 29 millones de viajes, índices de satisfacción muy altos por parte de las personas usuarias del tranvía- sino que continuamos esforzándonos para ofrecer un servicio excelente y para ser cada vez más responsables y eficientes con nuestro entorno social y medioambiental. De esta manera pretendemos reforzar nuestro compromiso con nuestros pasajeros y pasajeras, con la sociedad en general y con nuestro equipo.

En TRAM tenemos claro que ser socialmente responsable no es un atributo complementario de la actividad principal de la empresa, sino que es un valor intrínseco en nuestro ADN empresarial, por lo que la RSE está integrada en la estrategia empresarial y la gestión diaria. Aunque parezca utópico, queremos creer que estamos contribuyendo a mejorar nuestra sociedad, y por eso invertimos más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los grupos de interés social.

Apostamos por una gestión estratégica de la RSE porque estamos convencidos de que la única manera de crear valor (fortalecimiento de la reputación y de la cadena de producción, motivación y retención de la plantilla, conocimiento del mercado, contribución a la resolución de problemas sociales y minimización del impacto medioambiental) es incorporándola al centro de decisiones de la empresa. Por eso queremos mantener una relación cercana, accesible y transparente con todos los grupos que nos permita escuchar sus demandas y opiniones.

Esta memoria que os invitamos a leer recoge nuestro compromiso y resume las acciones que durante 2018 hemos hecho para mejorar, en la medida de nuestras posibilidades, nuestra sociedad. El camino que iniciamos hace 15 años es largo y queda mucho trabajo por hacer, pero no cejaremos porque el compromiso es firme. Lo tenemos todo a favor: la ilusión, unos valores que nos acompañan y un gran equipo.

**Felip Puig**  
**Presidente de TRAM**



## 2. SOBRE ESTA MEMORIA

En TRAM (Tranvía de la Región Metropolitana de Barcelona) estamos convencidos 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 esta sostenibilidad debe integrar no solo factores medioambientales, sino también éticos y sociales. Asimismo, consideramos que la Responsabilidad Social Empresarial es un proceso de renovación permanente en el camino hacia un estado de "equilibrio sostenible": un proceso de aprendizaje y de mejora continua.

De acuerdo con el compromiso adquirido en 2017 de publicar anualmente una memoria que recoja toda la información en torno a las actividades que la empresa ha llevado a cabo en materia de RSE, presentamos la memoria referente a todas las iniciativas realizadas durante 2018.

La Memoria de Responsabilidad Social de TRAM se publica anualmente; así garantizamos que las personas usuarias, la clientela y la sociedad en general conozcan los retos que TRAM impone en materia de RSE y las acciones que lleva a cabo para alcanzarlos.

Esta memoria se ha desarrollado teniendo en cuenta el modelo de Global Reporting Initiative (Guía GRI) en la versión G4, concretamente 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 estos 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 clave, ya que se consideró 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 de la orientación de la gestión, de actuaciones y de resultados derivados de la actividad principal de TRAM: el transporte público de personas en tranvía en la Región Metropolitana de Barcelona.*

La Responsabilidad Social Empresarial forma parte de la historia y las convicciones de TRAM desde su inicio. Con la elaboración del primer Modelo de RSE se materializó este compromiso de forma ordenada y coherente con las actividades realizadas por la compañía. En 2017 se publicó la primera Memoria de Responsabilidad Social Empresarial con la recopilación de todas las actividades e hitos alcanzados por la empresa.

En 2018 se ha hecho también una revisión del plan estratégico con el objetivo de actualizar la información de acuerdo con las necesidades y nuevos objetivos detectados.

Con el fin de valorar la evolución del desempeño de TRAM en este ámbito, en el año 2018 se ha hecho una evaluación para redefinir las prioridades y objetivos comunes a todas las actividades de negocio y áreas en las que TRAM opera.

En caso de necesitar información sobre alguno de los datos incluidos en esta memoria, disponéis de un canal de comunicación directo mediante la dirección electrónica [premsatram@tram.cat](mailto:premsatram@tram.cat).



### 3. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN TRAM

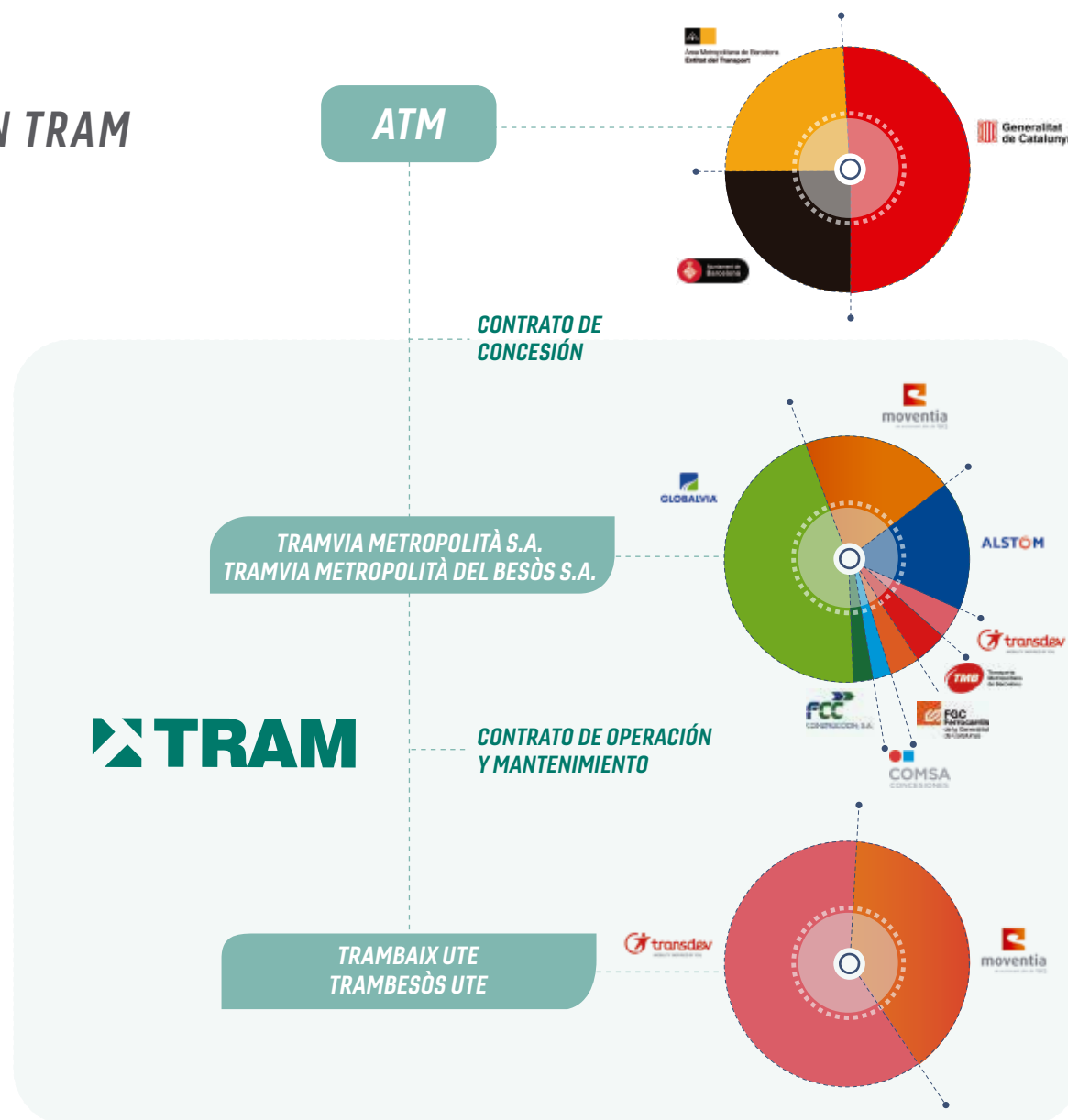
En TRAM gestionamos las dos redes de tranvías de la Región Metropolitana de Barcelona con la intención de ofrecer el mejor servicio posible en los más de 100.000 viajes que se hacen en un día laborable, y los más de 29 millones en un año.

Nuestro cliente es la Autoridad del Transporte Metropolitano, que en el año 2000 y en 2003 nos adjudicó los contratos para diseñar, construir y operar los sistemas de tranvía Diagonal Baix Llobregat y Sant Martí Besòs respectivamente.

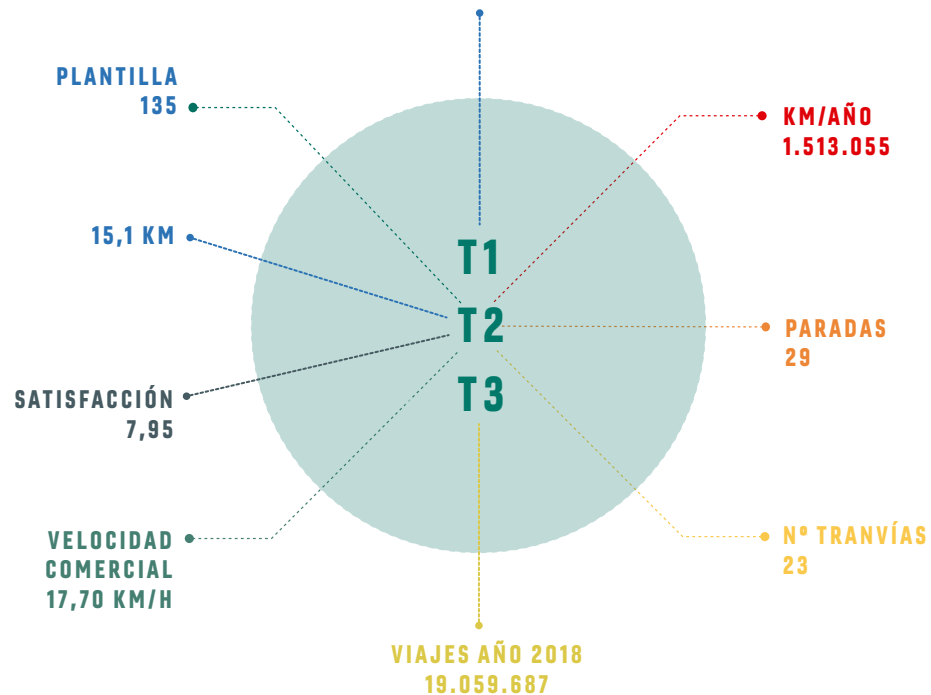
Los accionistas de TRAM son organizaciones de referencia en la gestión de concesiones, operación y mantenimiento de redes de transporte público y vías de alta capacidad, fabricación de material móvil y sistemas en el ámbito ferroviario y construcción de obra pública.

En el gráfico adjunto puede verse de forma esquemática el perfil de la organización.

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

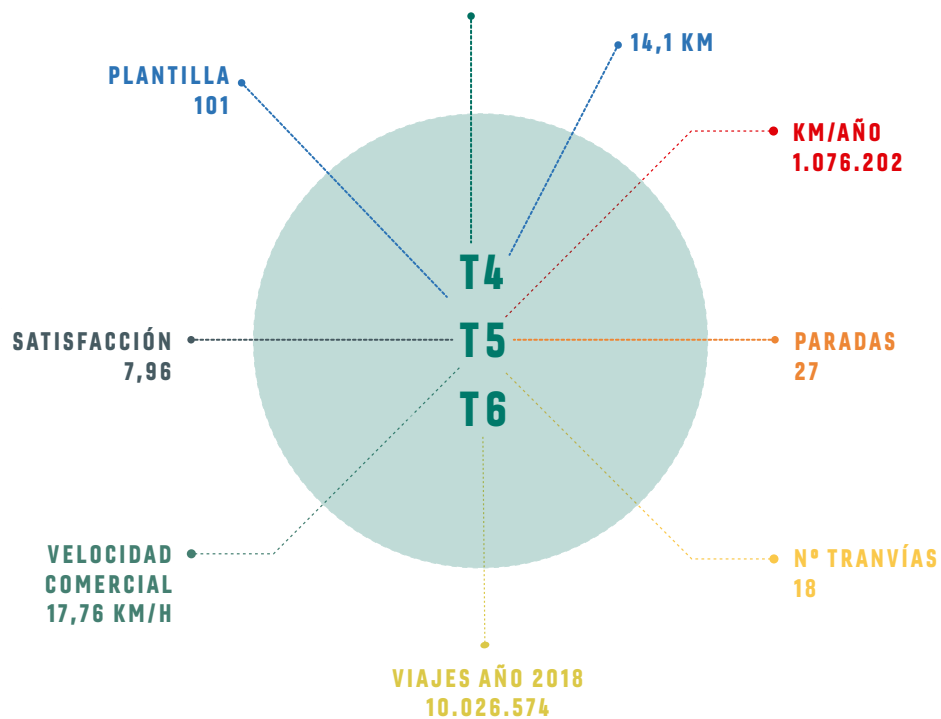


## TRAMBAIX



*Plantilla: 236 personas  
6.841,5 horas de formación*

## TRAMBESÒS

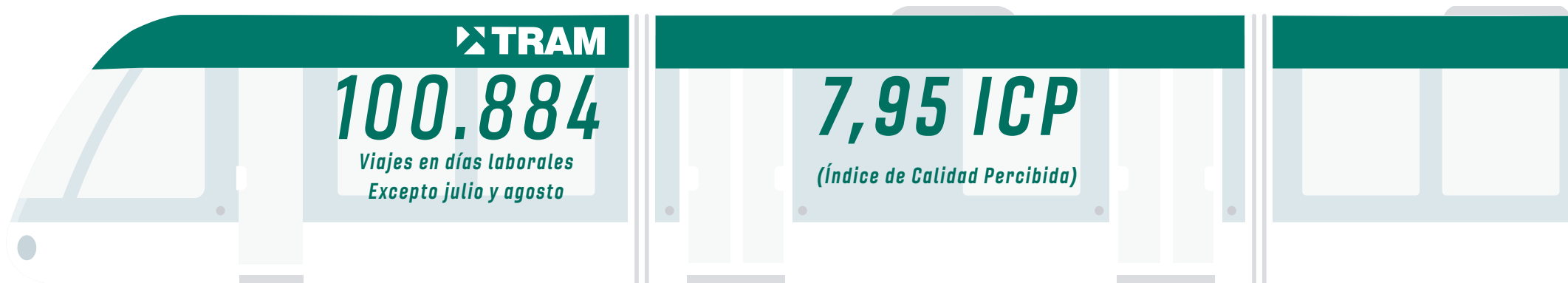


## 3.1. NUESTRA FUNCIÓN

Nuestra función principal es el servicio público de calidad y responsable. **En TRAM damos cobertura a nueve municipios de la Región Metropolitana de Barcelona, y en 2018 se han superado los 29 millones de viajes realizados y una media de más de 100.000 pasajeros diarios en día laborable (excepto julio y agosto).**

**Somos, además, el transporte público mejor valorado por las personas usuarias según la encuesta que realiza la ATM anualmente** (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 que TRAM opera.

Sin embargo, sin conformarnos con los buenos datos obtenidos, en TRAM seguimos trabajando no solo para mejorar el servicio que ofrecemos, sino también para ser cada vez más responsables y eficientes con el entorno social y medioambiental; de esta manera reforzamos nuestro compromiso con la plantilla, con la clientela y las personas usuarias, y con la sociedad en general.







## 3.2. ÁREA DE NEGOCIO

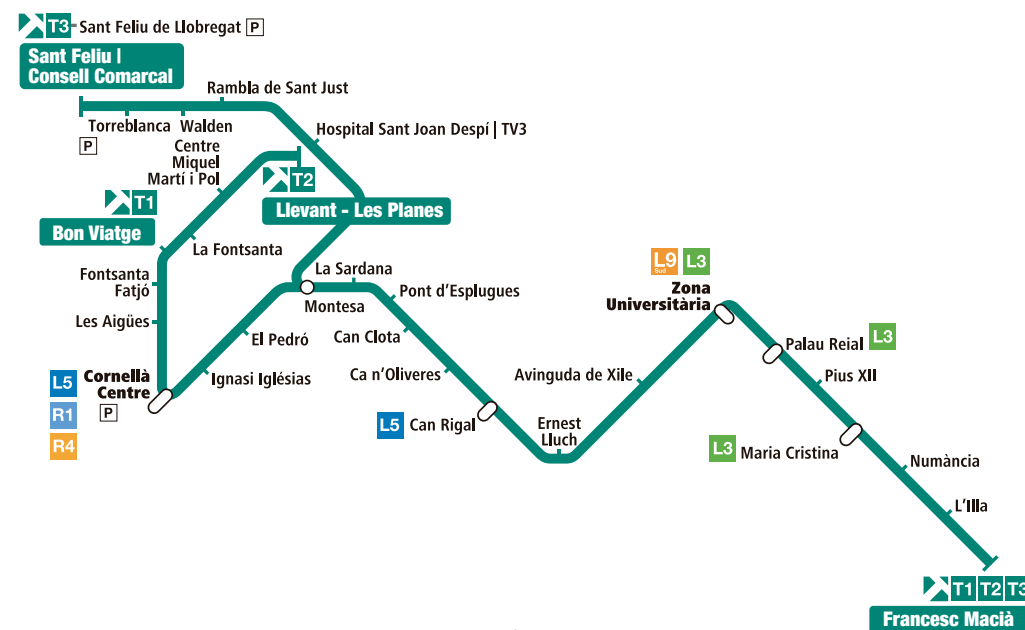
*Nuestro negocio es el transporte de personas en tranvía.*

**Trambaix:** Red formada por las líneas T1, T2 y T3, todas inauguradas en el año 2004, con origen en Francesc Macià y que conecta el Baix Llobregat con el distrito de Les Corts de Barcelona. Tiene 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 termina en Bon Viatge y la T2 continúa el recorrido hasta Llevant-Les Planes.

