



# 15 años



---

2019

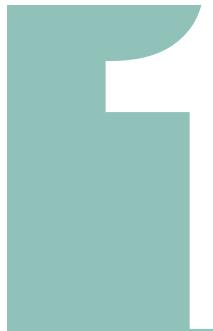
## Memoria de Responsabilidad Social Empresarial

---

Tranvía de la Región Metropolitana de Barcelona



 TRAM



CARTA DEL  
PRESIDENTE



UNA MIRADA  
AL 2019



SOBRE ESTA  
MEMORIA



SOBRE TRAM



EL MODELO DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL  
DE TRAM



COMPROMISO  
INTERNO



COMPROMISO CON  
LA CLIENTELA Y LAS  
PERSONAS USUARIAS



COMPROMISO CON LA  
SOCIEDAD



ÍNDICE DE  
CONTENIDOS GRI

# 1.0

## Carta del presidente



### NUEVOS RETOS

La tercera edición de la Memoria de Responsabilidad Social de TRAM aparece justo cuando nuestra sociedad empieza a recuperarse lentamente de la crisis sanitaria de la COVID-19 y de su enorme impacto en nuestras vidas. Estamos ante una etapa histórica llena de incertidumbres y, por tanto, de grandes retos. Ahora es hora de hacer un esfuerzo colectivo que nos permita conseguir de una vez por todas un desarrollo sostenible para el planeta, y convertir nuestro mundo en una sociedad ambientalmente sostenible e inclusiva. Estos meses hemos sufrido con más intensidad que nunca las consecuencias de no tener en cuenta estos valores.

La recuperación de esta crisis, por tanto, no puede significar seguir actuando como siempre, y ahora sabemos que las decisiones que tomemos hoy ciudadanos y gobiernos decidirán el futuro del planeta. El mundo empresarial también tiene un papel muy importante y, en este contexto, desde TRAM seguimos reafirmando nuestro compromiso con el futuro y la movilidad sostenible y segura. El transporte público debe seguir siendo el eje de la movilidad de todo el planeta porque no podremos superar esta crisis -ni las futuras que puedan producirse si lo dejamos de lado.

En TRAM nos hemos sabido adaptar a los nuevos tiempos y a los cambios que la sociedad ha ido pidiendo en los últimos años. Por ello, entre otras cosas, desde el 2018 sólo utilizamos energía verde,

desde los inicios minimizamos el consumo de recursos naturales, y gestionamos responsablemente los residuos. Pero nuestro compromiso con la sociedad y las personas usuarias del tranvía va más allá: continuaremos buscando soluciones innovadoras que mejoren la experiencia del viaje, haciéndola aún más segura y confortable. Esta es una prioridad que afrontamos con responsabilidad y entendemos que la tecnología debe ser una gran aliada.

Hemos incorporado en nuestros valores empresariales los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por las Naciones Unidas, que este año estamos poniendo por delante de toda nuestra actividad. Y es que no podemos perder de vista esta llamada universal a la acción por parte de todos los agentes del planeta para mejorar la vida de todos. Los ODS son una hoja de ruta que nos permite optimizar nuestro impacto social, económico y medioambiental, aportando más valor a la sociedad y, por ello, en esta edición de la Memoria de Sostenibilidad de TRAM encontrará ya cada proyecto relacionado con alguno de estos 17 ODS.

Una vez más, os invitamos a leer estas páginas que resumen nuestros compromisos y las acciones realizadas durante el año 2019. Conoceréis mejor quiénes somos y cómo trabajamos, al tiempo que esperamos haber transmitido nuestra voluntad de servicio público, ayudando a mejorar nuestra sociedad. Asumimos los nuevos retos con ilusión y compromiso.

Felip Puig  
Presidente



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 2.0

## Una mirada al 2019

<b>CLIENTES Y PERSONAS USUARIAS</b> 18.082 consultas a Atención a Clientes 	<b>8,33 índice de calidad percibida</b> 8,35 Índice de satisfacción Trambaix 8,31 Índice de satisfacción Trambesòs 	<b>ACCIÓN SOCIAL</b> 62 proyectos 230.409 € invertidos 
<b>MEDIO AMBIENTE. Energía consumida</b> 4,17 kWh/km Trambesòs 4,25 kWh/km Trambaix 		
<b>EQUIPO HUMANO. 237 personas</b> 139 Trambaix 98 Trambesòs 	<b>Programa TRAMEduca</b> 190 actividades realizadas 4.082 participantes	

**6.411,5 horas de formación**

**29,8 millones de viajes al año**  
**20.226.482 Trambaix**  
**9.545.627 Trambesòs**

**Velocidad comercial (km/h)**  
**17,63 Trambaix**  
**17,67 Trambesòs**

**kilómetros recorridos**  
**1.514.540 Trambaix**  
**1.056.229 Trambesòs**



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

## TRAM celebra los 15 años del tranvía de Barcelona.

Premio al Mejor Servicio de Atención al Cliente.

Las personas usuarias puntúan TRAM con la nota más alta de su historia.

TRAM, primer transporte público catalán que recibe la certificación de la Carta de Servicios.

El 100 % de la energía que mueve TRAM proviene de fuentes renovables.

Trambesòs se incorpora al Proyecto Eix Besòs Circular.

El servicio educativo bate el récord de actividades y alcanza a más de 4.000 personas el curso 2018-2019.

# 3.0

## Sobre esta memoria

**Esta memoria se refiere al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019 y se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI en la opción “Esencial”.**

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 del grupo empresarial TRAM, el transporte público de personas en tranvía en la Región Metropolitana de Barcelona. Contiene información transparente, fiable y equilibrada sobre el desempeño de la organización.

En TRAM 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. Contamos con el Manual y el Plan de Responsabilidad Social Empresarial, cuya ejecución determina el contenido de la memoria.

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

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



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



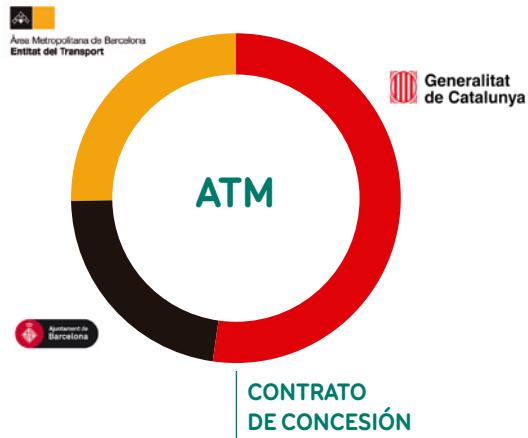
# 4.0

## Sobre TRAM

TRAM se encarga de la gestión del sistema tranviario Trambaix y Trambesòs de la Región Metropolitana de Barcelona con el objetivo de que las personas puedan disfrutar de un servicio de movilidad eficiente y respetuoso con la sociedad y el medio ambiente. Ofrecemos un transporte de calidad en los casi 30 millones de viajes que se hacen en un año en las dos redes y que dan servicio a 9 municipios de la Región Metropolitana de Barcelona.

TRAM entró en servicio hace 15 años y se ha consolidado como un importante medio de transporte dentro de la Región Metropolitana de Barcelona, mejorando la movilidad de los usuarios del transporte público. Con dos redes -Trambaix y Trambesòs- y casi 30 kilómetros en servicio, el tranvía ha mejorado la conexión de las ciudades por las que circula y ya ha realizado más de 330 millones de viajes durante los quince primeros años de funcionamiento.