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

A causa de la conexión con la Zona Universitaria y las áreas de oficinas, el Trambaix tiene más afluencia de pasajeros durante los días laborables, y las horas punta coinciden con las horas de entrada y salida del trabajo; está especialmente concurrido de 8 h a 9 h y de 17 h a 19 h.

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



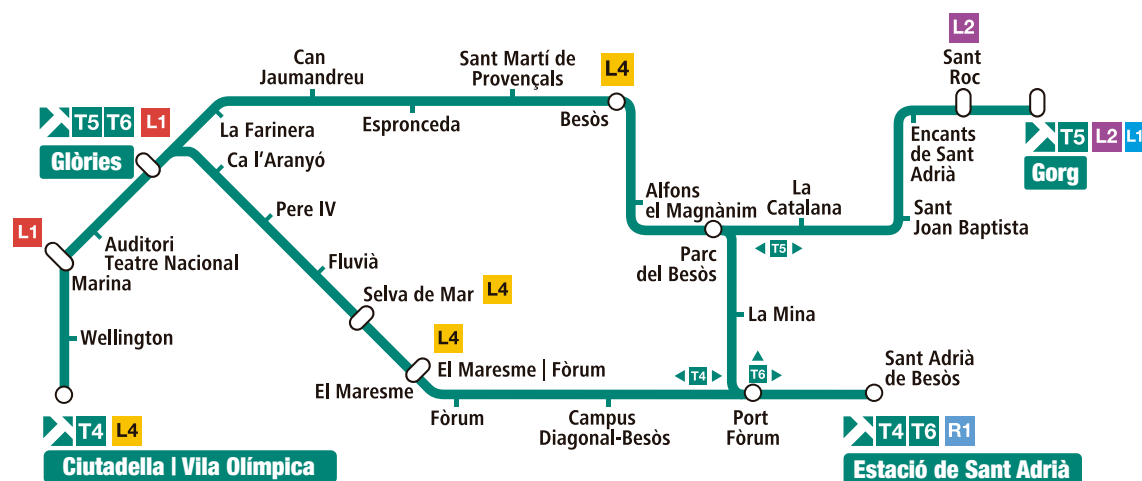


### Trambesòs: Red formada por las líneas T4, T5 y T6.

En funcionamiento desde 2004 y ampliada primero el 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 acaba 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 de longitud, 3 líneas (T4, T5 y T6), 27 paradas, 18 vehículos. **Horarios:** de 5 h a 24 h de lunes a jueves; de 5 h a 2 h viernes y sábados; de 5 h a 24 h domingos y festivos.



### 3.3. NUESTRO SERVICIO

Durante el año 2018 se han realizado un **total de 29.086.261 desplazamientos. Esto supone un incremento del 4,03 % respecto al año anterior.** La evolución anual de viajes continúa, de esta manera, la tendencia positiva habitual desde que TRAM comenzó a funcionar en 2004, salvo un pequeño estancamiento en los años 2010 y 2012.

**Desde los 7,5 millones de viajes del 2004, el tranvía ha acumulado un total de más de 334 millones de desplazamientos después de 15 años de funcionamiento.**

Trambaix es la red más utilizada, con más de 19 millones de viajes en 2018, y un total de 227 millones durante los 15 años. Trambesòs, con dos paradas menos, ha hecho 10 millones de traslados en 2018 y más de 107 millones desde 2004.

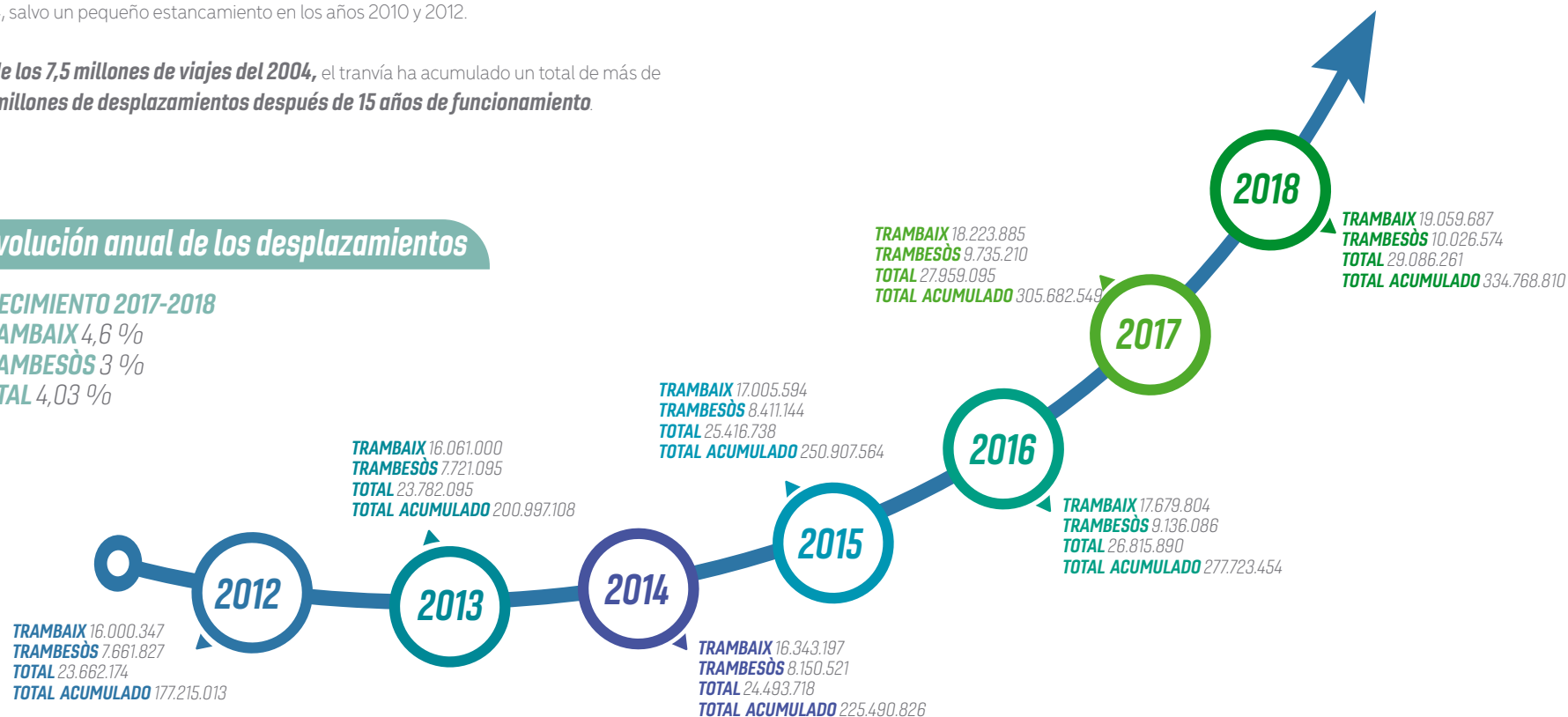
#### Evolución anual de los desplazamientos

##### CRECIMIENTO 2017-2018

TRAMBAIX 4,6 %

TRAMBESÒS 3 %

TOTAL 4,03 %



**RED TRAMBAIX**

Del total de personas usuarias de Trambaix en 2018, el 64 % viajaron de lunes a jueves, y alrededor de un 18 % los viernes. El resto, el 18 %, viajaron durante los fines de semana y en festivos. Por eso mismo, y dado que estas 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 a 10 h, especialmente de 8 a 9 h, y de 17 a 19 h, coincidiendo con la hora de vuelta a casa.

# 12.317.137

*desplazamientos en laborable (de lunes a jueves)*

*3.587.225 en viernes*

*1.722.120 en sábado*

*1.433.205 en festivo*

# 19.059.687

*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 10.026.574 viajes del año 2018, el 61 % fueron de lunes a jueves; más de un 18 %, también los viernes, y el 21 % restante viajaron durante los fines de semana y festivos. Los servicios de Trambesòs se utilizan más durante los fines de semana y festivos que los del Trambaix debido a la cercanía de zonas de playa, comercio y ocio de Barcelona.

# 6.162.711

*desplazamientos en laborables (de lunes a jueves)*

*1.870.219 en viernes*

*1.097.024 en sábado*

*896.620 en festivo*

# 10.026.574

*desplazamientos en total*

## 3. 4. INDICADORES DE OPERACIÓN

Para garantizar que nuestros servicios mantengan un estándar óptimo de calidad y seguridad, desde los centros de control ubicados en las cocheras de TRAM se hace un seguimiento exhaustivo de todas las operaciones que los tranvías hacen. El año 2018, la velocidad comercial media ha rondado los 18 km/h, y la puntualidad ha sido superior al 97,5 % en el Trambaix y al 98,3 % en el caso del Trambesòs.

Velocidad comercial TRAMBAIX

17,70 km/h

Kilómetros recorridos TRAMBAIX

1.513.055 km

**PUNTUALIDAD TRAMBAIX.** El índice de puntualidad en 2018 ha sido del 97,83 %. Solo un 2,17 % 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 en estos últimos ha sido descendente: el consumo por tracción ha pasado de una media de 4,43 kWh/km en 2012 a 4,20 kWh/km en 2018. 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

17,76 km/h

Kilómetros recorridos TRAMBESÒS

1.076.202 km

**PUNTUALIDAD TRAMBESÒS.** El índice de puntualidad en 2018 ha sido del 98,3 %. Solo un 1,70 % de las expediciones han registrado retrasos superiores a 1 minuto.



## DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN EL AÑO 2018

En el año 2018, el índice de  
disponibilidad del servicio se situó en un  
**99,94 %** en TRAMBAIX, y en un  
**99,88 %** en TRAMBESÒS

TRAMBAIX  
**38**

**Averías**

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

TRAMBESÒS  
**20**

**Averías**

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



## CONTROL DEL FRAUDE

Durante el 2018, el porcentaje de inspecciones vinculadas a las validaciones en TRAMBAIX se ha reducido un 0,98 % en relación con el año anterior, y en TRAMBESÒS ha disminuido un 0,89 %.

En cuanto a las sanciones a TRAMBAIX, se ha observado un aumento del 9,9 %, mientras que en el TRAMBESÒS han disminuido un 6,8 %.



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 %
2018	577.132	8.892	19.059.687	3,02 %	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 %
2018	302.150	6.298	10.026.574	3,01 %	2,08 %



## 4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En 2018 TRAM fue distinguido por el Mejor Servicio de Atención al Cliente del año en el certamen organizado por la consultora Sotto Tempo Advertising. Este reconocimiento se entrega a las empresas que ofrecen una mayor calidad de atención al cliente por sector de actividad.

El Tranvía de Barcelona fue sometido sin previo aviso durante este año a diferentes pruebas en el área de Atención al Cliente, y se han realizado diferentes análisis de la web y del uso de las redes sociales, entre otras cosas, para probar la calidad del servicio.

El año pasado, el Servicio de Atención al Cliente de TRAM ya recibió el Global Light Rail Awards, organizado por la revista *Tramways & Urban Transit* en Londres.



### Mejor Servicio de Atención al Cliente

#### ATENCIÓN AL CLIENTE:

**2.122**  
objetos perdidos y  
encontrados

**18.670**  
peticiones  
atendidas

**14.532**  
dudas  
resueltas



## 5. PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES

**TRAM es parte activa en varias 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, con 3.000 miembros asociados, tiene como principal objetivo poner en relación a todos los actores del transporte público y los medios de transporte sostenibles de ámbito internacional.

**AMTU:** TRAM apoya a la Agrupación de Municipios con Transporte Urbano, que tiene como finalidad dar apoyo técnico, jurídico y administrativo a sus asociados en materia de movilidad, infraestructuras y transporte público. Actualmente la AMTU consta de 93 municipios y dos Consejos Comarcales, que suponen una población representada de dos millones de habitantes.

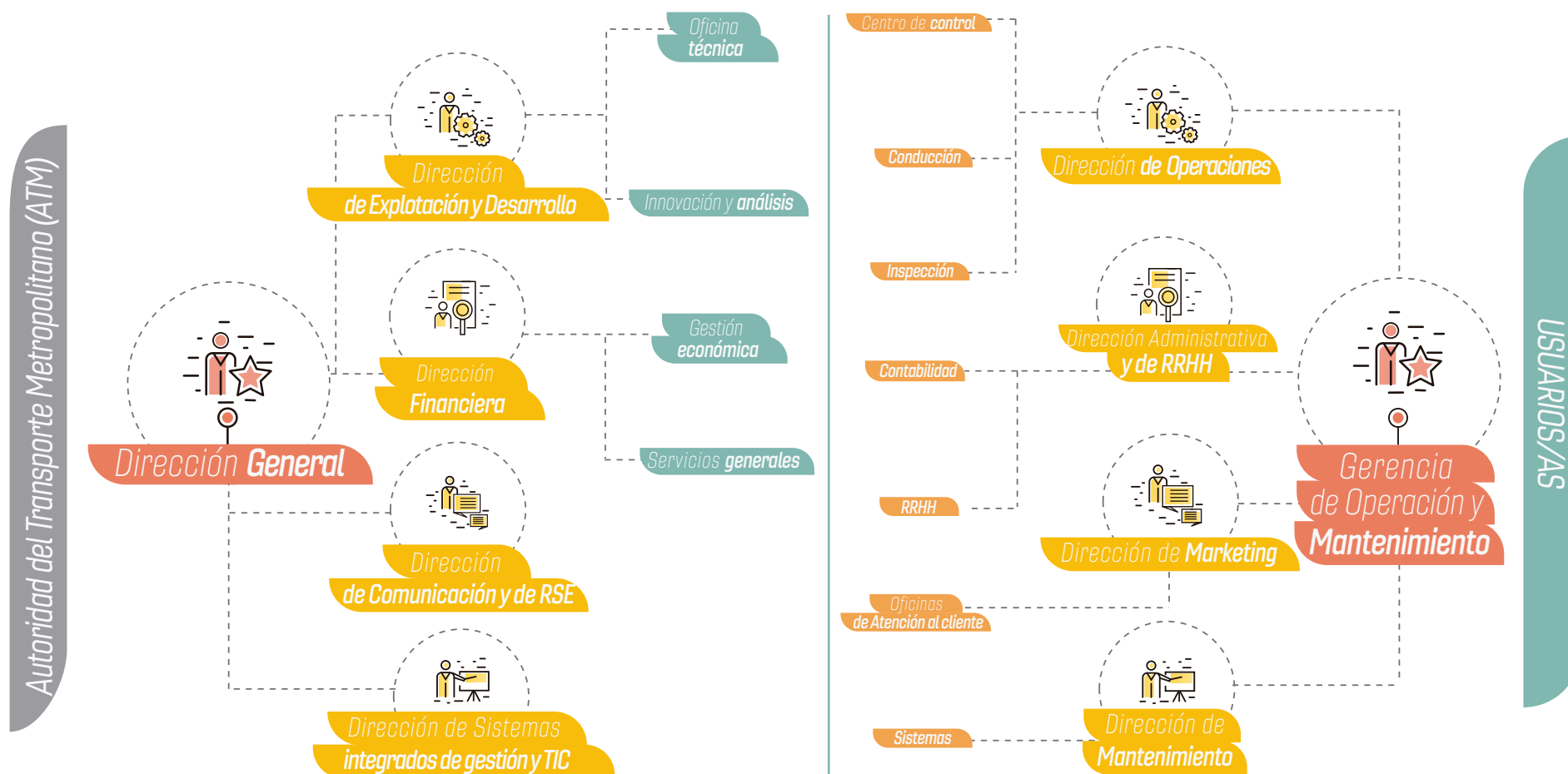
**ALAMYS:** TRAM es miembro de la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos, constituida en 1986 con la misión de compartir experiencias y promover conocimientos que lleven a la implantación de sistemas de transporte masivo sobre raíles, y contribuir así a la mejora de la calidad de vida de los habitantes y a la movilidad sostenible de las 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 a las relaciones entre profesionales de las empresas inscritas. Mediante esta red contribuye al desarrollo económico y social del distrito de la innovación.