Es 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 las personas usuarias supera la puntuación de 8 sobre 10 en las dos redes en que opera.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 4.1 Estructura organizativa

TRAM es un grupo empresarial de transporte público formado por Tramvia Metropolità SA, Tramvia Metropolità del Besòs SA, Trambaix UTE y Trambesòs UTE para la explotación de los sistemas Trambaix y Trambesòs. Su cliente es la Autoridad del Transporte Metropolitano, que en el año 2000 y en 2003 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 su sector de actividad: 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.

# 4.2 Actividad

El negocio de TRAM es el transporte de personas en tranvía mediante la gestión de las dos redes de tranvía de la Región Metropolitana de Barcelona: Trambaix y Trambesòs.

## RED TRAMBAIX

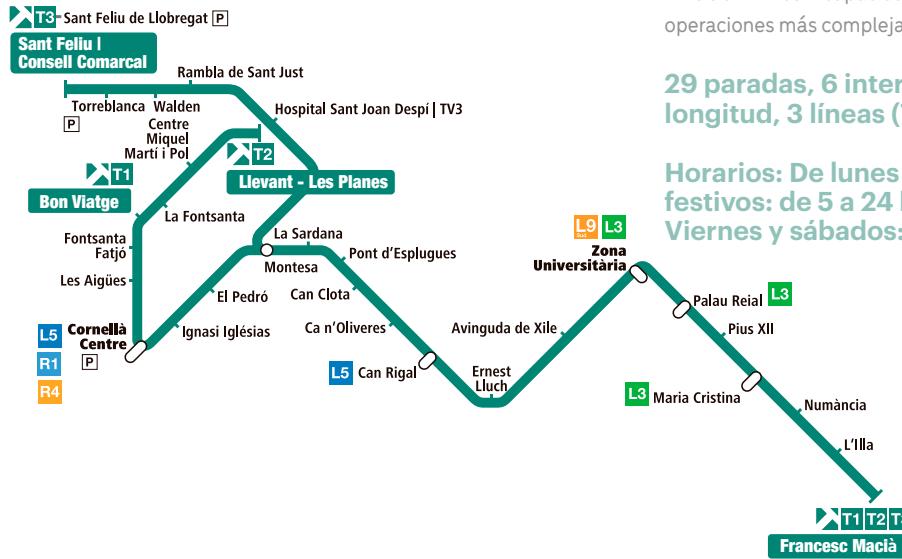
Red formada por las líneas T1, T2 y T3, todas ellas inauguradas en 2004. Con origen en Francesc Macià, conecta el Baix Llobregat con el distrito de Les Corts de Barcelona. Las tres líneas de Trambaix tienen un tramo común de 6 km entre Francesc Macià y Montesa. Desde allí, la T3 se bifurca hacia Sant 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.

A causa de la conexión con la Zona Universitaria y las áreas de oficinas, 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.

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

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

**Horarios: De lunes a jueves, domingo y festivos: de 5 a 24 h.  
Viernes y sábados: de 5 a 2 h.**



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 4.2 Actividad



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

## RED TRAMBESÒS

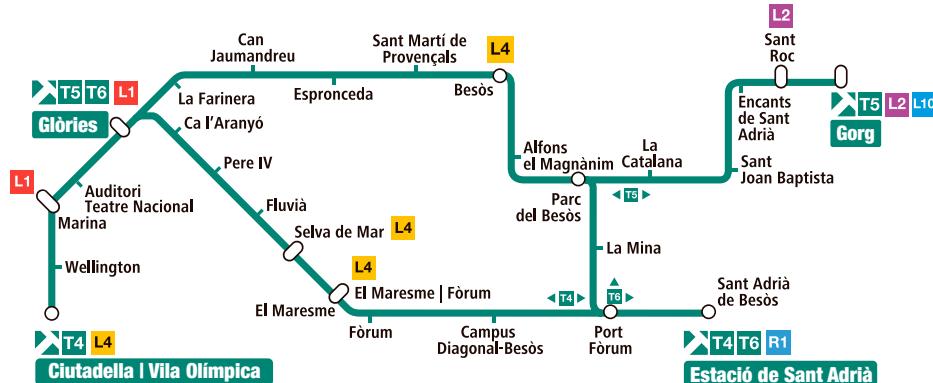
Red formada por las líneas T4, T5 y T6. En funcionamiento desde 2004 y ampliada primero en 2006 y, posteriormente, en 2008.

Enlaza Sant Adrià de Besòs y Badalona con Barcelona. La ruta T4 inicia su recorrido en Ciutadella/Vila Olímpica y llega hasta la Estació de Sant Adrià. La línea T5 inicia su trayecto en Glòries, 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 Estació de Sant Adrià.

Trambesòs también dispone de cocheras y talleres en Sant Adrià de Besòs, en un espacio de 11.100 m<sup>2</sup>, para atender la flota y cualquier reparación o mantenimiento que necesiten los vehículos de TRAM.

**27 paradas, 9 intercambiadores, 14,1 km de longitud. 3 líneas (T4, T5 y T6), 18 vehículos.**

**Horarios: De lunes a jueves, domingos y festivos: de 5 a 24 h.**  
**Viernes y sábados: de 5 a 2 h.**



# 4.2.1 Nuestro servicio

Durante el año 2019, los tranvías que gestiona TRAM han hecho un total de 29,8 millones de desplazamientos, lo que supone un incremento del 2,36 % respecto a 2018. En concreto, se han hecho 29.772.109 viajes: 20.226.482 a Trambaix (con un incremento del 6,12 %), y 9.545.627 a Trambesòs (con un descenso del 4,8 % fruto de la interrupción del servicio, entre el 27 de enero y el 25 de abril entre las paradas de Glòries y Can Jaumandreu, por las obras de los túneles de la Plaza de les Glòries; este tramo se cubrió con un servicio de buses lanzadera).

En 2019 pues, TRAM roza los 30 millones de viajes anuales, siguiendo la tendencia al alza, teniendo en cuenta que desde 2013 las validaciones aumentan anualmente en más de un millón hasta este último año, en que el incremento ha rozado los 700.000 viajes.

Desde los 7,5 millones de viajes del 2004, el tranvía ha acumulado un total de casi 365 millones de desplazamientos después de 15 años de funcionamiento. Trambaix es la red más utilizada, con más de 20 millones de viajes en 2019, y un total de 247 millones durante los 15 años. Trambesòs, con dos paradas menos, ha hecho 9,5 millones de trasladados en 2019 y más de 116 millones desde 2004.

**El Tranvía de Barcelona ha realizado 29,8 millones de viajes en 2019, un 2,36% más que el año anterior.**

**Los viajes contabilizados por TRAM aumentan por séptimo año consecutivo.**

## EVOLUCIÓN ANUAL DE LOS DESPLAZAMIENTOS

	TRAMBAIX	TAMBESÒS	TOTAL	TOTAL ACUMULADO
2004	5.752.261	1.838.059	7.590.320	7.590.320
2005	10.216.391	2.818.801	13.035.192	20.625.512
2006	12.835.835	4.103.577	16.939.412	37.564.924
2007	14.267.794	6.587.936	20.855.730	58.420.654
2008	15.665.985	7.503.397	23.169.382	81.590.036
2009	16.266.037	7.679.556	23.945.593	105.535.629
2010	15.835.723	7.985.513	23.821.236	129.356.865
2011	16.142.463	8.053.511	24.195.974	153.552.839
2012	16.000.347	7.661.827	23.662.174	177.215.013
2013	16.061.000	7.721.095	23.782.095	200.997.108
2014	16.343.197	8.150.521	24.493.718	225.490.826
2015	17.005.594	8.411.144	25.416.738	250.907.564
2016	17.679.804	9.136.086	26.815.890	277.723.454
2017	18.223.885	9.735.210	27.959.095	305.682.549
2018	19.059.687	10.026.574	29.086.261	334.768.810
2019	20.226.482	9.545.627	29.772.109	364.540.919
Crecimiento 2017-2016 TRAMBAIX				6,12 %
Crecimiento 2017-2016 TRAMBESÒS				-4,80 %
TOTAL				2,36 %



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 4.2.1 Nuestro servicio

## RED TRAMBAIX

Del total de personas usuarias de Tramblaix en 2019, el 64,03 % viajaron de lunes a jueves, y el 18,46 % los viernes. El resto, el 17,51 %, 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.

**12.951.664**

desplazamientos en días laborables  
(de lunes a jueves)

**3.733.964** en viernes

**2.004.646** en sábado

**1.465.917** en festivo

**20.226.482** en total

**17,63 km/h**

**1.514.540 km recorridos**

El índice de puntualidad de 2019 fue del 97,91 % y la disponibilidad del servicio fue del 99,86 %.

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

**Para garantizar los estándares óptimos de calidad y seguridad de nuestros servicios, desde los centros de control ubicados en las cocheras de TRAM se hace un seguimiento exhaustivo de todas las operaciones que hacen los tranvías.**

## RED TRAMBESÒS

En Trambesòs, la distribución horaria durante el día es muy similar a la de Tramblaix, aunque el número de personas que lo utilizan es algo inferior. De los 9.545.627 viajes del año 2019, el 61,65 % fueron de lunes a jueves; más de un 18,17 %, también los viernes, y el 20,19 % 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 Tramblaix debido a la cercanía de zonas de playa, comercio y ocio de Barcelona.

**5.884.510**

desplazamientos en días laborables  
(de lunes a jueves)

**1.734.145** en viernes

**1.077.052** en sábado

**847.020** en festivo

**9.545.627** en total

**17,67 km/h**

**1.056.229 km recorridos**

El índice de puntualidad de 2019 fue del 98,37 % y la disponibilidad del servicio fue del 99 %.

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

**El año 2019, la velocidad comercial media fue de cerca de los 18 km/h y la puntualidad en torno al 98 %.**



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 15 años del tranvía de Barcelona

El 3 de abril de 2019 hicieron 15 años de la puesta en marcha del tranvía de Barcelona. TRAM ha realizado diversas acciones con motivo de esta celebración y para mostrar su compromiso con la ciudadanía que ha confiado durante estos 15 años en un transporte público de calidad, limpio y sostenible. También se han hecho actividades dirigidas al equipo humano que, día tras día, hace posible que el tranvía sea una realidad, y en las instituciones que han apoyado la implantación y crecimiento de este modo de transporte.

## Campaña "Comprometidos contigo TRAM a TRAM".

Campaña de agradecimiento por la confianza de la ciudadanía bajo el lema "Comprometidos contigo TRAM a TRAM". Consistió en acciones de publicidad y comunicación como la señalización de tranvías, carteles en las paradas, contenido especial en redes y web y un [audiovisual](#).

## Por Sant Jordi, TRAM regala un libro a las personas usuarias

Por Sant Jordi, TRAM regaló a sus usuarios y usuarias 10.000 ejemplares de un libro de relatos, *Deja que te lleven*, de 15 autores y autoras reconocidos: Blanca Busquets, Bel Olid, Alejandro Palomas, Anna Manso, Marta Orriols, Jordi Nopca, Adrià Pujol Cruells, Care Santos, Màrius Serra, Tina Vallès, Josep Pedrals, Llucia Ramis, Najat El Hachmi y Silvia Soler, y el dibujante Juanjo Sáez. También se premió la fidelidad de las personas usuarias sorprendiéndolos con regalos como entradas dobles para ir al teatro.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

## Escribà realiza la Mona del 15 aniversario

La pastelería Escribà realizó la Mona del tranvía en su 15 aniversario, que fue entregada a los niños atendidos por la Fundación Bayt Al-Thaqafa, que facilita la integración social de las personas migrantes.

## Jornada festiva para el equipo humano

TRAM organizó una jornada festiva para todos los trabajadores y trabajadoras de la organización, fiesta inspirada en el circo clásico y en la que se dieron varios obsequios y se proyectó un vídeo recuerdo con imágenes de estos 15 años de servicio.

## Jornada debate sobre el futuro de la movilidad

Dirigida a empresas accionistas, instituciones públicas y administración, entidades colaboradoras y empresas proveedoras, se hizo una jornada con un debate sobre el futuro de la movilidad. La jornada contó con la intervención del consejero de Territorio y Sostenibilidad, Damià Calvet, el presidente de TRAM, Felip Puig, y un representante del equipo de TRAM, uno de los primeros inspectores del tranvía, Paco Becerra.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

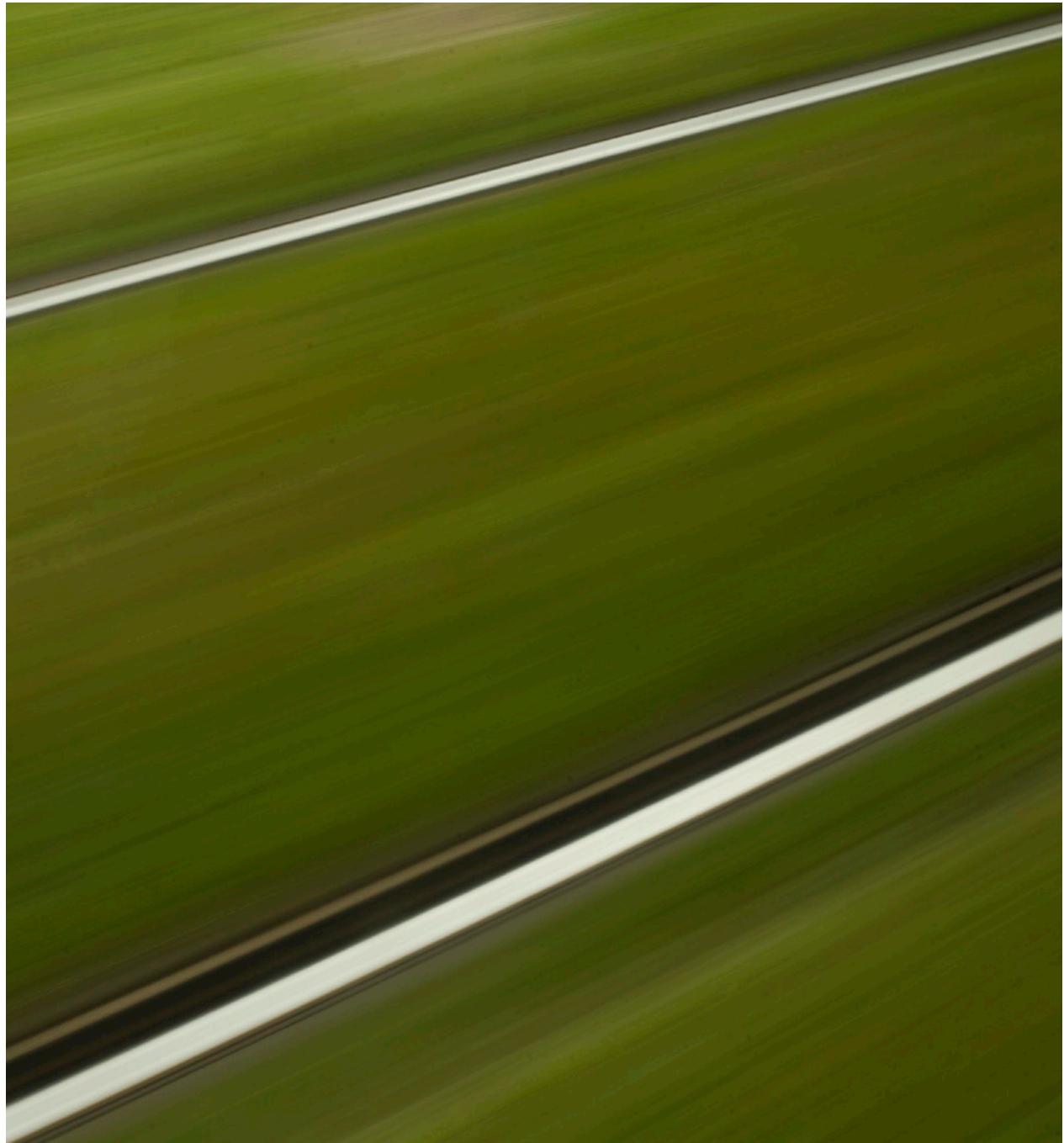
El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