**Railgrup:** TRAM es socia de Railgrup, entidad fundada en el 2002 para potenciar la competitividad global y promover los intereses de sus miembros. Desde esta organización se promueven, entre otros, estudios profesionales sobre el sector. Actualmente está constituida por cerca de 100 empresas, y tiene un volumen de facturación global de 17.000 millones de euros.

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

## 6. ORGANIGRAMA







## 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 medio ambiente.

**VISIÓN:** ser reconocidos como una empresa modelo en excelencia en el mundo de la movilidad; ejemplo de eficiencia, de innovación y de respeto por el medio ambiente, y comprometida con las personas usuarias. 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 de manera eficaz como consecuencia de la adaptación de los servicios a los requerimientos de las personas usuarias, y con eficiencia al prestarlos con el mínimo coste e impacto.

**SEGURIDAD:** las personas que trabajan en TRAM son protagonistas en todo momento tanto de su seguridad como de la de los compañeros y compañeras, 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 expectativas legítimas de nuestra clientela; buscamos no solo atender 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 medio ambiente con actuaciones que permitan el uso 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 identificar y anticipar oportunidades para mejorar los servicios, con la mayor eficiencia y el pleno aprovechamiento 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 a cumplir los principios y valores éticos y tomar en consideración a la clientela, la plantilla, las empresas colaboradoras y/o socias y a la sociedad en general.

**HONESTIDAD:** responsabilidad hacia nosotros mismos y hacia los demás en relación con la calidad del trabajo que hacemos.

**INTERÉS POR LAS PERSONAS:** comporta 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 así poder prestar un servicio mejor.

**EQUIDAD:** la equidad implica un trato igualitario y no discriminatorio por motivos económicos, de edad, de origen, de religión, de sexo o de raza, y un estilo de hacer las cosas objetivo e imparcial hacia todas las personas.



## 8.2. MARCO ÉTICO

Con el fin de reafirmar los valores y principios de TRAM, tenemos un Código Ético aprobado por el Consejo de Administración en 2016 que establece las normas que rigen el comportamiento de las personas dentro de la organización.

El objetivo de este Código Ético es garantizar que la ejecución de nuestras actividades diarias tiene en cuenta la legislación vigente, los valores de la compañía y los intereses de la clientela, la plantilla, las empresas colaboradoras, proveedoras y/o socias y de la sociedad en general. Por eso el Código Ético de TRAM es vinculante para todo el personal, independientemente de la posición y la función que cada cual desempeñe.

Además de este Código Ético, en TRAM también tenemos un Código de Conducta aprobado en 2016 en el que se establecen normas de conducta aplicables a las relaciones con los diferentes grupos de interés de la compañía. Con este código 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, y evitar así cualquier conflicto de interés.







# EL MODELO DE RSE EN TRAM

## 9. EL MODELO DE RSE EN TRAM

En TRAM tenemos un modelo de responsabilidad social que responde, por una parte, a la propia estrategia de la empresa, y por otra, 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 manera de crear valor (fortalecimiento de la reputación y de la cadena de producción, motivación y retención de los trabajadores y trabajadoras, conocimiento del mercado, contribución a la resolución de problemas sociales y minimización del impacto medioambiental) es la de incorporar la 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 hagan 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 y proporcione las condiciones laborales adecuadas para su equipo y ayuda a sectores vulnerables de la sociedad mediante la colaboración con entidades del tercer sector. Este modelo ha sido realizado por Recursos Humanos y Marketing, y es liderado por Comunicación.

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

- La elaboración de un plan estratégico anual de RSE para garantizar que los compromisos con terceros se materialicen de forma coherente con la actividad que desarrolla la empresa.
- Código Ético.

**La Responsabilidad Social Empresarial de TRAM se materializa en tres compromisos:**  
**COMPROMISO INTERNO**  
**COMPROMISO CON USUARIOS Y CLIENTELA**  
**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**





***Todos estos compromisos incorporan los principios y los valores que se describen en el Código Ético de la compañía.***

#### **COMPROMISO INTERNO**

Garantizar al personal unas condiciones de trabajo seguras y saludables y en igualdad de condiciones, darle formación para su desarrollo profesional y personal, facilitar la conciliación familiar tanto como sea posible y promover hábitos de vida saludables.

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

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

#### **COMPROMISO CON LA CLIENTELA Y LAS PERSONAS USUARIAS**

Garantizar la prestación de un servicio de acuerdo con nuestras obligaciones y nuestros compromisos, y evaluar su cumplimiento mediante encuestas de satisfacción.

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

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

Garantizar que nuestra actividad se desarrolla sin ninguna discriminación y dar facilidades a las personas con más 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 con la sociedad la riqueza generada con nuestra actividad, que nos ayuda utilizando nuestros servicios, llevando a cabo acciones directas 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 aprovechamiento 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 una manera fluida 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 y, de esta manera, impulsan la viabilidad del negocio a largo plazo.

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

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

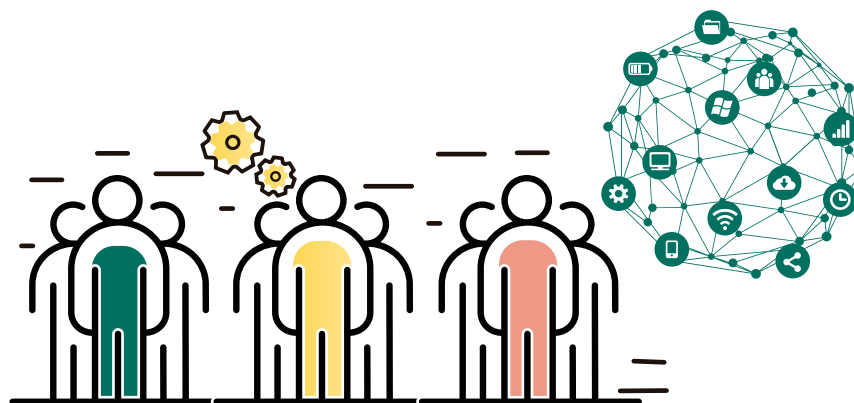
**Potencia:** capacidad que tiene un colectivo determinado de imponer exigencias a la organización.

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

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

Entre nuestros grupos de interés están las administraciones públicas, los socios y el accionariado, los usuarios y usuarias, los medios de comunicación, la plantilla, las empresas proveedoras y la comunidad (ciudadanos, ONG, 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 forma 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 por los diferentes grupos de interés, el estado de la red y su desarrollo) 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 de Marketing ATM*

*Mesa de la Cámara*

*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*

*Correos electrónicos, teléfono*

### USUARIOS Y USUARIAS

TRAM mantiene una comunicación bidireccional con las personas usuarias y la clientela, ya que el grupo tiene diferentes canales formales e informales de comunicación mediante los cuales recibe periódicamente las opiniones.

-  Web TRAM [www.tram.cat](http://www.tram.cat)
-  Oficinas de Atención al Cliente
-  Tel. 900701181
-  Tel. Oficina Trambaix 934774444
-  Tel. Oficina Trambesòs 934626770
-  Twitter @TRAM\_Barcelona
-  Facebook.com/TRAM\_Barcelona
-  LinkedIn TRAM Barcelona
-  Instagram tram\_barcelona
-  Whatsapp 600904455
-  Canal Youtube TRAM Barcelona
-  App TRAM iOS y Android
-  Blog TRAM Propera 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 realizar una gestión activa del gabinete de prensa.

- Web [www.tram.cat](http://www.tram.cat) (formulari)
- Teléfono 932388770 / 629575150
- Comunicados
- Blog
- Twitter @TRAM\_Barcelona
- InfoTRAM boletín de información

## TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

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

- |   |  |
|---|--|
| Reuniones del Comité de Empresa         | Encuesta anual de clima laboral                            |
| Intranet                                | Buzón de sugerencias                                       |
| Pantallas informativas en los comedores | Tablón de anuncios   |
| Correo electrónico                      | Desayunos con el gerente                                   |
| Operadora TRAMcomunica                  | Reuniones de equipo de comunicación interna                |
| WhatsApp                                | Reuniones del Comité de Comunicación Interna               |
| InTRAM, boletín de información          | Charla del Director gerente de Operaciones y Mantenimiento |
| Reuniones corporativas anuales          | Entrevistas personales                                     |
| Comités de Dirección                    |  |









## EMPRESAS PROVEEDORAS

Las empresas proveedoras son una pieza esencial para el desarrollo de nuestra actividad, y la relación con ellas se basa en garantizar el mantenimiento de las colaboraciones y 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 mediante una gestión basada en la transparencia y la seguridad que contempla todos los procesos y las posibles incidencias que pueden surgir para asegurar 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 tales como fundaciones, ONG, etc.

*Reuniones periódicas*

*Colaboraciones con ONG*

*Presencia en diferentes foros*

*Apoyo a proyectos sociales, culturales y científicos*



*Teléfono*



*Correos electrónicos*



*Presupuestos*



*Reuniones*

## 9.3. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD: FINALIDADES 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 e identificar y priorizar los aspectos materiales más relevantes para gestionar 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 mediante un trabajo de campo centrado en:

**1.** *La elaboración y la aplicación de un cuestionario de autoevaluación sobre la situación de TRAM en relación con siete ejes y los indicadores de RSE correspondientes. (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 elaborar el 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 del concepto que debe ser la responsabilidad social, y proporciona diferentes recomendaciones.

*Publicaciones del Consejo Estatal* de la Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE), encargado de impulsar y fomentar las políticas de responsabilidad social de las empresas.

*FRScat- Xarxa* para la responsabilidad social en 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 colaboran con la compañía. La empresa es plenamente consciente de la importancia no solo de llevar a cabo una gestión responsable de los activos, sino también de implicar a toda la plantilla, accionistas, empresas proveedoras y colaboradoras 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, nos comprometemos a garantizar unas condiciones seguras y saludables de trabajo, asegurar la igualdad de condiciones, favorecer el desarrollo profesional y personal, facilitar la conciliación familiar y promover hábitos de vida saludables entre los trabajadores y trabajadoras.

## Decisión

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

**Desarrollar las competencias y los recursos para garantizar un buen desarrollo laboral**

**Facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar**

**Fomentar la igualdad de oportunidades**

**Dar seguridad en la ocupación 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 esta tarea, ya que tiene una perspectiva mejor de los problemas y las posibles soluciones.
- Garantizar que todo el equipo conozca los procedimientos en materia de salud y seguridad en su lugar de trabajo.

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

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

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

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



## NUESTRO COMPROMISO CON EL ACCIONARIADO

El compromiso de TRAM con nuestro accionariado 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*

- Ejercer, de manera informada y responsable, los derechos de voto en las Juntas Generales de Socios, y al hacerlo, exigir siempre la actuación ética de la empresa, incluyendo la aprobación del código ético y el manual de conducta correspondientes, y procurar que se apliquen de manera efectiva.
- Configurar la empresa como un instrumento al servicio de la creación de riqueza, haciendo compatible la 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 en relación con 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 implementarlo.



## NUESTRO COMPROMISO CON LAS EMPRESAS PROVEEDORAS Y COLABORADORAS

En TRAM entendemos que la excelencia de nuestro servicio es la consecuencia, entre otras cosas, de las buenas prácticas en la selección y la gestión de entidades proveedoras y colaboradoras, con quienes buscamos una vinculación y un compromiso con nuestra compañía parecidos a los 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**

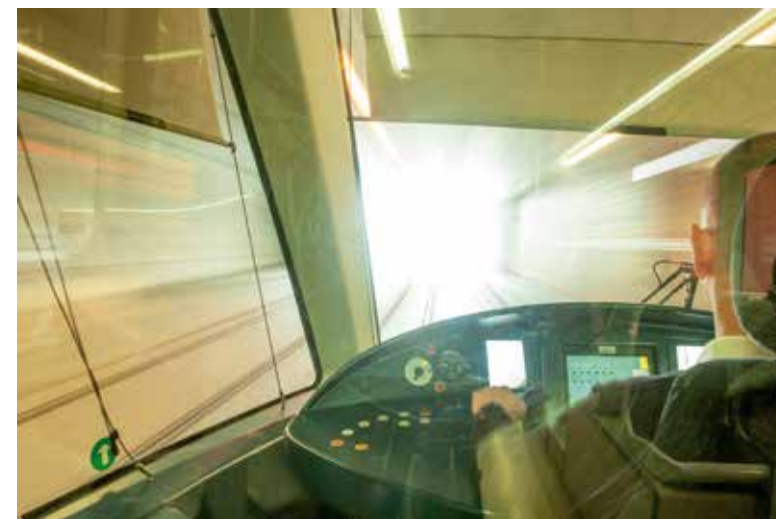
**Garantizar en la selección de empresas proveedoras y colaboradoras la consideración de los aspectos de la RSE**

**Construir relaciones de beneficio mutuo**

- Seleccionar las empresas proveedoras y colaboradoras en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como del precio, las condiciones de entrega y la calidad que ofrecen, y no aceptar ni ofrecer 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 las empresas proveedoras y colaboradoras su código ético y su modelo de RSE.
- Incorporar en los contratos con las empresas proveedoras y colaboradoras el requisito de respetar el Código Ético de TRAM, e invitarlas a aplicarlo y difundirlo.

- Fomentar las relaciones duraderas.
- Promover prácticas eficientes en las relaciones con empresas proveedoras y colaboradoras.



## 9.5. COMPROMISO CON LA CLIENTELA Y LAS PERSONAS USUARIAS

De acuerdo con nuestra vocación de servicio público y nuestra orientación al acceso a la movilidad de las personas, en TRAM tenemos la obligación de ser responsables con toda la clientela y las personas usuarias de nuestro servicio.

Tenemos el compromiso de ofrecer el mejor servicio posible a todas las personas que hacen uso de las prestaciones del grupo, y por eso 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 las dudas y reclamaciones que tengan de forma rápida y eficaz.



### Decisión

*Garantizar la seguridad y la calidad del servicio*

*Conocer el grado de satisfacción y fidelidad de la clientela y de las personas usuarias*

*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 personas consumidoras y usuarias, y buscar su satisfacción más allá del simple cumplimiento de la normativa vigente.
- Realizar encuestas de satisfacción de manera periódica.
- Evaluar la visión de la compañía.
- Disponer de canales de comunicación fluida y eficiente: teléfono de atención al cliente, buzón de sugerencias, dirección electrónica, redes sociales, etc.
- Informar sobre los beneficios medioambientales y sociales de nuestro servicio.
- Difundir el Código Ético a través de la página web.
- Difundir las acciones y las campañas a favor de la sostenibilidad y de los colectivos más desfavorecidos.

## 9.6. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

TRAM orienta su compromiso con el entorno social y ambiental hacia la creación de valor compartido con la comunidad, e impulsa actuaciones e inversiones alineadas con sus objetivos empresariales, generando valor para la compañía y reversiones 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 empresa proveedora de un servicio público de calidad, sino como agente de desarrollo de la comunidad, repercutiendo en esta última 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 al compromiso social de TRAM, ayudando a las personas con dificultades de movilidad o fomentando la movilidad sostenible y el civismo a través de su programa educativo.



### Decisión

Realizar actividades de  
carácter social

Poner en marcha acciones de  
marketing con causa

Poner en marcha 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 sobre el civismo y la movilidad responsable mediante un programa educativo.
- Desarrollar acciones dedicadas a mejorar los niveles de atención social a los más desfavorecidos.
- Solicitar a las empresas colaboradoras o proveedoras su código ético y su modelo de RSE.
- Incorporar en los contratos con las empresas proveedoras y colaboradoras el requisito de respetar el Código Ético de TRAM, e invitarlas a aplicarlo y difundirlo
- Fomentar las relaciones duraderas.
- Promover prácticas eficientes en las relaciones con las empresas colaboradoras y proveedoras.

## NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

En TRAM desarrollamos nuestras actividades teniendo en cuenta la protección del medio ambiente, de acuerdo con los principios establecidos en nuestra política ambiental, entre los que está 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 medio ambiente, tanto desde la perspectiva local como global.



## Decisión

Minimizar el consumo de  
recursos naturales

Minimizar los residuos que genera  
nuestra actividad

## Mejora continua

- Disponer de procedimientos para una práctica eficiente en el consumo.
- Utilizar energías renovables, como la solar, mediante instalaciones propias.
- Comprar 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 14001.
- Usar siempre que sea posible productos biodegradables.





## NUESTRO COMPROMISO CON LA COMPETENCIA

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, tales como el bus o el metro, en la misma área o que proporcionan el mismo servicio en otras ubicaciones.

TRAM mantiene relación con estas organizaciones participando en asociaciones sectoriales, como Railgrup, UITP, ALAMYS, etc., y siempre desde la ética y la transparencia.



## Decisión

*Garantizar una relación ética y  
lícita con la competencia*

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

## Mejora continua

• Competir lealmente con otras empresas y cooperar para lograr un mercado libre basado en el respeto mutuo entre competidores, y sin llevar a cabo prácticas desleales.

• Incorporar temas de RSE en conferencias y congresos.  
• Compartir y abrir a terceros los proyectos de RSE que promueve TRAM.





# ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2018



## 10. ACCIÓN DE RSE 2018

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



**Transparente**, al permitir que la decisión de ejecutar cualquier proyecto en este ámbito se pueda seguir para poder valorar las diferentes propuestas, ya sean promovidas internamente o planteadas a la empresa por 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 del 2018 se organizó a partir de los tres compromisos globales de TRAM en materia de RSE -**compromiso interno, compromiso con la clientela y las personas usuarias, y compromiso con la sociedad** - y los objetivos específicos que se revisan anualmente.

# COMPROMISO INTERNO INDICADORES 2018

## FOMENTAMOS LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

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

Tanto en Trambaix como en Trambesòs hay 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, entre las que destacamos:**

- Destinación de recursos humanos, materiales y económicos a la ejecución del Plan.
- Aparición frecuente de conductores o conductoras e inspectores o inspectoras 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 las imágenes 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 cuyo objetivo es establecer una política de igualdad de trato y de oportunidades, y de prohibición de trato discriminatorio por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, de opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, tanto en la directiva y la plantilla de TRAM como con respecto a terceros.

Los trabajadores y trabajadoras de TRAM reciben formación específica sobre la existencia de este protocolo, de los derechos y de las prohibiciones derivadas de su contenido, y de la existencia del canal de denuncias como medio que deben usar si tienen conocimiento de este tipo de prácticas.

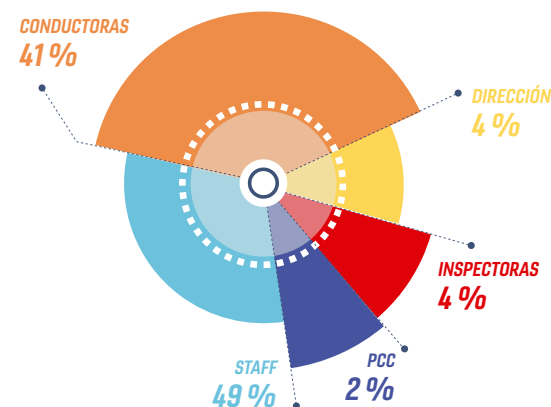
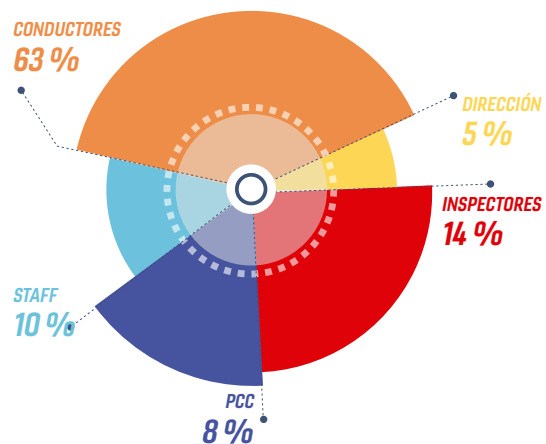
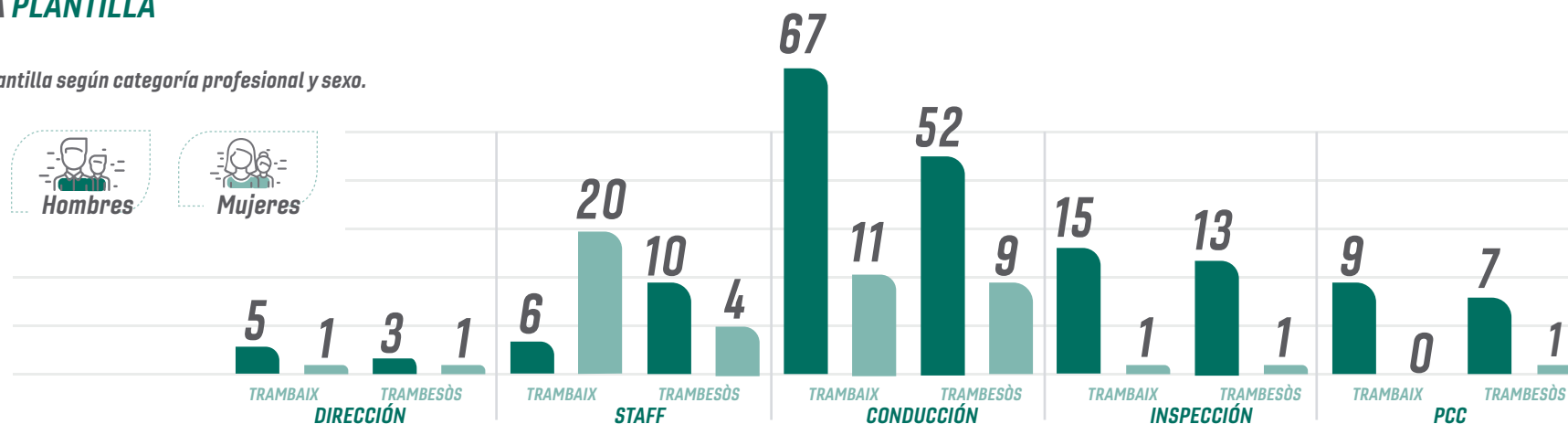
Además, en TRAM nos comprometemos a aplicar la sanción correspondiente a todas las conductas discriminatorias en función de los parámetros establecidos en el Código de Conducta interno.

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



## LA PLANTILLA

Plantilla según categoría profesional y sexo.



## **DAMOS SEGURIDAD EN LA OCUPACIÓN Y OFRECEMOS REMUNERACIÓN DIGNA**

En TRAM priorizamos la ocupación estable y de calidad, por delante de la subcontratación o los contratos temporales.

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

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

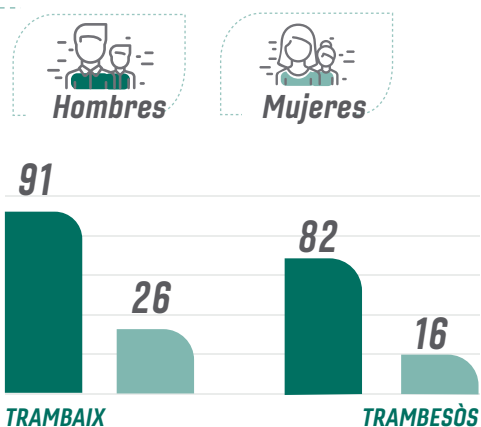
La relación de derechos y deberes que contiene este protocolo respeta los derechos y deberes que el ordenamiento jurídico vigente reconoce a los trabajadores y trabajadoras y a la ciudadanía en general, que en ningún caso se podrán restringir más allá de lo que permite el derecho laboral.

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.

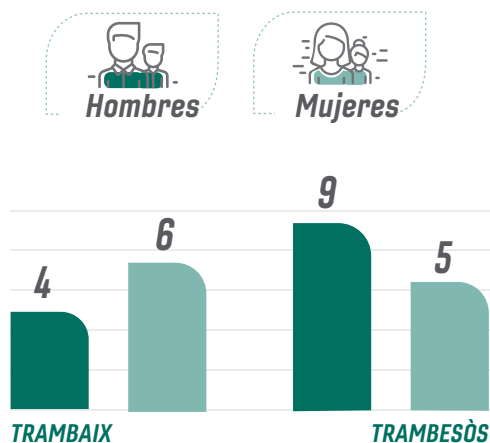


## TIPOS DE CONTRATOS

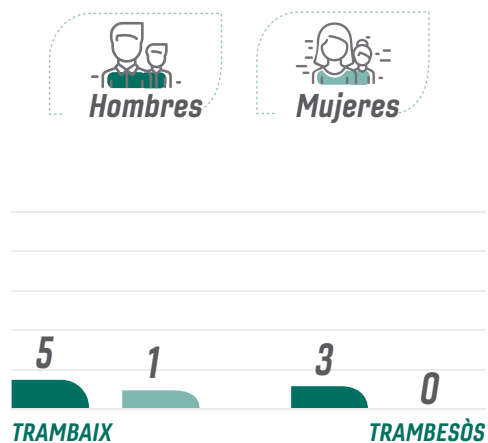
### CONTRATOS INDEFINIDOS



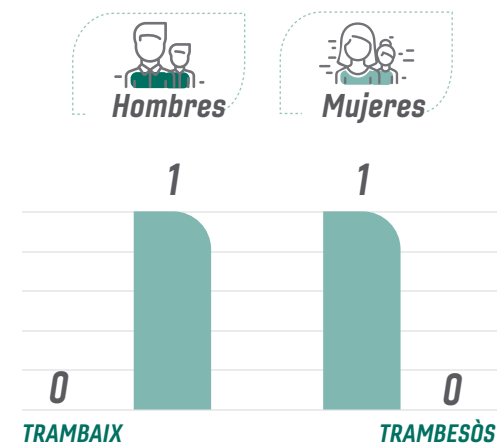
### CONTRATOS INDEFINIDOS CON REDUCCIÓN DE JORNADA



### CONTRATOS DE DURACIÓN DETERMINADA



### CONTRATOS A TIEMPO PARCIAL



## CONTRATACIONES 2018 TRAMBAIX POR EDAD Y SEXO

Edad	Hombres	Mujeres
41	6	2
43	4	2
44	5	1

El 100 % de la plantilla está bajo un único convenio

## CONTRATACIONES 2018 TRAMBESÒS POR EDAD Y SEXO

Edad	Hombres	Mujeres
31	1	
32	1	
40	5	
42	4	2
44	6	2
49	3	1

ÍNDICE DE ROTACIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
TASA DE ROTACIÓN TRAMBAIX	1,82	0	2,68	2,16	6,03
TASA DE ROTACIÓN TRAMBESÒS	2,06	2,07	3,65	2,09	4,19

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

### COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En TRAM hay un único comité de seguridad y salud en el trabajo para Trambaix i Trambesòs con operación al máximo nivel.

*Este comité de seguridad y salud representa el 100 % de la plantilla.*

Actualmente, el comité lo forman los miembros *Director gerente, director de operaciones, director de administración y RRHH, responsable de PCC, responsable de seguridad y medio ambiente, adjunto al director de operaciones, cuatro conductores y un inspector.*

### TRAMBAIX 2018

Nº de accidentes con baja de personal propio	6	Nº de accidentes con baja de personal propio	5
Nº de accidentes sin baja	1	Nº de accidentes sin baja	6
Nº de jornadas perdidas por accidente	84	Nº de jornadas perdidas por accidente	44
Nº de accidentes mortales	0	Nº de accidentes mortales	0
Índice de frecuencia	31,91	Índice de frecuencia	30,78
Índice de gravedad	0,45	Índice de gravedad	0,27
Índice de incidencia	50,42	Índice de incidencia	50,51
Índice de absentismo	4,43	Índice de absentismo	3,23

### TRAMBESÒS 2018

### TRAMBAIX 2018

TIPOS DE ACCIDENTES CON BAJA	Hombres	Mujeres	TIPOS DE ACCIDENTES CON BAJA	Hombres	Mujeres
Daños con herramientas portátiles o manuales	3	1	Daños con herramientas portátiles o manuales	2	0
Accidentes de tráfico (en el trabajo, excluyendo los "in itinere")	2	0	Accidentes de tráfico (en el trabajo, excluyendo los "in itinere")	3	0

### PLANTILLA TRAMBAIX

Nº de trabajadores/as a tiempo completo 123

Nº horas trabajadas 188.015

### PLANTILLA TRAMBESÒS

Nº de trabajadores/as a tiempo completo 101

Nº horas trabajadas 162.450



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

TRAM está certificada según la norma OHSAS 18100, un **sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo** que contribuye a mejorar las condiciones y los factores que pueden afectar el 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 a sus actividades, centrándose siempre en la protección de las personas.

### PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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

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

- Cumplir con la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad industrial, ya sea de ámbito 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 lograr una gestión adecuada que permita la identificación, la evaluación y el control de los posibles riesgos, así como la implantación de las medidas preventivas necesarias.

- Dar participación activa a todos los trabajadores y trabajadoras como medida fundamental para lograr una implantación efectiva y una mejora de las actividades preventivas, así como para conseguir un clima de seguridad y confianza adecuados.

De este modo, 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 la plantilla sobre los riesgos inherentes a su puesto de trabajo, así como los medios y las medidas que conviene adoptar para prevenirlos, a fin de promover y asegurar comportamientos y hábitos de conducta seguros y positivos.

- Integrar a nuestra clientela, empresas proveedoras, subcontratistas y visitantes en la gestión de la prevención, con el objetivo de asegurar que ninguna de nuestras actividades tenga ninguna incidencia sobre ellos y viceversa.

- Colaborar con las administraciones públicas y otros organismos para desarrollar procedimientos, dispositivos y métodos de trabajo.

#### ***Durante el 2018 se han impartido:***

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

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

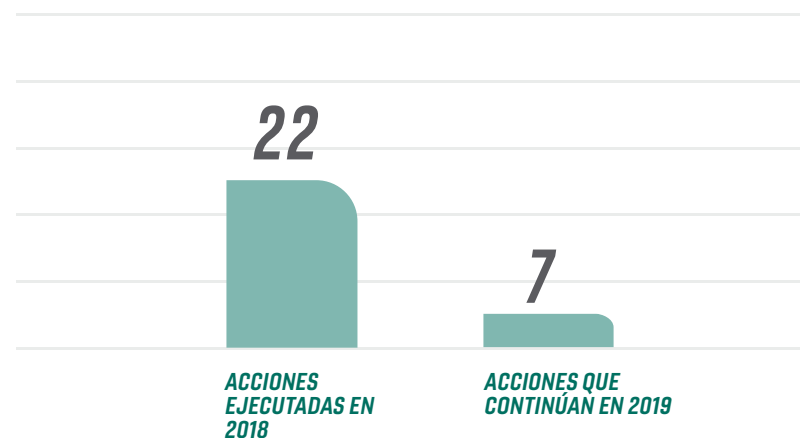
## DESARROLLAMOS LAS COMPETENCIAS Y LOS RECURSOS PARA GARANTIZAR UNA BUENA EJECUCIÓN DEL TRABAJO

### 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 que se fundamenta la calidad de cualquier organización.

En TRAM impulsamos la formación de forma decidida y promovemos anualmente un **plan de formación según la norma ISO 9001: 2015**.

Si tenemos en cuenta el número de horas, el 45,35 % de la formación realizada corresponde a formación interna, y el 54,65 % restante a formación externa.

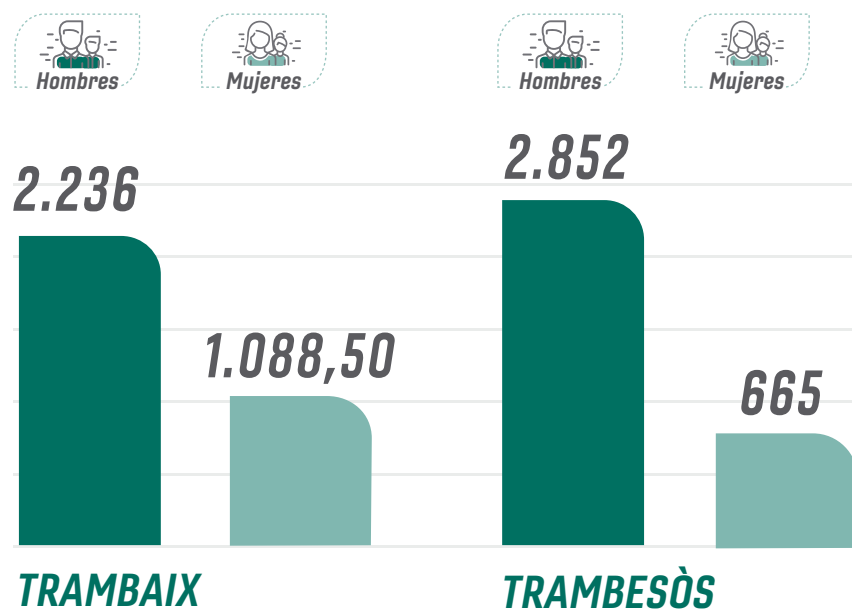


Durante el año 2018 se impartieron 6.841,5 horas de formación repartidas entre TRAMBAIX Y TRAMBESÒS, y el 99 % de la plantilla de ambas empresas recibió formación a lo largo del año.