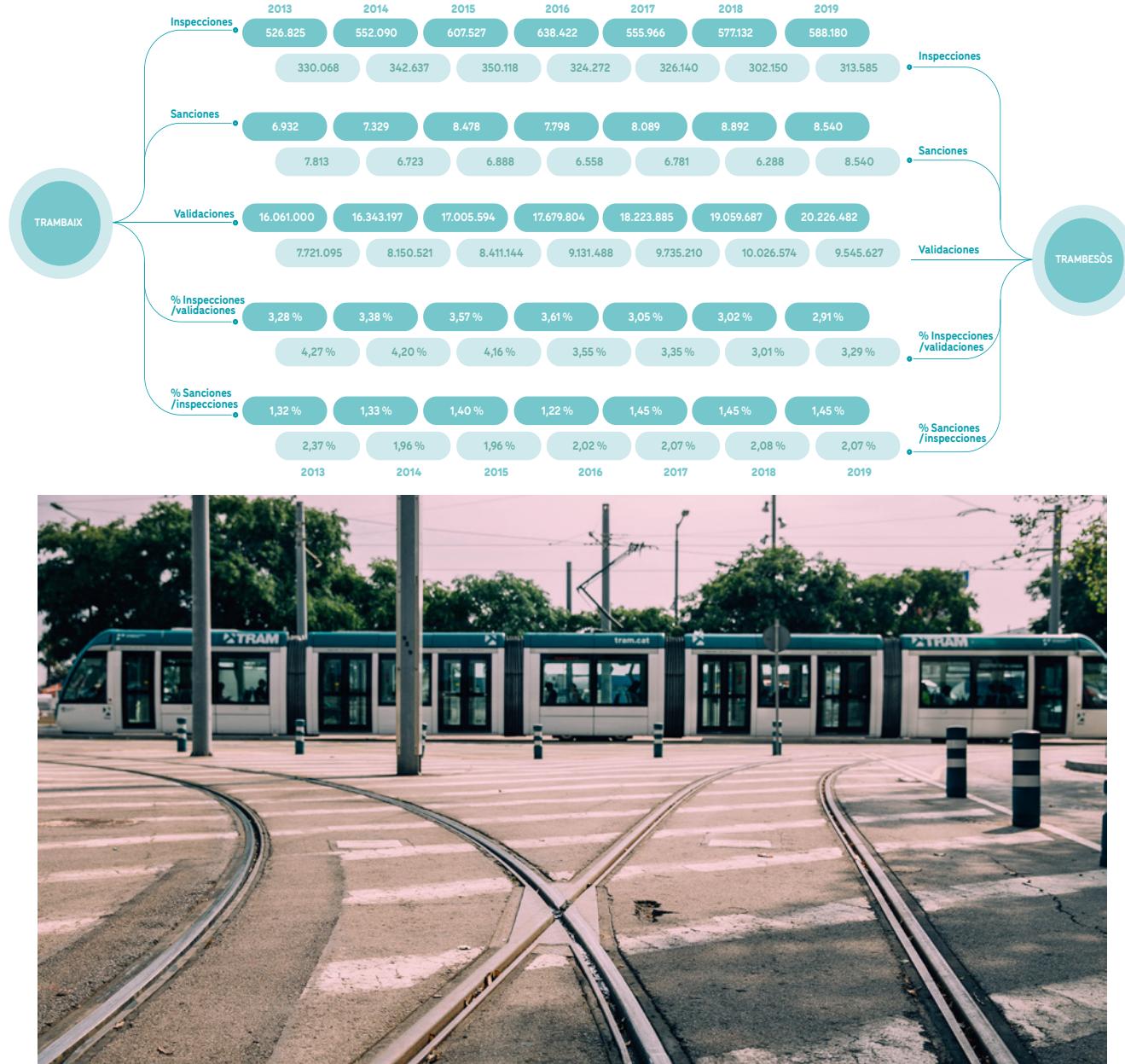
Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



# Control del fraude



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 4.3 Organigrama



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

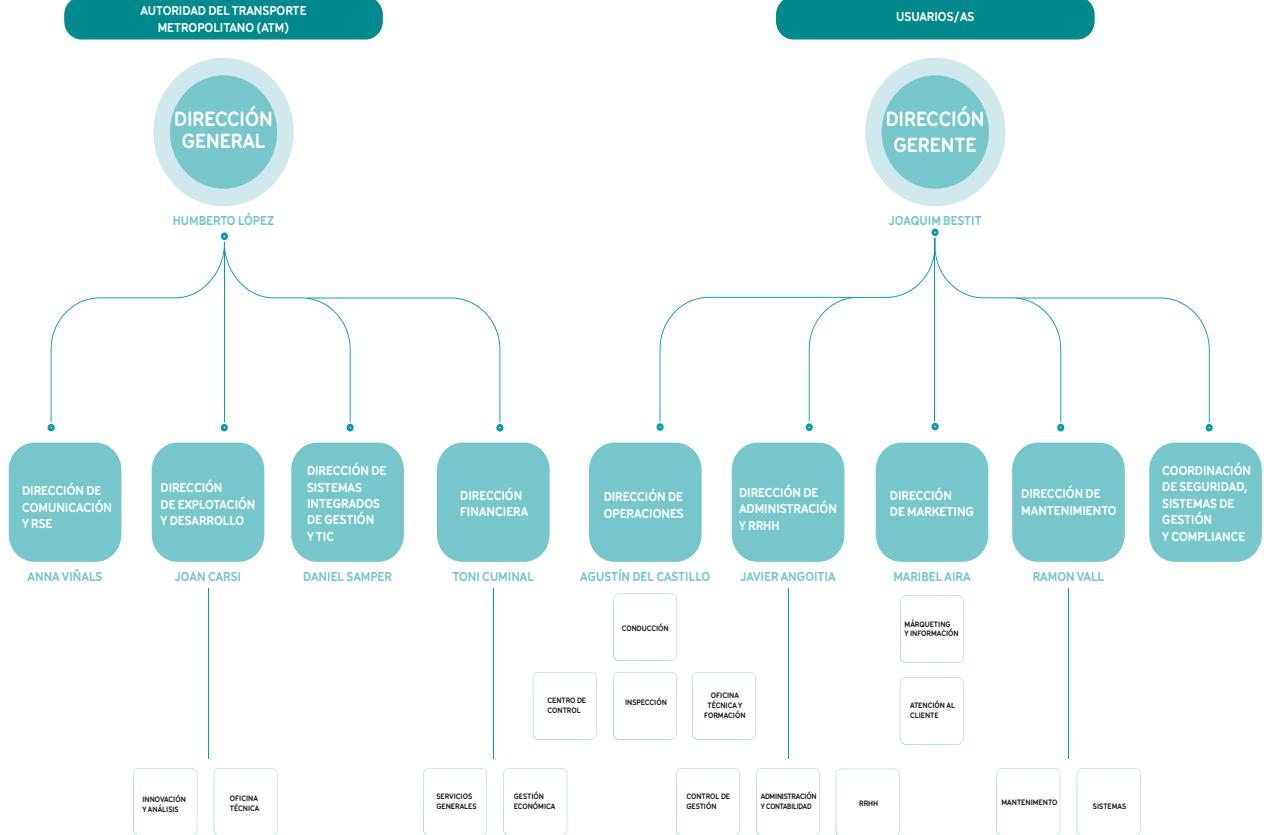
El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI





## 4.4 Premios y reconocimientos

### Mejor Servicio de Atención al Cliente

TRAM ha sido elegido Mejor Servicio de Atención al Cliente del año 2019 en el certamen organizado por la consultora Sotto Tempo Advertising después de pasar por diferentes pruebas y de competir con diferentes operadores de transporte a nivel estatal.

### Organización Comprometida con Sant Joan de Déu

TRAM ha sido distinguida por segundo año consecutivo con la distinción Organización Comprometida con Solidaridad Sant Joan de Déu. TRAM realiza diferentes acciones de Responsabilidad Social Empresarial con Sant Joan de Déu, entre las que destaca la financiación de los abonos de transporte a personas sin hogar que intentan rehacer su vida buscando trabajo, atendidas por la entidad.



[Carta del presidente](#)

[Una mirada al 2019](#)

[Sobre esta memoria](#)

[Sobre TRAM](#)

[El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM](#)

[Compromiso interno](#)

[Compromiso con la clientela y las personas usuarias](#)

[Compromiso con la sociedad](#)

[Índice de contenidos GRI](#)

# 4.5 Alianzas con organizaciones del sector

TRAM participa de forma activa en asociaciones sectoriales y territoriales, y da apoyo a iniciativas externas.



Formamos parte de la **Unión Internacional de Transportes Públicos**, fundada en 1885 y con sede en Bruselas. La 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.



Damos apoyo a la **Agrupación de Municipios para la Movilidad y el Transporte Urbano**, que tiene como finalidad apoyar a nivel técnico, jurídico y administrativo a los asociados en materia de movilidad, infraestructuras y transporte público. La AMTU está formada por 101 ayuntamientos, 1 Entidad Municipal Descentralizada y 4 Consejos Comarcales, con una población representada de más de 2 millones de habitantes.



Damos apoyo de manera regular a 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.

## 22@NETWORKBCN

Somos socios 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 se contribuye al desarrollo económico y social del distrito de la innovación.



Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos

Somos miembros 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.



Somos socios de **Railgroup**, 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 81 empresas, y tiene un volumen de facturación global de 13.800 millones de euros.



Formamos parte de diversos grupos de trabajo de la **Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos** para compartir información con otras empresas de transportes y aprender de las experiencias de estas gestoras públicas de ámbito estatal.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 4.6 Ética, integridad y transparencia

El Modelo de Prevención y Detección de Delitos de TRAM incluye un conjunto de herramientas y protocolos pensados para la prevención y detección de delitos penales que puedan suponer responsabilidad penal para las personas jurídicas, y así evitar daños reputacionales y financieros a TRAM. El Comité de Prevención y Detección de Delitos supervisa la implantación del Modelo y garantiza que se promueva la observación de la normativa jurídica vinculante y del resto de normativa a la que está vinculada la organización de forma voluntaria.

El Modelo cuenta con los siguientes protocolos:

- **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 el Código Ético.
- **Protocolo de prevención de la corrupción en el marco de las relaciones con el sector público.** Tiene como objetivo principal establecer las pautas de actuación que debe seguir TRAM para evitar riesgos penales en el marco de las relaciones que mantenga, o pueda 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.** 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.** Tiene como

objetivo 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.** Prevé el conjunto de actividades necesarias para garantizar la ejecución del Modelo de Prevención y Detección de Delitos de TRAM.

TRAM también dispone de un **código Ético** y de un **Código de Conducta** que fijan las normas que regulan el comportamiento de las personas dentro de la organización, a fin de garantizar que la ejecución de sus actividades diarias se haga teniendo en consideración la legislación vigente, los valores de la compañía y los intereses de las personas usuarias, la clientela, la plantilla, las empresas accionistas, y la sociedad en general.

**La totalidad del cuerpo directivo de TRAM ha recibido formación sobre las políticas y los procedimientos contra la corrupción durante el 2019.**



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# Canal de denuncias

Desde el año 2017 TRAM dispone de un canal de denuncias en línea para facilitar la denuncia de cualquier incumplimiento del Código Ético, Código de Conducta, y en general, de las normas reglamentarias y pautas de actuación del Modelo de Prevención y Detección de Delitos de TRAM. El canal, como todo el proceso, es completamente confidencial, lo gestiona una empresa externa, y es universal; es decir, está abierto a cualquier ciudadano o ciudadana y no solo a las personas usuarias, empresas colaboradoras o proveedoras.

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

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



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 5.0

## El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 5.1 Nuestros valores

## MISIÓN

Transportar personas en tranvía de manera que puedan disfrutar de un servicio de movilidad eficiente y respetuoso con la sociedad y el medio ambiente.

## VISIÓN

Ser reconocida como 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. Una operadora que convierta el viaje en una experiencia satisfactoria.

## VALORES

### Innovación y eficiencia

Identificar y anticipar oportunidades para la mejora de los servicios con la mayor eficiencia y el aprovechamiento de los recursos en términos de sostenibilidad.

### Responsabilidad

Cumplimiento de los principios y valores éticos, teniendo en consideración a las personas usuarias, empleadas y colaboradoras, socias y a la sociedad en general.

### Equidad

Trato igualitario y no discriminatorio por motivos económicos, de edad, de origen, religión, sexo o etnia, con una manera de proceder objetiva e imparcial.

### Seguridad

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

### Calidad

TRAM entiende la calidad como la excelencia en la prestación de sus servicios.

### Transparencia

Actitud dialogante y abierta con información exacta y veraz sobre todas las actuaciones.

### Enfoque a la clientela

Cumplir con las expectativas de la clientela.

### Honestidad

Responsabilidad consigo misma y con los demás, en relación con la calidad del trabajo realizado.

### Interés por las personas

Comporta la atención a las personas de la organización para que logren el equilibrio entre la vida laboral y familiar y el desarrollo profesional.