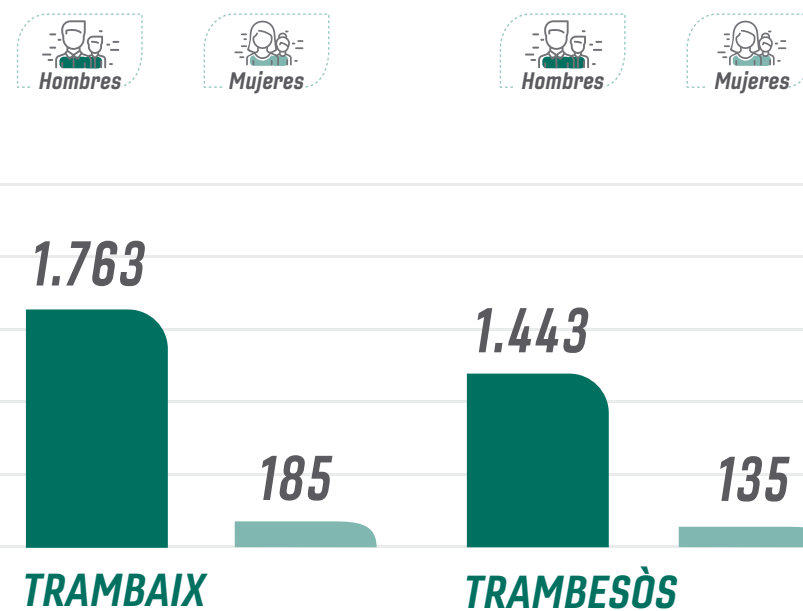
## La plantilla lleva a cabo reuniones de desempeño anuales

El 51,53 % de las horas de formación ha sido en materia de seguridad.

### Horas de formación por sexo



### Horas de formación en seguridad por sexo



Para atender 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 el nuevo personal de conducción – que constituye el grueso de la plantilla – con el objetivo de que pueda afrontar con éxito el día a día del trabajo que hace.

Esta formación la imparte 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 periodo 2007-2018 se han llevado a cabo un total de 10 programas de formación para personal de conducción nuevo. 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**

#### **Normas 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 o las inspectoras y los o las operadoras del PCC también tienen una formación inicial adaptada a las características de su puesto de trabajo.

## Formación continua

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

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 hace una formación de reciclaje de ocho horas repartidas en tres sesiones, en las que 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 2018 disfrutaron del permiso de maternidad o paternidad::**

MUJERES

5

HOMBRES

1

**Porcentaje de trabajadores/as con reducción de jornada**

TRAMBAIX

TOTAL PLANTILLA

135

personas

7,40 %

10 personas se benefician de la reducción de jornada

TRAMBESÒS

TOTAL PLANTILLA

101

personas

13,86 %

14 personas se benefician de la reducción de jornada

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 la Responsabilidad Social Empresarial de TRAM es garantizar que la información corporativa se difunda entre el personal de manera adecuada.

### Con nuestra comunicación interna fomentamos el sentimiento de pertenencia porque...

*compartimos valores · sentimos su apoyo · tenemos orgullo de empresa  
sabemos qué esperan 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: conducción, inspección, operación, mantenimiento, atención al cliente, marketing, recursos humanos y administración, con el coliderazgo de recursos humanos y marketing.

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

Cada año se celebran reuniones abiertas a toda la plantilla, en las que el Comité de Dirección explica los hechos relevantes del año, y todo el personal tiene la posibilidad de obtener información de primera mano sobre temas que les interesan. Los contenidos que se exponen 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 de 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 la intranet y la cartelería digital.

#### Encuesta de comunicación interna

En 2016 se hizo 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 cree que dispone de los medios para comunicarse, y el 96 % cree que la comunicación ha mejorado.

#### Actividades por Navidad

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

Asimismo, cada año se organiza una felicitación de Navidad en video en la que participan las personas que trabajan en TRAM, y se escoge una causa solidaria. En 2018, TRAM colaboró con la Fundación Pasqual Maragall con la donación de 0,50 € por cada visualización del vídeo de la felicitación.

# COMPROMISO CON LA CLIENTELA Y LAS PERSONAS USUARIAS INDICADORES 2018

## GARANTIZAMOS LA SEGURIDAD Y LA 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 un lado, el de la Administración y de los operadores, y por otro, el de la clientela actual y potencial.

### SEGURIDAD

La seguridad es uno de los principales compromisos de TRAM; por este motivo hemos creado un grupo de trabajo que supervise su desempeño. Está 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 reducir la accidentalidad, vigente desde el 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 buscar medidas correctoras para intentar reducirlo.

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 han hecho que las condiciones del entorno hayan cambiado y que el índice de accidentalidad haya aumentado de 21,36 accidentes/Mkm en 2013 a 30,72 accidentes/Mkm. 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 Accidentalidad con el objetivo de revertir esta tendencia al alza lo antes posible.

#### ÍNDICE DE ACCIDENTALIDAD (ACCIDENTES/MKM)



## **SABEMOS EL GRADO DE SATISFACCIÓN Y DE FIDELIDAD DE NUESTRA CLIENTELA Y PERSONAS USUARIAS 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 varios canales a su disposición, en función de si desean formular una queja, solicitar información, hacer una sugerencia, reclamar un objeto perdido, u otras incidencias.

Además de los canales tradicionales como el teléfono gratuito, las oficinas de Atención al Cliente y los interfonos en todas nuestras paradas, las personas usuarias pueden dirigirse a TRAM a través de una aplicación móvil, redes sociales como Twitter y Facebook y, desde el 2016, por Whatsapp.

Durante el 2018 los usuarios y usuarias han utilizado los servicios de Atención al Cliente de Trambaix en un total de 9.424 ocasiones. En cuanto a Trambesòs, el servicio de Atención al Cliente ha atendido 9.246 consultas.

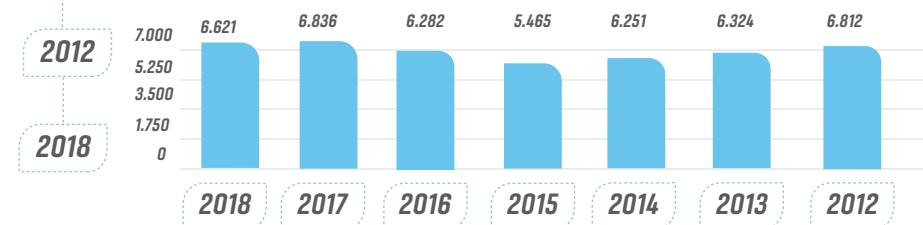
La media de tiempo de respuesta a las consultas de TRAM no supera, en ninguno de los dos casos, las 24 horas. Mientras que en el Trambaix el tiempo de respuesta es de 0,86 días, en Trambesòs no supera los 0,33 días.





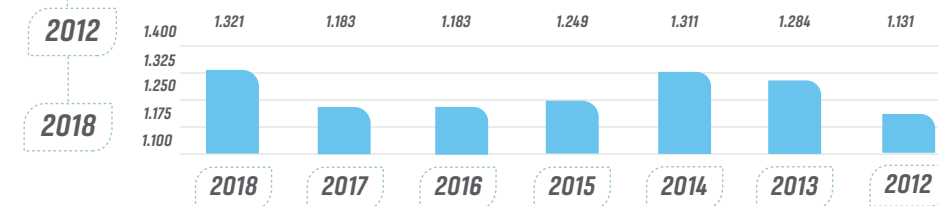
## TRAMBAIX

## EVOLUCIÓN DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN



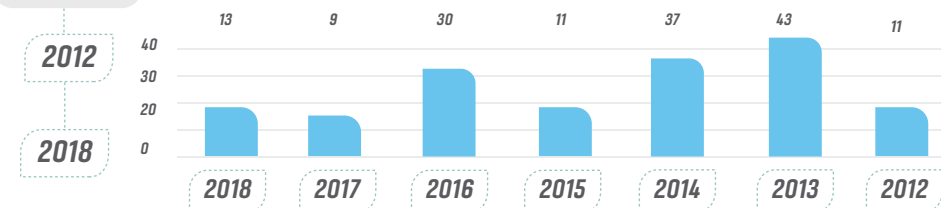
## TRAMBAIX

## EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS



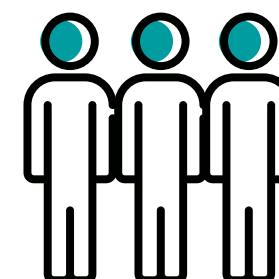
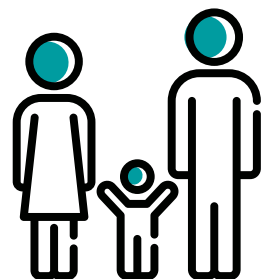
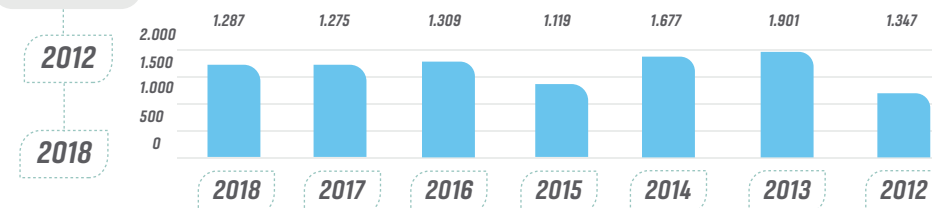
## TRAMBAIX

## EVOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS



## TRAMBAIX

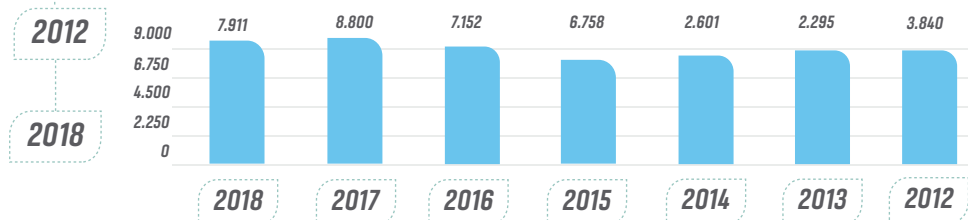
## EVOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS





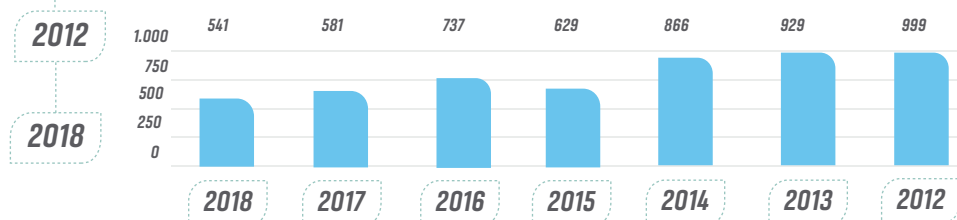
## TRAMBESÒS

## EVOLUCIÓN DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN



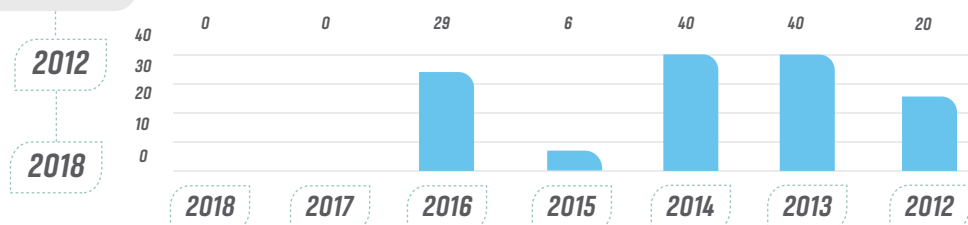
## TRAMBESÒS

## EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS



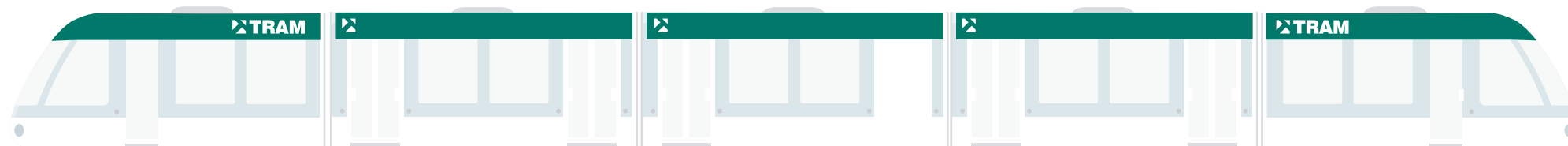
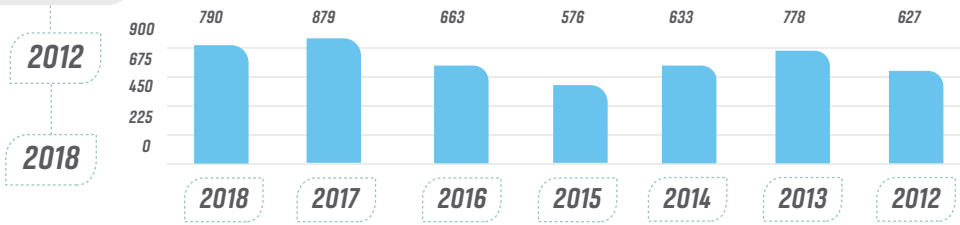
## TRAMBESÒS

## EVOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS



## TRAMBESÒS

## EVOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En TRAM hacemos una encuesta de satisfacción entre los usuarios del tranvía. El año 2018, 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 las personas usuarias hacen de cada característica del servicio con la importancia que le otorgan.

### TRAMBAIX

2018

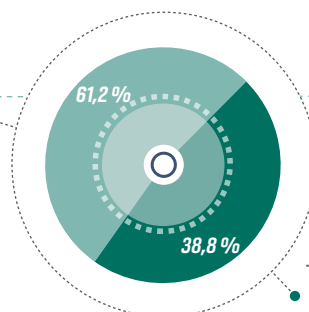
#### PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