### Respeto por el medio ambiente

TRAM desarrolla su actividad con el objetivo de promover la sensibilización hacia la preservación del medio ambiente.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 5.2 Alineados con los objetivos de desarrollo sostenible

En TRAM se trabaja para incorporar en la estrategia empresarial los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

De acuerdo con nuestro modelo estratégico y de responsabilidad social, los ODS relevantes según la actividad de TRAM y sus impactos son los siguientes:



## Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

TRAM contribuye a este objetivo con TRAMEduca, el programa educativo para trabajar la movilidad, el civismo y el medio ambiente. Concretamente en la meta:

4.7. Para 2030, garantizar que todo el alumnado adquiera los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.



## Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas.

En cuanto al compromiso con el equipo humano, TRAM dispone de un Plan de Igualdad y de medidas de conciliación familiar que contribuyen directamente al logro del ODS 5 de igualdad de género. Concretamente en las metas:

- 5.1. Poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres y las niñas en todo el mundo.
- 5.5. Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles de la toma de decisiones en la vida política, económica y pública.



## Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo digno para todos.

Parte del compromiso con la plantilla es mantener de forma segura y saludable el entorno y las condiciones de trabajo y ofrecer retribuciones dignas, así como desarrollar las competencias y los recursos para garantizar un buen desarrollo laboral. Estas medidas contribuyen a las siguientes metas del ODS 8:

- 8.3. Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo digno, el emprendimiento, la creatividad y la innovación.
- 8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para toda la fuerza laboral.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 5.2 Alineados con los objetivos de desarrollo sostenible



## Reducir la desigualdad en y entre los países.

Con el fomento de la igualdad de oportunidades y de la gestión de la diversidad, TRAM contribuye directamente al ODS 10, concretamente en las metas:

10.2. Para el 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

10.3. Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de los resultados, en particular mediante la eliminación de las prácticas discriminatorias y la promoción de medidas adecuadas a este respecto.



## Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Contribuimos al ODS 11 principalmente a través del fomento directo de la movilidad sostenible y de otras medidas tales como la acción social de TRAM. Directamente en las metas:

11.2. Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación vulnerable, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas mayores.

11.3. Aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para una planificación y gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.

11.4. Fortalecer los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural.



## Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

TRAM, gracias a la gestión responsable de la cadena de suministro, la publicación de información transparente y el uso sostenible de los recursos, contribuye al ODS 12:

12.2. Para el 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

12.4. Conseguir la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, y reducir de manera significativa su liberación a la atmósfera, al agua y al suelo a fin de reducir al mínimo sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.

12.5. Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.

12.6. Alentar a las empresas para que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

12.7. Promover prácticas de contratación pública sostenibles.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

**El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM**

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 5.2 Alineados con los objetivos de desarrollo sostenible



**Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.**



**Fortalecer los medios para implementar y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.**

TRAM también contribuye directamente sobre este ODS 13, especialmente gracias a la reducción de emisiones y la optimización de los recursos. Las metas del ODS 13 que TRAM ayuda a alcanzar son:

13.1. Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima.

13.2. Incorporar medidas relativas al cambio climático en la política de la empresa.

13.3. Mejorar la sensibilización en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a éste y la reducción de sus efectos.



**Promover sociedades pacíficas e inclusivas para conseguir un desarrollo sostenible, proporcionar acceso a la justicia a todas las personas y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.**

Con el suministro de información transparente, TRAM contribuye al ODS 16, específicamente a las metas:

16.5. Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

16.6. Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.

16.7. Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles.

A través del fomento de la Responsabilidad Social Empresarial en diferentes asociaciones y del compromiso de TRAM con la RSE, TRAM contribuye a las siguientes metas del ODS 17:

17.16. Fortalecer la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen y promuevan el intercambio de conocimientos, capacidad técnica, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

17.17. Alentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, pública-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las asociaciones.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

**El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM**

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 5.3 El plan de responsabilidad empresarial

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.

TRAM apuesta por una Gestión Estratégica de la RSE, en el convencimiento de que la única manera de crear valor -fortalecimiento de la reputación y de la cadena de producción, motivación y retención del equipo humano, conocimiento del mercado, contribución a la solución de problemas sociales y minimización del impacto ambiental- es la de incorporar la RSE en todos los procesos, procedimientos e instrucciones que rigen la actividad de TRAM.

En TRAM el Plan de RSE se actualiza anualmente, y se materializan de forma transparente, equitativa y responsable los compromisos que la empresa asume.

Es **Transparente** porque permite 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.

Es **equitativa** porque garantiza que los recursos económicos que se asignen al Plan se distribuyan entre todos los compromisos asumidos por la empresa.

Es **responsable** porque hace que los recursos destinados sean coherentes con los compromisos y los resultados esperados.

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

- Compromiso interno**
- Compromiso con las personas usuarias y la clientela**
- Compromiso con la sociedad**

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

**En 2019 se ha creado el grupo de trabajo de Responsabilidad Social Empresarial de TRAM y se han asignado en cada centro personas dinamizadoras de la RSE.**



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

**El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM**

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 5.3.1 Compromiso interno

En TRAM se mantiene un compromiso interno con todas aquellas personas que trabajan y colaboran con la compañía. TRAM 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 interno

- Garantizar al personal unas condiciones de trabajo seguras y saludables y en igualdad de condiciones, darle formación para su desarrollo profesional y personal, facilitarle la conciliación familiar tanto como sea posible y promover hábitos de vida saludables.
- Generar riqueza con una gestión ética y transparente para retribuir el 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.



EQUIPO HUMANO	5 IGUALDAD DE GÉNERO	Mantener de forma segura y saludable el entorno y las condiciones de trabajo Fomentar las buenas prácticas ambientales entre el equipo humano
	8 TRABAJO DIGNO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	Desarrollar las competencias y los recursos para garantizar un buen desarrollo laboral Fomentar la participación en formación
		Facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar Fomentar los vínculos familiares a través de la ocupación
		Desarrollar una comunicación fluida
ACCIONISTAS	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Impulsar comportamientos éticos en la gestión Divulgar y consolidar los valores de la empresa, a nivel interno y externo
	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Suministrar información transparente Ofrecer información sobre el desempeño de RSE
		Visibilizar las acciones de RSE Coordinar y gestionar la RSE
		Aumentar la participación del equipo humano en las acciones de RSE Dar a conocer las acciones de RSE a todos los públicos
EMPRESAS PROVEEDORAS Y COLABORADORAS	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Asegurar prácticas éticas de las empresas proveedoras Informar las empresas proveedoras de nuestra política de RSE
		Garantizar en la selección de empresas proveedoras y colaboradoras la consideración de los aspectos de la RSE Trabajar con empresas proveedoras que dispongan de un código ético alineado con el de TRAM, o solicitar la adhesión
		Construir relaciones de beneficio mutuo



# 5.3.1 Compromiso con las personas usuarias y la clientela

De acuerdo con nuestra vocación de servicio público y la orientación al acceso a la movilidad de las personas, en TRAM somos responsables con todas las personas usuarias y la clientela de nuestros servicios. Tenemos el compromiso de ofrecer el mejor servicio posible a todas las personas que hacen uso de las prestaciones del grupo, y 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.



## Nuestro compromiso con las personas usuarias y la clientela

- Garantizar la prestación de un servicio de acuerdo con nuestras obligaciones y nuestros compromisos, y evaluar su cumplimiento mediante encuestas de satisfacción.
- Generar riqueza con una gestión ética y transparente para retribuir el accionariado.
- Facilitar una comunicación fluida para atender dudas y reclamaciones de forma rápida y eficaz.

CLIENTES Y PERSONAS USUARIAS	ODS	LÍNEA ESTRÁTÉGICA	OBJETIVO
	<b>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b> 	<b>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</b> 	Conocer el grado de satisfacción y fidelidad de las personas usuarias y la clientela
		Fomentar una comunicación fluida	Dar a conocer al equipo humano la visión del servicio que tienen las personas usuarias
		Transmitir nuestra sensibilidad medioambiental y social	Difundir los valores de TRAM



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 5.3.3 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 que generan valor para la compañía y reivierten positivamente en la sociedad, el territorio y la ciudadanía.

## Nuestro 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, y llevar 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 o el ahorro de recursos naturales, y que fomenta los principios generales de protección del medio ambiente, tanto desde la perspectiva local como global.



ODS	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	Realizar actividades de carácter social	Promover el voluntariado corporativo
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	Minimizar el consumo de recursos naturales	Sensibilizar la plantilla en términos medioambientales
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Minimizar los residuos que genera nuestra actividad	Identificar y evaluar los principales impactos ambientales de la actividad
		Reducir el consumo de agua y energía a las oficinas
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Garantizar una relación ética y lícita con la competencia	Dar a conocer los valores de TRAM
	Promover la RSE en asociaciones de las cuales TRAM es miembro	



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 5.4 Diálogo con los grupos de interés

TRAM tiene definido un modelo de relación con los grupos de interés, así como los canales de información y comunicación necesarios para mantener un diálogo permanente y poder conocer sus necesidades y expectativas. Este modelo de relación permite garantizar la viabilidad del negocio a largo plazo, ya que una sólida relación con los grupos de interés es imprescindible para el adecuado desempeño de nuestra actividad.

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

Con el fin de identificar y priorizar los grupos de interés, en TRAM hemos realizado una clasificación 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.

Nuestros grupos de interés son:

• **La Administración.** La Administración Pública es uno de los principales grupos de interés o partes interesadas 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.

• **Las empresas socias y accionistas.** Las empresas socias y accionistas de TRAM forman parte de la gestión de la empresa a través de los órganos de gobierno constituidos.

• **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.

• **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.

• **Equipo humano.** 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.

• **Empresas proveedoras.** 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.

• **La comunidad** (ciudadanos, ONG, asociaciones, etc.). 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.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 5.4 Diálogo con los grupos de interés

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.

Consideremos los aspectos relevantes planteados por nuestros grupos de interés como temas clave, por lo que se tienen en consideración en el diseño de objetivos y actuaciones de TRAM. La rendición de cuentas es un principio no solo de estrategia y de buen gobierno, sino también de transparencia, responsabilidad y compromiso.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

**El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM**

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 5.5 Análisis de materialidad

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. Elaboración y 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 en 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.

De este trabajo se ha deducido 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.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

**El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM**

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 6.0

## Compromiso interno



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



# 6.1 Compromiso con el equipo humano



En TRAM trabajamos para que el equipo humano goce de igualdad de oportunidades, igualdad salarial, un empleo de calidad, seguro y saludable, y se pueda formar y desarrollar profesionalmente.

## MEDIDA Y PERFIL DE LA PLANTILLA

Hombres	189	80 %
Mujeres	48	20 %
TOTAL	237	100 %

## 6.1.1 Igualdad de oportunidades laborales

Trambaix y Trambesòs cuentan con 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. Se prevé que el plan se actualice durante 2020.

La aplicación del Plan de Igualdad, a la que se destinan recursos humanos, materiales y económicos, se lleva a cabo mediante diversas acciones y actividades como:

- Plan de formación anual para fomentar la igualdad de oportunidades gracias al conocimiento.
- Uso de lenguaje inclusivo en la definición de los puestos de trabajo.
- Uso respetuoso de la imagen masculina y femenina, y ausencia de sexismo en la documentación y la comunicación.

• Presencia equilibrada de figuras femeninas y masculinas en la web, en la revista corporativa y en las actividades educativas.

Se dispone también de un **Protocolo de prevención y actuación frente al acoso en el ámbito laboral**, protocolo que incluye las orientaciones sobre cómo actuar en caso de que se produzcan situaciones de este tipo, las personas de referencia y el procedimiento aplicable.

Durante 2019 se impartió formación específica de prevención y abordaje del acoso sexual en el ámbito laboral y se dio a conocer el documento actualizado de TRAM sobre la materia.

PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO					
DIRECCIÓN	TRAMBAIX	Hombres	8	Mujeres	2
STAFF	TRAMBESÒS	Hombres	0	Mujeres	0
CONDUCCIÓN	TRAMBAIX	Hombres	7	Mujeres	20
	TRAMBESÒS	Hombres	10	Mujeres	4
INSPECCIÓN	TRAMBAIX	Hombres	67	Mujeres	10
	TRAMBESÒS	Hombres	52	Mujeres	9
PCC	TRAMBAIX	Hombres	15	Mujeres	1
	TRAMBESÒS	Hombres	14	Mujeres	1
	TRAMBAIX	Hombres	9	Mujeres	0
	TRAMBESÒS	Hombres	7	Mujeres	1



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# TRAM facilita la participación en la Cursa de la Dona

TRAM financió la inscripción de todas aquellas personas del equipo que querían participar en la Cursa de la Dona del 17 de noviembre en Barcelona. El evento deportivo contó con la participación de más de 36.000 mujeres, una cifra récord, que corrieron por la lucha contra la violencia de género y contra el cáncer de mama. En la carrera participaron 15 trabajadoras de TRAM.

Por otra parte, en el Día Mundial del Cáncer de Mama se repartieron entre los trabajadores y trabajadoras lazos rosas, símbolo de la lucha contra esta enfermedad.

## Apoyo a la Semana de la Mujer de la Fundación Adecco

La Fundación Adecco impulsa la Semana de la Mujer con el objetivo de potenciar el programa de empleo y sensibilizar el tejido empresarial y la sociedad en general sobre la integración social y laboral de mujeres en riesgo de exclusión. TRAM apoyó a la Fundación para llevar a cabo diferentes actividades durante toda la Semana de la Mujer. También hizo difusión interna y externa de la campaña a través de los canales de comunicación de TRAM.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 6.1.1

## Igualdad de oportunidades laborales

### FACILITAMOS LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

**7 personas han disfrutado del permiso de maternidad o paternidad durante 2019.  
4 mujeres y 3 hombres.**

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

**8,66 % Trabajadores/as de la plantilla con reducción de jornada en TRAMBAIX  
11 personas de 127  
6 mujeres y 5 hombres**

**15,31 % Trabajadores/as de la plantilla con reducción de jornada en TRAMBESÒS  
15 personas de 98  
10 hombres y 5 mujeres**

TRAM está trabajando en la mejora del horario del personal de oficinas a fin de facilitar la conciliación; en este sentido, ya se ha flexibilizado el horario de entrada y salida, aunque hubo horas de obligado cumplimiento.