##### GÉNERO

El 61,2 % de las personas usuarias son mujeres



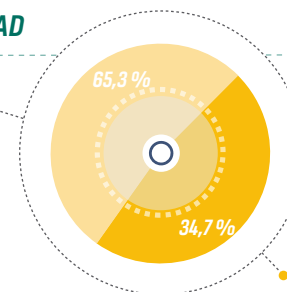
MUJERES



HOMBRES

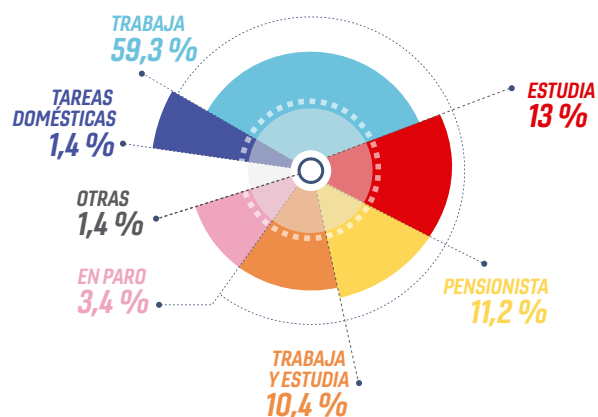
##### TIPO DE MOVILIDAD

OCUPACIONAL

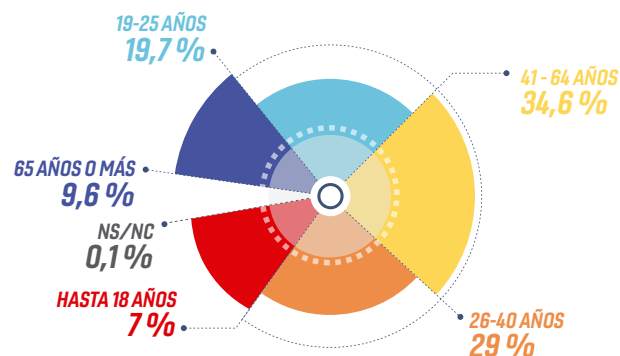


PERSONAL

##### SITUACIÓN LABORAL



##### EDAD



##### IQP 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
2018	7,95

## TRAMBESÒS

2018

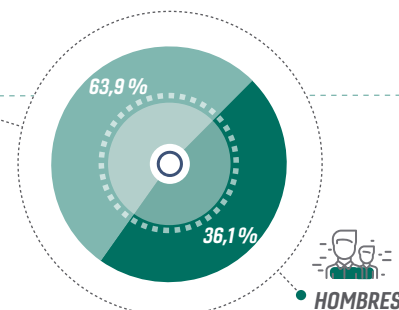
PERFIL DE LAS  
PERSONAS USUARIAS

## GÉNERO MUJERES 66,6 %

El 63,9 % de las personas usuarias son mujeres



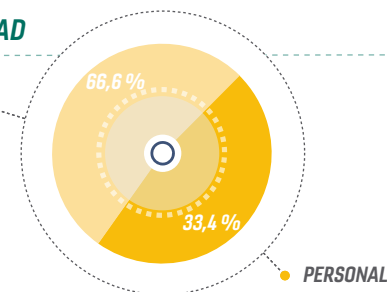
MUJERES



HOMBRES

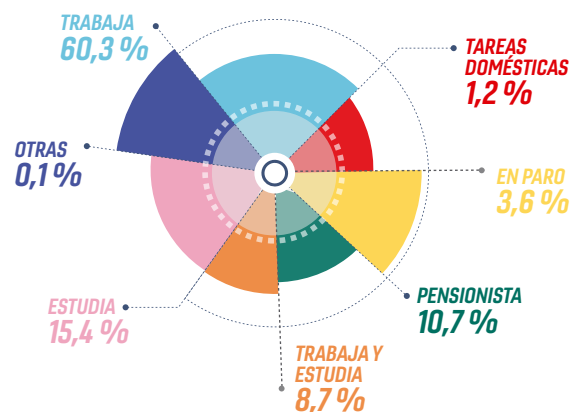
## TIPO DE MOVILIDAD

OCUPACIONAL

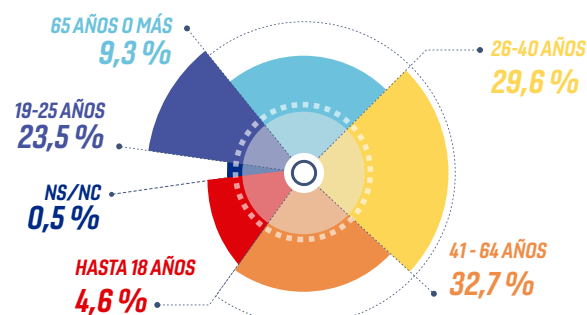


PERSONAL

## SITUACIÓN LABORAL



## EDAD



## IQP 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
2018	7,96

## TRAMBAIX

## VALORACIÓN DE ATRIBUTOS

### ATRIBUTOS DE SERVICIO

	2015	2016	2017	2018
<i>Fidelidad</i>	-	-	8,80	8,65
<i>Recomendación</i>	-	8,47	8,69	8,61
<i>La facilidad de acceso al andén del tranvía</i>	8,43	8,53	8,69	8,43
<i>El confort o la comodidad durante el viaje</i>	8,06	8,12	8,13	7,85
<i>La seguridad personal: viajar sin conflictos</i>	7,98	8,16	8,12	8,12
<i>La rapidez del trayecto: que tarde poco en llegar al lugar de destino</i>	7,86	7,83	8,03	8,06
<i>La puntualidad del servicio: pasa siempre sin incidencias/a su hora</i>	7,97	8,18	8,00	8,12
<i>La limpieza y el mantenimiento de los vehículos y de las paradas</i>	8,00	8,06	7,98	7,96
<i>La información del servicio (megafonía, pantallas, señalización, etc.)</i>	7,71	7,83	7,97	8,04
<i>El funcionamiento de las máquinas validadoras dentro del tranvía</i>	7,62	7,75	7,95	7,76
<b>S.G. Servicio actual de TRAM</b>	8,05	8,09	7,93	8,10
<i>La correspondencia con otros medios</i>	7,63	7,62	7,87	7,81
<i>El personal de conducción conduce de forma suave y segura</i>	7,96	8,06	7,86	7,94
<i>La temperatura en el interior del tranvía es adecuada</i>	7,74	7,91	7,82	7,94
<i>La frecuencia de paso: que pase a menudo</i>	7,36	7,39	7,40	7,34
<i>La atención y la amabilidad del personal</i>	7,40	7,44	7,35	7,46
<i>La facilidad para comprar el título en las paradas del tranvía</i>	6,96	7,27	7,14	7,15
<i>La información durante las incidencias</i>	7,02	6,67	7,09	7,82



## TRAMBESÒS

## VALORACIÓN DE ATRIBUTOS

### ATRIBUTOS DE SERVICIO

	2015	2016	2017	2018
<i>Fidelidad</i>	-	-	8,72	8,78
<i>Recomendación</i>	8,35	8,52	8,63	8,69
<i>La facilidad de acceso al andén del tranvía</i>	-	8,28	8,56	8,64
<i>El confort o la comodidad durante el viaje</i>	8,05	8,14	8,27	8,33
<i>La seguridad personal: viajar sin conflictos</i>	7,87	8,03	8,19	8,17
<i>La rapidez del trayecto: que tarde poco en llegar al lugar de destino</i>	8,12	7,99	8,07	8,13
<i>La puntualidad del servicio: pasa siempre sin incidencias/a su hora</i>	7,98	7,99	8,06	8,14
<i>La limpieza y el mantenimiento de los vehículos y de las paradas</i>	7,83	7,56	7,93	7,91
<i>La información del servicio (megafonía, pantallas, señalización, etc.)</i>	7,98	7,82	7,89	8,06
<i>El funcionamiento de las máquinas validadoras dentro del tranvía</i>	7,67	7,59	7,88	7,83
<b>S.G. Servicio actual de TRAM</b>	7,72	7,75	7,87	8,01
<i>La correspondencia con otros medios</i>	7,51	7,29	7,85	7,89
<i>El personal de conducción conduce de forma suave y segura</i>	7,92	7,98	7,85	8,07
<i>La temperatura en el interior del tranvía es adecuada</i>	7,56	7,40	7,50	7,86
<i>La frecuencia de paso: que pase a menudo</i>	7,05	6,75	7,49	7,21
<i>La atención y la amabilidad del personal</i>	7,59	7,46	7,48	7,70
<i>La facilidad para comprar el título en las paradas del tranvía</i>	7,14	7,17	7,30	6,86
<i>La información durante las incidencias</i>	6,75	6,91	7,21	6,77









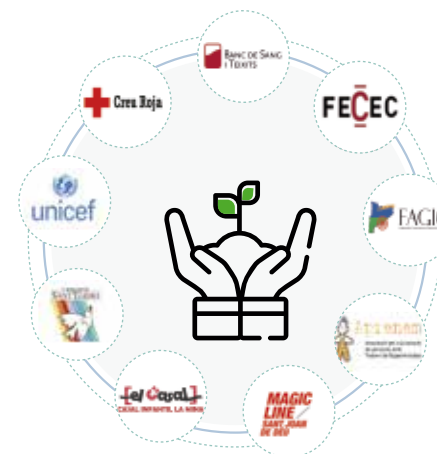
# COMPROMISO CON LA SOCIEDAD INDICADORES 2018

## ACCIONES SOCIALES DURANTE 2018

Durante el año 2018 se han hecho más de 40 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 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.

**145.626,18 € en proyectos sociales durante 2018**



## Colaboramos para fomentar la igualdad

TRAM y la Fundación Step by Step han firmado un convenio de colaboración para la realización de la segunda edición del TRAM Barcelona Open, el torneo internacional de tenis en silla de ruedas, que se celebró en Barcelona del 27 de junio al 1 de julio de 2018. Este nuevo evento deportivo de ámbito internacional destaca el mérito y la superación personal.

**Fundació  
Ramon Martí Bonet  
contra la ceguera**

TRAM ha firmado un convenio de colaboración con la fundación oftalmológica Ramon Martí Bonet en el que se establece la donación de todas las gafas perdidas en las instalaciones del tranvía y no reclamadas para destinarlas a programas solidarios de prevención de la ceguera, atención precoz y detección de la ceguera infantil.

**fundació  
Step by Step**

**[el Casal]  
CASAL INFANTIL LA MINA**

Por décimo año consecutivo se ha renovado el acuerdo de colaboración para contribuir al bienestar infantil a través de actividades con los menores, sus familias y la comunidad. Con la colaboración monetaria de TRAM y la ayuda en la difusión de sus actividades, el Casal Infantil La Mina ha podido coordinar en estos 10 años hasta cinco ediciones del Campamento Mágico de los Reyes Magos, nueve ediciones del Día del Juego, rúas y fiestas del barrio de Sant Adrià, y hasta nueve ediciones también de la Semana de los Derechos del Niño, entre otras.

La Fundación Adecco y Ernst & Young se unen para trabajar en la reinserción social y laboral de las personas discapacitadas física y/o mentalmente. Su programa de ayuda incluye actividades que reproduzcan escenas cotidianas para garantizar su desarrollo personal. Entre ellas, la realización de una gincana simultánea en Barcelona y Madrid que les permita aprender a utilizar el transporte público. Para realizar esta actividad, TRAM ofrece a Adecco y Ernst & Young 100 títulos dobles para viajar en tranvía y facilitarles el acceso a sus instalaciones.

**FUNDACIÓN ADECCO**

## 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.



Fundació  
**Esclerosi  
Múltiple**

TRAM ha colaborado con la Fundación Esclerosis Múltiple en la acción "Una manzana por la vida". Con esta campaña solidaria se ha querido sensibilizar a la ciudadanía sobre las dificultades que sufren las más de 7.000 personas que hay en Cataluña afectadas por esta enfermedad.

TRAM hizo una aportación económica a Fundisoc para poder organizar unos campamentos durante la primera semana de septiembre para 200 familias sin recursos económicos del barrio del Besòs en Barcelona, de La Mina en Sant Adrià de Besòs, y de San Roque en Badalona con el objetivo de disminuir el riesgo de malnutrición infantil y mejorar el bienestar físico, psíquico, emocional y educativo de los menores vulnerables, a través del contacto con la naturaleza. Los campamentos tienen lugar en la comarca del Berguedà, en Las Eras de Guardiola.







TRAM aporta la donación de billetes de transporte y financiación a la Escuela de Fútbol de Sant Roc para mantener los equipos de fútbol juvenil que ayudan al club a combatir el absentismo escolar junto con la promoción del deporte. Los chicos y chicas del club que quieran jugar deben tener justificada su asistencia a las clases. De este modo, quien no va a las clases obligatorias pierde el derecho a participar en la actividad de fútbol.



TRAM dona material corporativo para sortear en las diferentes tómbolas del Mercado Solidario organizado por la Federación de Entidades del Clot - Camp de l'Arpa. Con el dinero recaudado de la venta de los tickets se ayudará a familias en riesgo de exclusión de los barrios de El Clot y Camp de l'Arpa, siempre bajo la tutela de las escuelas y servicios sociales.



TRAM ha cedido un tranvía entero para decorar con vinilos con la campaña de UNICEF para la supervivencia de bebés #UnNomUnaVida, cuyo objetivo es recaudar fondos para que todos los niños tengan un nombre y una vida garantizadas, y luchar contra la mortalidad infantil.

TRAM y la Fundación IReS han firmado por primera vez un convenio de colaboración para financiar becas para jóvenes en situación de vulnerabilidad que viven en el distrito de Sant Martí de Barcelona. Con la firma de este convenio, TRAM inicia su relación de colaboración con la Fundación IReS destinando 3.000 € al Reto 22, la iniciativa de la Fundación IReS con la colaboración del 22@ Network para conseguir 22 becas para jóvenes del Proyecto Click.



TRAM y Moventia han firmado este año un convenio de colaboración con Sant Joan de Déu Servicios Sociales de Barcelona y Obra Social de Sant Joan de Déu. Entre las dos empresas han donado 60.000 euros que ayudarán directamente a 500 personas de entre 18 y 70 años, atendidas anualmente por Sant Joan de Déu Servicios Sociales.



TRAM ha hecho difusión del proyecto #GrandesProfesionales de la Fundación Adecco, entidad sin ánimo de lucro que lucha por la inclusión laboral de colectivos discriminados por diferentes motivos, sobre todo por diversidades físicas.



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



TRAM ha sido el patrocinador del IV Torneo Cadete Ciutat d'Esplugues de Llobregat celebrado los días 26, 27 y 28 de marzo en el CEM Les Moreres de Esplugues de Llobregat, organizado por el Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat y la Asociación Deportiva Penya Esplugues. TRAM proporcionó 250 mochilas a los participantes del torneo.



TRAM compra por cada uno de sus empleados y empleadas una bolsa con dos pimientos de la campaña "Posa-li pebrots al càncer!" impulsada por la Federación de Entidades Contra el Cáncer de Cataluña (FECEC) a un precio simbólico de 1,50 €. El objetivo es concienciar a la plantilla y ayudar económicamente en la lucha contra esta enfermedad. Además, TRAM difunde la campaña a través de sus redes sociales para hacerla más visible.



TRAM aporta recursos económicos y materiales a la organización de la carrera Besòs-Maresme en la que participan diferentes escuelas del barrio. Según la edad, la distancia recorrida oscila entre los 50 y los 800 metros. En total participaron 740 estudiantes. El resto del vecindario participó en los talleres familiares y en el "frutellón" final.



TRAM ha hecho una donación de recursos materiales corporativos a los participantes de la Carrera Solidaria de l'Arenal de Llevant, abierta a todas las edades. El precio de inscripción era de 5 € para los adultos y 3 € para los niños, y todo el dinero recaudado se destinó a la Fundación Catalana por la Parálisis Cerebral, entidad del barrio que organiza actividades para ayudar a personas afectadas.



### FUNDACIÓN ADECCO

TRAM ha participado en el campeonato de pádel que organizó la Fundación Adecco con una asociación de personas con movilidad reducida. En representación de TRAM, un conductor de la red de Trambaix participó en este torneo mixto. Además, desde Comunicación se hizo difusión del evento y de la Fundación Adecco a través de los canales digitales de TRAM.



La plantilla de TRAM participó en un torneo de fútbol solidario en un acto para recaudar fondos para la investigación de la enfermedad degenerativa ELA. La empresa hace difusión interna para que parte de la plantilla se una a la causa, y a través de sus canales online. Al finalizar el torneo, el Director de Operaciones Agustín del Castillo entregó los premios, y la aportación económica de 1.000 € a FUNDELA.



### BANC DE SANG I TEIXITS

Por segundo año consecutivo, TRAM ofreció un tranvía al Banco de Sangre y Tejidos de Cataluña para atender a los y las donantes de sangre de Barcelona. El tranvía estuvo estacionado y abierto al público en la parada de Francesc Macià durante todo el viernes 28 de septiembre, de 11 a 21 horas. Con el lema "Dona lo mejor de ti. Ven al TRAMvida a donar sangre", la campaña contribuyó a mantener las reservas diarias necesarias en Cataluña, con más de 170 voluntarios y hasta 136 donantes aceptados. Una jornada de éxito que ayudará a más de 400 personas.



TRAM patrocina los maillots de la carrera ciclista Sant Joan Despí-Montserrat que se reparten entre los participantes de esta carrera. Además, la empresa ofrece a todos sus trabajadores el pago de la inscripción a esta actividad de fin de semana que fomenta la práctica del deporte y un estilo de vida saludable.

## fundació pasqual maragall



TRAM ha aportado material de merchandising a la tómbola de primavera de la escuela Sant Miquel ayudando a su desarrollo, ya que todos los beneficios de esta han ido destinados a la lucha contra el cáncer infantil del proyecto del Hospital Sant Joan de Déu para crear SJDPediatric, y a la Fundación IDIBELL de Bellvitge.



TRAM aporta una donación de 500 bolsas con su logotipo a la cuarta edición del Correblau, la carrera popular de 5 km celebrada en el Parque del Fórum de Barcelona por la Asociación Aprenem. Esta jornada tiene como objetivo recaudar fondos para que los niños con Trastorno del Espectro Autista (TEA) puedan acceder de manera inclusiva a la educación ordinaria.

TRAM ha realizado un vídeo solidario para apoyar a la Fundación Pasqual Maragall en su investigación y lucha contra el Alzheimer y felicitar las fiestas de Navidad a través de las redes sociales. Con la compartición de este vídeo protagonizado por el equipo de TRAM, se ayuda a financiar la investigación de la enfermedad de Alzheimer ya que, por cada compartición y visualización, se destinan 0,50 € para apoyar la investigación.



TRAM cubre el coste económico del rodaje del spot de campaña de la Fundación ACE "Regala Memoria" y cede el espacio de rodaje para apoyar la lucha contra el Alzheimer y a la propia Fundación, dedicada a la investigación de esta enfermedad.

## Sostenibilidad medioambiental



TRAM participó en la jornada interactiva de la Guardia Urbana para cerrar el curso escolar de las actividades organizadas por el programa educativo del Tranvía. Desde TRAM se propuso una actividad sobre educación vial de los y las estudiantes de primaria que reforzaba los conocimientos de los y las alumnas sobre movilidad segura y sostenible, civismo, respeto por el medio ambiente y convivencia.



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



TRAM y la Fundación La Roda han firmado un convenio de colaboración para impulsar diferentes actividades de sensibilización medioambiental, dentro del programa ReSíclem, en entidades sociales de la zona de influencia del Tranvía de Barcelona. Aproximadamente un total de 2.000 personas se han podido beneficiar de estos talleres, entre infantes, jóvenes y sus familias, los centros Esplai El Tricicle de Sant Joan Despí, Esplai Mowgli de Cornellà de Llobregat, PES La Mina de Sant Adrià de Besòs, Fundación Ateneu Sant Roc de Badalona y Esplai Pubilla Casas - Can Vidalet de Hospitalet de Llobregat.



TRAM organiza actividades educativas en el Día de la Educación Vial de Badalona, la Mobilona, para fomentar una movilidad sin riesgos y sostenible con el objetivo de evitar accidentes de tráfico y reducir la contaminación.

TRAM aporta y asume el coste del material gráfico para señalizar la salida y la llegada de los participantes de la carrera ciclista de Barcelona durante la Semana de la Movilidad Segura y Sostenible. Además, permite participar a sus trabajadores gratuitamente pagando la correspondiente inscripción.

TRAM aporta a la organización de las actividades lúdico-educativas dirigidas a los menores de edad participantes en la Fiesta Mayor de Sant Ildefons hasta 363 €. Todas las actividades tienen como elemento vertebrador el uso de materiales reciclados y sostenibles, visión que concuerda totalmente con los ideales de TRAM.





## Potenciamos el acceso a la cultura

**Fundació Joan Miró**  
Barcelona

**M<sup>N</sup>AC**  
MUSEU NACIONAL  
D'ART DE CATALUNYA

**CCCB** Centre de Cultura  
Contemporània  
de Barcelona

Museu  
*Picasso*

**MACBA**  
MUSEU D'ART CONTEMPORANI  
DE BARCELONA

TRAM ha firmado un convenio de colaboración con el Consorcio Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA), el Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona (CCCB), la Fundación Joan Miró, la Fundación Museo Picasso de Barcelona y el Museo Nacional de Arte de Cataluña (Museo Nacional) con el objetivo de facilitar la difusión de las exposiciones de estos museos y centros de cultura a través del Tranvía de Barcelona.

TRAM se compromete a difundir las campañas, promociones y ventajas que ofrece la plataforma Escena25, dedicada a jóvenes de entre 18 y 25 años interesados en actividades culturales.

TRAM y la Federación de Asociaciones Gitanas de Cataluña (FAGIC) han renovado por décimo año consecutivo su acuerdo de colaboración gracias al cual ambas entidades trabajan por una sociedad más inclusiva y con igualdad de oportunidades. Gracias a esta colaboración, se han creado diferentes equipos de fútbol para niños y niñas en edad escolar que funcionan vinculados a su asistencia a las aulas. Además y como novedad, este año TRAM también ha participado en la primera edición de los premios Pintamos de Gitano Cataluña, de relatos gitanos.

**ARGO!NAUTES**  
PROGRAMA D'AJUTS PER A JOVENES  
D'ORIGEN ROM GIPSI

TRAM ha colaborado un año más con el programa Argonautas, un programa de ayudas para salidas escolares al patrimonio cultural impulsado por la Agencia Catalana del Patrimonio Cultural del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. Se trata de un proyecto pionero en el ámbito de la inclusión social en relación a la accesibilidad a los museos y a otros equipamientos culturales, dirigido a las escuelas catalogadas de complejidad máxima por el Departament d'Ensenyament. TRAM facilita billetes de transporte propios para favorecer esta accesibilidad.

**ESCENA25**

## 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 el desempeño del grupo en esta área y corrige 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 seguir en TRAM para garantizar una actividad de acuerdo 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 tanto de la Dirección como del resto de la plantilla de TRAM para garantizar la transparencia, y fomentar una competencia justa.

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

El objeto de este protocolo es 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

El objeto de este protocolo es 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 conllevar responsabilidad penal, civil o administrativa a la empresa.

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

El manual prevé el conjunto de actividades necesarias para garantizar la ejecución del Modelo de Prevención y Detección de Delitos de TRAM.



## CANAL DE DENUNCIAS

Desde el año 2017 TRAM dispone de un canal de denuncias en línea para facilitar la denuncia de cualquier conducta o actividad que implique algún tipo de irregularidad dentro de la organización. El canal, como todo el proceso, es completamente confidencial, lo gestiona una empresa externa, y es universal, es decir, que está abierto a cualquier ciudadano o ciudadana y no solo a las personas usuarias, empresas colaboradoras o proveedoras.

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

**Desde que se puso en marcha en octubre de 2017,  
el canal no ha recibido ninguna denuncia.**



## CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

### ***“Por un transporte público inclusivo: ¡iluminémoslo!”***

En TRAM hemos puesto en marcha una campaña para un transporte público inclusivo coincidiendo con el Día Internacional de la Mujer, impulsada por la UITP (Unión Internacional de los Transportes Públicos) y el World Bank Group, a nivel internacional. La campaña denuncia la vulnerabilidad en que se encuentran las mujeres cuando viajan en transporte público bajo el lema "Por un transporte público inclusivo: ¡iluminémoslo!".

Se trata de una campaña de concienciación que reivindica "Transporte público para mí, para ti, para todos" y que es el resultado de un estudio realizado por las dos organizaciones internacionales en el que se muestra que el 80 % de las mujeres temen ser acosadas cuando viajan en el transporte público. El estudio concluye que este es uno de los principales retos globales, y que es urgente actuar y ayudar a ofrecer un entorno seguro para todos. El Tranvía de Barcelona desplegó la campaña con la colocación de carteles, la difusión de vídeos, y a través de las redes sociales con la etiqueta #PT4ME.

### ***“Movilidad segura entre la bici y el TRAM”***

Con el objetivo de evitar situaciones de riesgo y mejorar la convivencia entre las personas usuarias, hemos lanzado una campaña que parte del convencimiento de que el tranvía y la bicicleta tienen muchos puntos en común relacionados con la movilidad, la sostenibilidad y el respeto por el medio ambiente.

En los últimos años, el número de personas usuarias de bicicleta y otros artillugos mecánicos se ha incrementado de manera considerable. Aunque este incremento es una gran noticia para la sostenibilidad de las ciudades y para la salud de las personas que

practican la movilidad activa, la relación de los y las ciclistas con el TRAM presenta márgenes de mejora especialmente en cuanto a la seguridad y la convivencia. Con esta campaña, desde TRAM ofrecemos consejos para evitar situaciones de riesgo y mejorar así la convivencia.

### ***La ruta del TRAM***

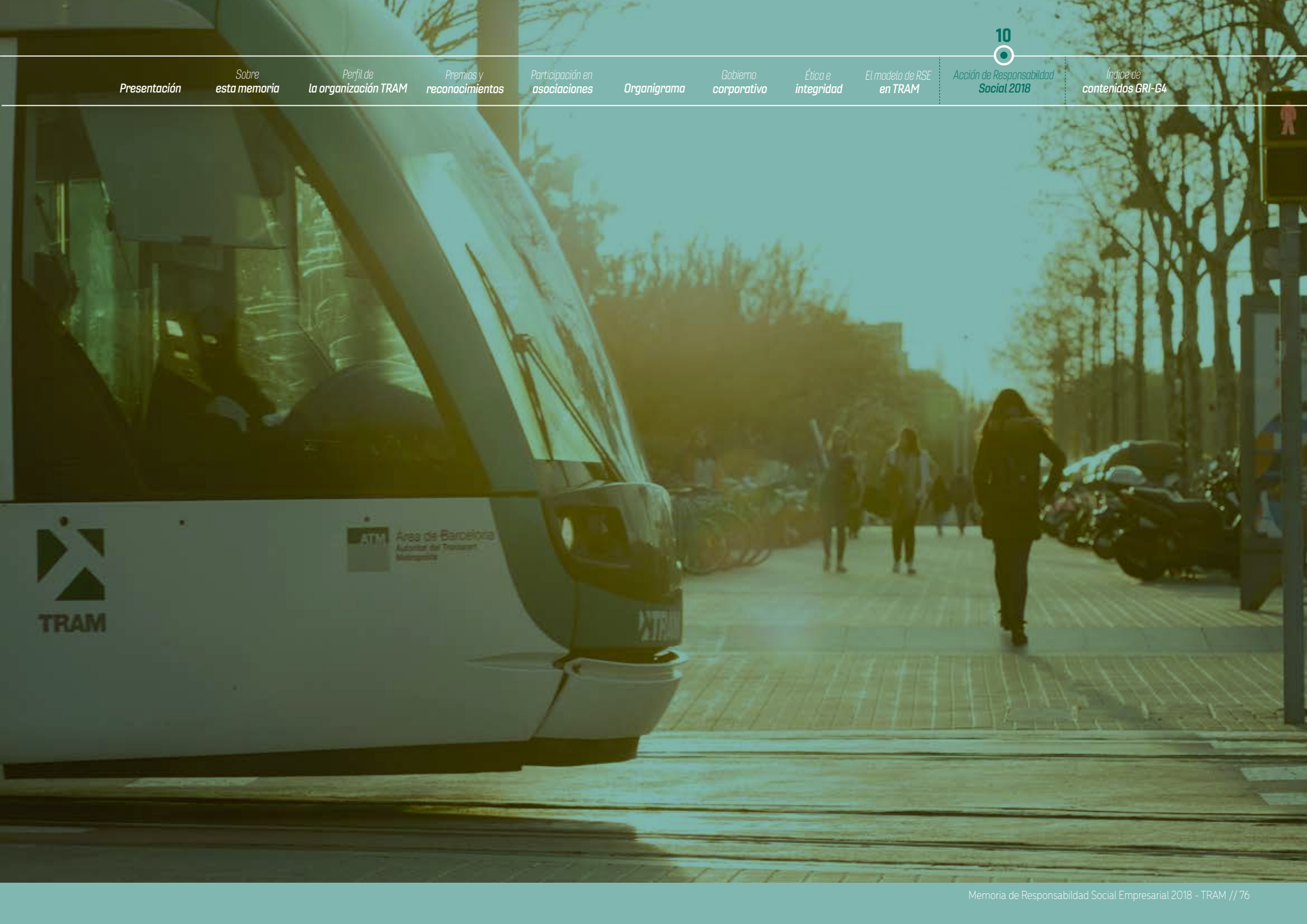
Un año más se ha llevado a cabo La Ruta del TRAM, una campaña que apuesta por la promoción del turismo cultural en el Baix Llobregat. A través de esta ruta, los y las usuarias pueden descubrir lugares relevantes y edificios emblemáticos, y muestra la oferta gastronómica en la zona de influencia del tranvía en el Baix Llobregat.

La campaña ha sido impulsada en coordinación con el Consorcio de Turismo de Baix Llobregat y con los ayuntamientos de Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí y Sant Just Desvern, y ha contado también con la participación del sector privado del territorio.

### ***Mejora de la accesibilidad en las instalaciones***

Durante el 2018, el Tranvía de Barcelona ha colocado señales de color en el suelo de los andenes para indicar el uso preferente de los asientos. También ha instalado nueva tapicería en el interior de los tranvías y ha renovado la imagen de la información de las columnas de atención al cliente de las paradas. Con esta nueva señalización se pretende facilitar el acceso de las personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, que vayan con muletas o a cargo de infantes.





## ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

### Protocolo en materia de gestión de riesgos medioambientales

Este protocolo tiene como objetivo 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, y evitar así delitos contra el medio ambiente que podrían conllevar responsabilidad penal a la empresa.

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

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 de los beneficios medioambientales y sociales de nuestro servicio.

### TRAM, un medio de educación

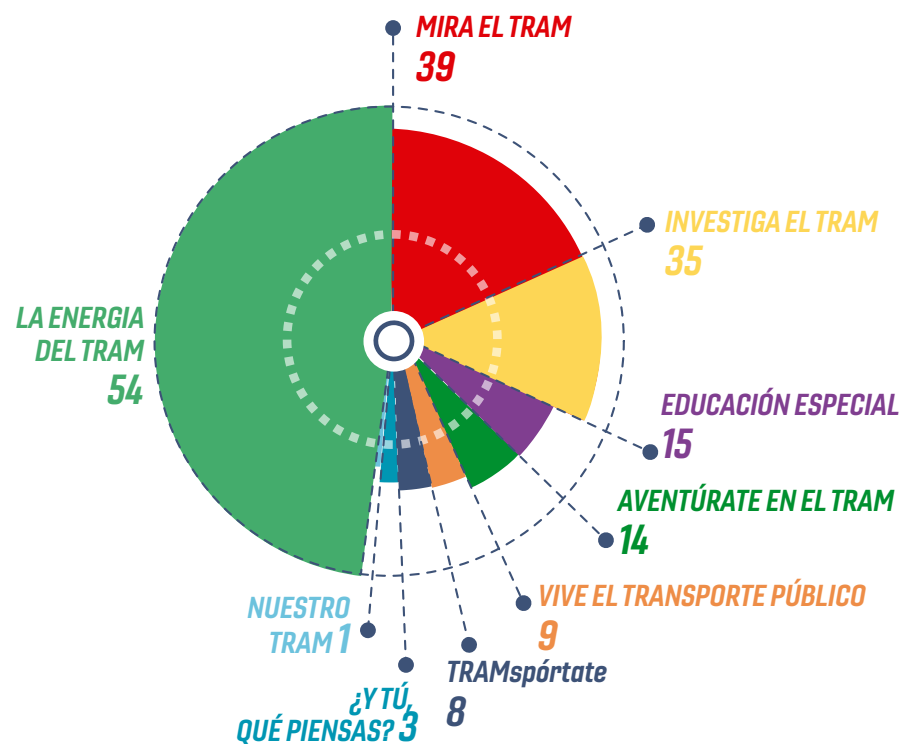
**El servicio TRAMeduca desarrolla varios programas para trabajar sobre la movilidad, el civismo y el medio ambiente, dirigidos a los estudiantes** desde primaria hasta bachillerato y también a las personas mayores, con los objetivos de favorecer las actitudes responsables y de construir una sociedad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

El proyecto educativo "TRAM, un medio de educación" se inició en 2007 y se ofrece a 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 en otros centros educativos de todo el territorio.

Gracias a 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.

# 178

actividades realizadas en 2018



## ACTIVIDAD

## Nº DE ACTIVIDADES

MIRA EL TRAM

39

INVESTIGA EL TRAM

35

VIVE EL TRANSPORTE PÚBLICO

9

AVENTÚRATE EN EL TRAM

14

¿Y TÚ, QUÉ PIENSAS?

3

LA ENERGÍA DEL TRAM

54

NUESTRO TRAM

1

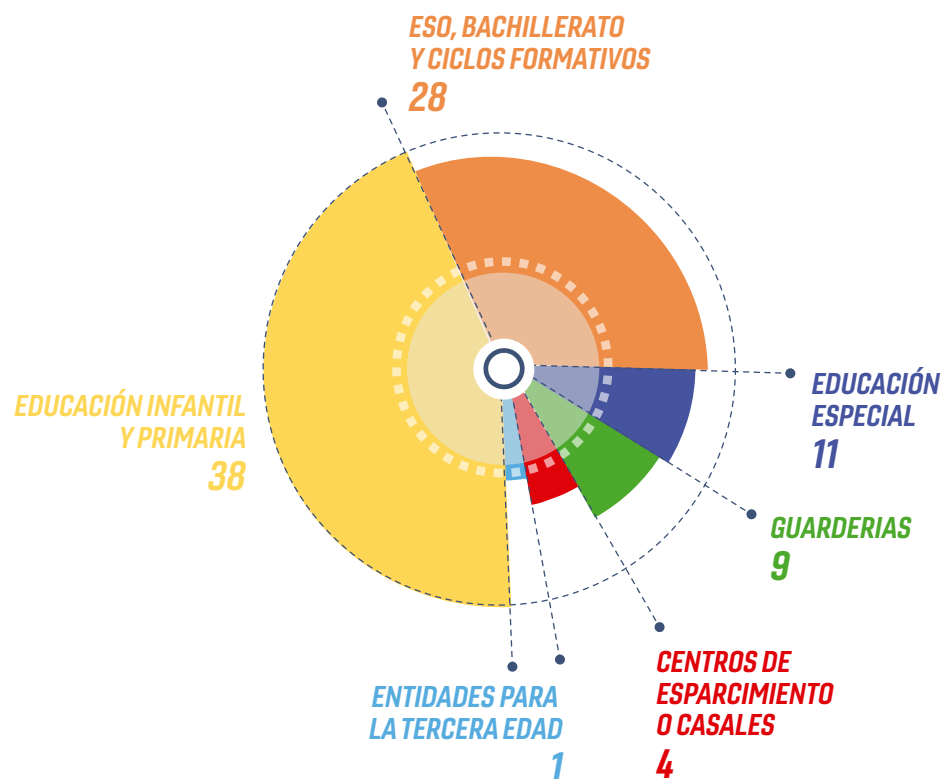
EDUCACIÓN ESPECIAL

15

TRAMspórtate

8

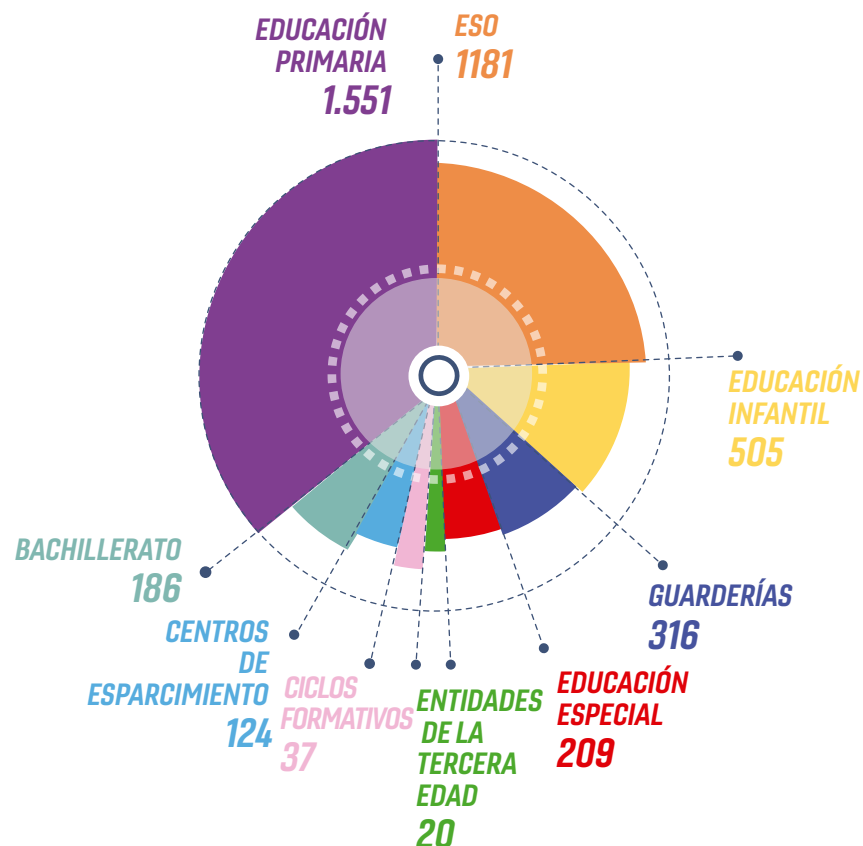
91

*centros nos han visitado en 2018***CENTROS**

<b>GUARDERIAS</b>	9
<b>EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA</b>	38
<b>ESO, BACHILLERATO Y CICLOS FORMATIVOS</b>	28
<b>EDUCACIÓN ESPECIAL</b>	11
<b>CENTROS DE ESPARCIMIENTO O CASALES</b>	4
<b>ENTIDADES PARA LA TERCERA EDAD</b>	1

# 4.129

participantes el 2018



## PARTICIPANTES

GUARDERÍAS	316
EDUCACIÓN INFANTIL	505
EDUCACIÓN PRIMARIA	1.551
ESO	1.181
BACHILLERATO	186
CICLOS FORMATIVOS	37
EDUCACIÓN ESPECIAL	209
CENTROS DE ESPARCIMIENTO	124
ENTIDADES PARA LA TERCERA EDAD	20



## OTROS SERVICIOS Y ACTIVIDADES

### TRAM como transporte escolar

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

### SuperTRAM

Visita combinada con TV3 y Catalunya Ràdio. Primero se visita 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 los trayectos, y personal formado acompaña a los y las 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.**



## COLABORAMOS CON LA SOSTENIBILIDAD

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



TRAM y Endesa han renovado su acuerdo de suministro garantizando que la energía será 100 % verde durante todo el año. 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. Con este acuerdo, TRAM continúa apostando por el medio ambiente y la eficiencia energética y buscando soluciones de mayor sostenibilidad.



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. 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.



Hemos colaborado con la Guardia Urbana de Barcelona en el acto de clausura del curso escolar "Educación para la Movilidad Segura", que promueve en las escuelas la sostenibilidad en todos los ámbitos: convivencia, prevención de riesgos y respeto por el medio ambiente.

## MINIMIZAMOS EL CONSUMO DE RECURSOS NATURALES

En TRAM disponemos de un plan para controlar el consumo de agua con el que se hace un control mensual del consumo y de la eficiencia de riego. Desde que se puso en marcha este proyecto, TRAM ha logrado un descenso significativo del consumo de agua.

**TRAM ha reducido el consumo de agua interanual:  
de 1.500 l/m<sup>2</sup> a 1.400 l/m<sup>2</sup>**



### CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE EN 2018

<b>Agua municipal</b>	<b>137.053 m<sup>3</sup></b>
<b>Aguas pluviales</b> (suministro municipal)	<b>37.105 m<sup>3</sup></b>

### CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE EN 2017

<b>Agua municipal</b>	<b>161.436 m<sup>3</sup></b>
<b>Aguas pluviales</b> (suministro municipal)	<b>42.791 m<sup>3</sup></b>



El consumo indicado de agua es el que se utiliza en las instalaciones de cocheras de Trambaix y Trambesòs, además del consumo de agua de riego de la totalidad de zonas con césped. El consumo se mide mediante contadores en las acometidas de la compañía suministradora.

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

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

TRAM y Endesa han renovado su acuerdo de suministro para garantizar 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, tenemos una flota de vehículos modernos que incorpora tecnología eficiente, sin emisiones, y que le permite generar electricidad al frenar; esta energía generada la aprovechan y la reutilizan los demás tranvías, reduciéndose así el consumo.

En total, la energía que TRAM necesita durante un año es de unos 12,93 GWh (gigavatios/hora), 4,96 kWh/km, lo que equivale al consumo anual de unos 4.200 hogares.



## 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.

Esta infraestructura, inaugurada en junio de 2006, 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 hacer 210.000 viajes adicionales cada año. El ahorro de emisiones de esta planta a la atmósfera suma 54 toneladas de CO<sub>2</sub> y 65 kg de SO<sub>2</sub> cada año.

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

La energía que se produce en esta planta se inyecta a la red eléctrica general, y la compañía eléctrica, de conformidad con lo que dice la ley, ofrece una prima económica a los productores de energía de origen renovable.

### La planta fotovoltaica, en cifras

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

Número de placas fotovoltaicas **696**

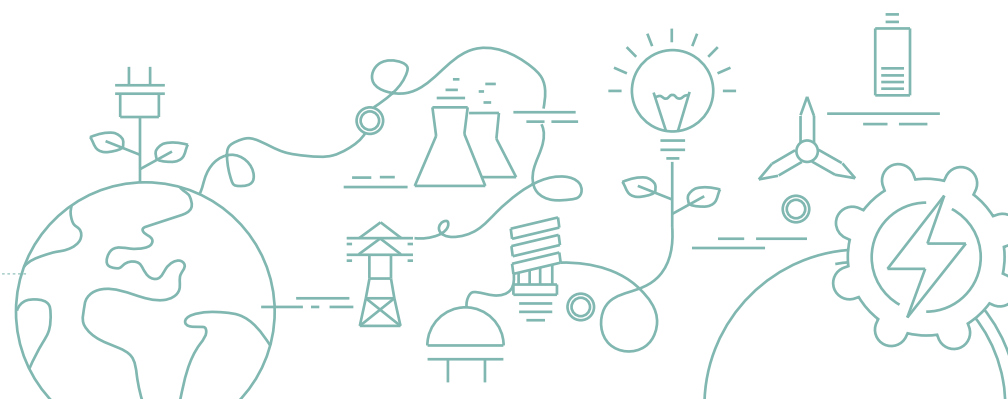
Superficie total de la instalación **892 m<sup>2</sup>**

Orientación de las placas **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 2018

	kWh	kWh/km
Trambaix	6.412.809	4,25
Trambesòs	4.556.103	4,16

### CONSUMO DE ENERGÍA DE TRACCIÓN 2017

	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 del consumo de energía de los tranvías:** se ha instalado un sistema de medición en dos tranvías de Trambaix y dos de Trambesòs con el objetivo de conocer el detalle de los consumos y así poder incorporar medidas para reducirlos y comprobar los 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 el estacionamiento:** hemos impulsado medidas de control y seguimiento del estado de los tranvías en el estacionamiento, con instrucciones de apagado de iluminación y climatización, y la supervisión correspondiente.
- **Instalación de equipos de iluminación más eficientes:** se han sustituido diferentes equipos de iluminación en talleres y estaciones por otros de tecnología más eficiente, como la inducción o el LED.
- **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 de las medidas de ahorro energético, y concienciación por la mejora de la sostenibilidad.

La implantación de estas medidas ha significado una reducción del consumo de energía eléctrica entre el 2012 y 2018. Estos datos se han obtenido de la medida directa en las acometidas de la compañía.



## REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL

De acuerdo con el compromiso de apostar por equipos de iluminación más eficientes, durante el 2018 TRAM, con la colaboración de Alstom, ha llevado a cabo una importante renovación de estos sistemas en varias de sus instalaciones, invirtiendo en iluminación LED, más respetuosa y eficiente que el anterior sistema de fluorescentes.

De acuerdo con el compromiso de apostar por equipos de iluminación más eficientes, durante el 2018 TRAM, con la colaboración de Alstom, ha llevado a cabo una importante renovación de estos sistemas en varias de sus instalaciones, invirtiendo en iluminación LED, más respetuosa y eficiente que el anterior sistema de fluorescentes.

	kWh	
2012	13.996.101	
2018	13.019.617*	

\* Cifra ponderada según los kilómetros contabilizados en 2012

	TRAMBAIX	TRAMBESÒS
Instalación de elementos de eficiencia energética en los talleres		3.310,11
Iluminación LED en las paradas de Gran Vía		13.026,26
Instalación de equipos de telelectura en acometidas de agua de riego	10.578,70	
Instalación de iluminación LED en tranvías	33.000,00	25.000,00
Instalación de iluminación LED en armarios de paradas	36.000,00	36.000,00
Total	79.578,70	77.336,37

## CONSUMO DE ELECTRICIDAD (kWh)

TRAM	Total 2018	Tracci3n	Talleres	Paradas	Total
	TRAM	10.968.912	1.666.230	749.452	13.384.594
	Total 2017	Tracci3n	Talleres	Paradas	Total
	TRAM	11.105.366,80	1.671.090,20	742.968,30	13.519.425,30
	2018				
	(kWh)	Tracci3n	Talleres	Paradas	Total
	Total	6.412.809	975.869	351.155	7.739.833
	2017				
	(kWh)	Tracci3n	Talleres	Paradas	Total
	Total	6.476.641,80	970.453,20	339.801,81	7.786.896,81
TRAMBAIX	2018				
	(kWh)	Tracci3n	Talleres	Paradas	Total
	Total	6.412.809	975.869	351.155	7.739.833
	2017				
	(kWh)	Tracci3n	Talleres	Paradas	Total
	Total	6.476.641,80	970.453,20	339.801,81	7.786.896,81
	2018				
	(kWh)	Tracci3n	Talleres	Paradas	Total
	Total	4.556.103	690.361	398.297	5.644.761
	2017				
(kWh)	Tracci3n	Talleres	Paradas	Total	
Total	4.628.725,00	700.637,00	403.166,49	5.732.528,49	
TRAMBES3S	2018				
	(kWh)	Tracci3n	Talleres	Paradas	Total
	Total	4.556.103	690.361	398.297	5.644.761
	2017				
	(kWh)	Tracci3n	Talleres	Paradas	Total
	Total	4.628.725,00	700.637,00	403.166,49	5.732.528,49

### TRAM ahorra emisiones contaminantes

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

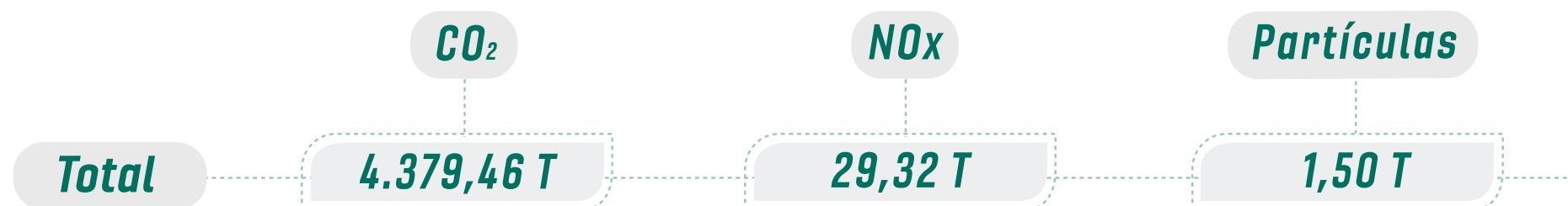
Si tenemos en cuenta solo las emisiones de CO<sub>2</sub>, la comparativa con otros medios de transporte es bastante clara ya que, por ejemplo, trasladar en coche 100 personas durante un kilómetro conllevaría una emisión de 14,1 kg, y en cambio en tranvía emitiría solo 4,2 kg.

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.

**Desde 2004 se han evitado 22.637.395,19 viajes en transporte privado**



### EMISIONES CONTAMINANTES AHORRADAS EN EL PERÍODO 2007-2018



## Gestión de residuos G4-EN23

TRAMBAIX	2017	2018
Residuos peligrosos	VALOR	VALOR
Producción total de residuos peligrosos	16.820 kg	10.210 kg
Volumen de residuos peligrosos recuperados	4.630 kg	3.620 kg
Porcentaje de residuos peligrosos recuperados	27,53 %	35,46 %

TRAMBAIX	2017	2018
Materiales no peligrosos (papel)	VALOR	VALOR
Total consumo de papel	1.980 kg	1.310 kg
Total consumo de papel reciclado	1.980 kg	1.310 kg
Porcentaje de papel reciclado	100 %	100 %

TRAMBAIX	2017	2018
Residuos peligrosos	VALOR	VALOR
Producción total de residuos peligrosos	60.090 kg	33.220 kg
Volumen de residuos peligrosos recuperados	16.150 kg	6.980 kg
Porcentaje de residuos peligrosos recuperados	26,876 %	21,01 %

TRAMBAIX	2017	2018
TOTAL DE RESIDUOS	VALOR	VALOR
Total de residuos producidos	76.910 kg	67.440 kg
Total de residuos recuperados	20.780 kg	15.970 kg
Porcentaje de residuos recuperados	27,019 %	23,68 %
Total de residuos/100 km	5,12 kg	5,08 kg

## Gestión de residuos G4-EN23

TRAMBESÒS	2017	2018
Residuos peligrosos	VALOR	VALOR
Producción total de residuos peligrosos	13.310 kg	11.690 kg
Volumen de residuos peligrosos recuperados	2.190 kg	1.730 kg
Porcentaje de residuos peligrosos recuperados	16,45 %	14,8 %

TRAMBESÒS	2017	2018
Materiales no peligrosos (papel)	VALOR	VALOR
Total consumo de papel	2.680 kg	1.280 kg
Total consumo de papel reciclado	2.680 kg	1.280 kg
Porcentaje de papel reciclado	100%	100%

TRAMBESÒS	2017	2018
Residuos peligrosos	VALOR	VALOR
Producción total de residuos peligrosos	33.220 kg	38.030 kg
Volumen de residuos peligrosos recuperados	6.980 kg	5.330 kg
Porcentaje de residuos peligrosos recuperados	21,01 %	14,01 %

TRAMBESÒS	2017	2018
TOTAL DE RESIDUOS	VALOR	VALOR
Total de residuos producidos	46.530 kg	49.720 kg
Total de residuos recuperados	9.170 kg	7.060 kg
Porcentaje de residuos recuperados	19,708 %	14,2 %
Total de residuos/100 km	4,33 kg	4,32 kg



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI-G4 OPCIÓN ESENCIAL



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

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

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ID	INDICADOR	PÁG.	PÁG.
<b>CATEGORÍA: DESARROLLO SOCIAL</b>			
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO</b>			
<b>DIGNO ASPECTO: OCUPACIÓN</b>			
<b>G4-LA1</b>	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, por sexo y por región		
<b>G4-LA3</b>	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo		
<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
<b>G4-LA5</b>	Porcentaje de trabajadores y trabajadoras representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y plantilla, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad laborales		
<b>G4-LA6</b>	Tipos y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo, por región y por sexo		
<b>G4-LA8</b>	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos		
<b>ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>			
<b>G4-LA9</b>	Media de horas de capacitación anuales por empleado, desglosada por sexo y por categoría laboral		
<b>G4-LA10</b>	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y trabajadoras, y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales		
<b>G4-LA11</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional		
<b>ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
<b>G4-LA12</b>	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías, y otros indicadores de diversidad		
<b>ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES</b>			
<b>G4-LA13</b>	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad		
		<b>ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN</b>	
		<b>G4-HR3</b> Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	<b>Pág. 40</b>
		<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>	
		<b>ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES</b>	
		<b>G4-S01</b> Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	<b>Pág. 63</b>
		<b>G4-S04</b> Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	<b>Pág. 72</b>
		<b>ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LAS EMPRESAS PROVEEDORAS</b>	
		<b>G4-S09</b> Porcentaje de nuevas empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	<b>Pág. 72</b>
		<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LA CLIENTELA</b>	
		<b>G4-PR2</b> Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	<b>Pág. 53</b>
		<b>ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	
		<b>G4-PR5</b> Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de la clientela	<b>Pág. 57</b>
		<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>	
		<b>ASPECTO: MATERIALES</b>	
		<b>G4-EN3</b> Consumo energético interno	<b>Pág. 88</b>
		<b>G4-EN5</b> Intensidad energética	<b>Pág. 86</b>
		<b>G4-EN6</b> Reducción de consumo energético	<b>Pág. 88</b>
		<b>G4-EN8</b> Captación total de agua según la fuente	<b>Pág. 86</b>
		<b>ASPECTO: EMISIONES</b>	
		<b>G4-EN15</b> Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	<b>Pág. 90</b>
		<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULADOR</b>	
		<b>G4-EN29</b> Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	<b>Pág. 86</b>