# 6.1.2

## Apuesta 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.

En TRAM contamos también con 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. 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 disciplinarias.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 6.1.3 Empleo estable y de calidad

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

## PLANTILLA POR GÉNERO, TIPO DE CONTRATO Y JORNADA

CONTRATOS INDEFINIDOS	TRAMBAIX	Hombres	95	Mujeres	26
CONTRATOS INDEFINIDOS CON REDUCCIÓN DE JORNADA	TRAMBESÒS	Hombres	81	Mujeres	15
CONTRATOS DE DURACIÓN DETERMINADA	TRAMBAIX	Hombres	5	Mujeres	6
CONTRATOS ATIEMPO PARCIAL	TRAMBESÒS	Hombres	10	Mujeres	5
	TRAMBAIX	Hombres	5	Mujeres	1
	TRAMBESÒS	Hombres	2	Mujeres	0
	TRAMBAIX	Hombres	1	Mujeres	1
	TRAMBESÒS	Hombres	2	Mujeres	0

## NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD Y GÉNERO

CONTRATACIONES TRAMBAIX	<30 AÑOS	Hombres	0	Mujeres	0
CONTRATACIONES TRAMBESÒS	DE 30-50 AÑOS	Hombres	18	Mujeres	6
	>50 AÑOS	Hombres	0	Mujeres	0
	<30 AÑOS	Hombres	0	Mujeres	0
	DE 30-50 AÑOS	Hombres	19	Mujeres	3
	>50 AÑOS	Hombres	0	Mujeres	0

## ÍNDICE DE ROTACIÓN TRAMBAIX

2017	2,16 %
2018	6,3 %
2019	1,72 %

## ÍNDICE DE ROTACIÓN TRAMBESÒS

2017	2,09 %
2018	4,19 %
2019	3,66 %

En TRAM disponemos también de un **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.

La relación que contiene este protocolo respeta los derechos y deberes que el ordenamiento jurídico vigente reconoce a los trabajadores y a las 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 también debe entenderse sin perjuicio de otros derechos y deberes que se reconozcan en otros textos normativos aprobados por la propia empresa.

**En 2019 se ha introducido el Código Ético al manual de acogida para las personas que se incorporan en la compañía.**



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# Fomento del voluntariado corporativo

En TRAM hemos impulsado, durante 2019, diversas acciones de voluntariado corporativo con el objetivo de cohesionar el equipo humano y aumentar el sentimiento de pertenencia a la organización, a la vez que se ha contribuido positivamente a acciones sociales. Las acciones que se han llevado a cabo en este sentido son:

## • Recogida de alimentos para el Banco de Alimentos de Cataluña

Las empresas que forman parte de TRAM se unieron en la donación voluntaria de alimentos al Banco de Alimentos de Cataluña. Los trabajadores y las trabajadoras pudieron aportar alimentos durante todo el mes de abril y recoger hasta 126 kg en total. Con esta acción se fomenta la solidaridad y generosidad entre el equipo de TRAM, ya la vez se ayuda a las familias necesitadas que requieren los servicios de la entidad solidaria.

## • Recogida de ropa para el consorcio de entidades

### de la Cooperativa Roba Amiga

El equipo de TRAM y sus empresas colaboradoras se unieron en la recogida de 348 kg de ropa de segunda mano para dársela al consorcio de entidades de la Cooperativa Roba Amiga. Esta organización hace una recogida selectiva de ropa usada, ropa del hogar, zapatos y otros residuos textiles para su revalorización a través de la reutilización y el reciclaje, mediante la integración de personas en riesgo de exclusión.

## • Recogida de mantas y toallas

### para el Centro de Acogida de Animales Domésticos

Como iniciativa de personal de TRAM, se habilitan dos puntos de recogida de mantas y toallas para colaborar con el Centro de Acogida de Animales Domésticos del Penedès para proteger del frío los peludos que viven allí esperando ser adoptados.

## • Vídeo solidario con la asociación "1.000 i una nineka"

TRAM realizó, con motivo de las fiestas de Navidad, un vídeo



solidario para apoyar la asociación "1.000 i una nineka", dedicada a la obtención de fondos para la investigación contra el cáncer infantil. En el vídeo, que se acompañó de una donación de 10.000 € y se compartió en las redes sociales como felicitación navideña, aparecen 40 trabajadores y trabajadoras de todos los departamentos de TRAM que participaron de manera voluntaria. Para escoger la causa solidaria protagonista del clip se solicitó al equipo de TRAM que propusiera proyectos, que posteriormente se sometieron a la votación de toda la plantilla.

**El equipo de TRAM ha participado, un año más, en la XXIV Travesía de Montaña del Club Ciclista de Sant Joan Despí. TRAM es una de las principales empresas patrocinadoras de la travesía.**

**Un conductor y una conductora de TRAM participaron en el 8º Campeonato Europeo de Conductores y Conductoras de Tranvías celebrado en Bruselas, en el que participaron operadores de las principales líneas de tranvía de Europa.**



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 6.1.4 Cultura de la prevención y la seguridad

TRAM tiene implementado y certificado un **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral**, de acuerdo con la norma internacional OHSAS 18001, un sistema de gestión 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 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.
- Facilitar la 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 un clima de seguridad y confianza adecuado.
- 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.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 6.1.4 Cultura de la prevención y la seguridad

Actualmente, el Comité de Seguridad y Salud lo forman los siguientes miembros: Dirección Gerente, Dirección de Operaciones, Dirección Administrativa y Recursos Humanos, responsable de PCC, responsable de Seguridad y Medio Ambiente, adjunto/a a la Dirección de Operaciones, cuatro personas del área de Conducción y una de Inspección.

**El Comité de Seguridad y Salud representa el 100 % de la plantilla.**

## INDICADORES DE ACCIDENTALIDAD DE PERSONAL PROPIO

### TRAMBAIX

Número de accidentes con baja de personal propio	6
Número de accidentes sin baja	3
Número de jornadas perdidas por accidente	237
Nº de accidentes mortales	0
Índice de frecuencia	31,24
Índice de gravedad	1,23
Índice de incidencia	48,78
Índice de absentismo	4,47

### TRAMBESÒS

Número de accidentes con baja de personal propio	6
Número de accidentes sin baja	2
Número de jornadas perdidas por accidente	455
Nº de accidentes mortales	0
Índice de frecuencia	36,89
Índice de gravedad	2,79
Índice de incidencia	59,41
Índice de absentismo	4,29



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# Diagnóstico y acciones para una empresa saludable

En 2019 TRAM ha llevado a cabo un diagnóstico "de empresa saludable", un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de las personas, y la sostenibilidad del entorno de trabajo. El diagnóstico realizado tiene en cuenta 4 ámbitos: físico, psicosocial, recursos personales de salud y participación en la comunidad.

A fin de fomentar el estilo de vida saludable entre el equipo humano y en el marco de las acciones para convertirse en empresa saludable, TRAM ha llevado a cabo, en 2019, las siguientes actividades.

- Mes saludable (octubre), con actividades deportivas, charlas, desayunos y meriendas con el equipo humano.
- Instalación de desfibriladores en las dos cocheras de TRAM.
- Charla de Freno al ICTUS en cada uno de los centros de trabajo de Trambaix y Trambesòs para dar visibilidad al ictus y concienciar sobre su impacto y su prevención.
- Participación en la XXIV Travesía de Montaña del Club Ciclista de Sant Joan Despí.

Cabe destacar también que los dos edificios de cocheras, las máquinas de "vending" de alimentación disponen de alimentos hipocalóricos y fruta fresca, y que la oficina del centro de Barcelona recibe semanalmente 7,5 kg de fruta fresca.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 6.1.5 Impulso al desarrollo profesional y a la formación

Para el adecuado desempeño de la actividad de TRAM es imprescindible contar con un equipo formado; la formación del equipo permite el desarrollo profesional de las personas y es uno de los pilares básicos sobre los que se fundamenta la calidad de nuestra organización.

En TRAM impulsamos la formación de forma decidida y promovemos anualmente un **Plan de Formación** según la norma ISO 9001:2015. En 2019 se han realizado 43 acciones formativas previstas en el Plan de Formación, de las cuales 3 finalizarán el 2020; también se han realizado 13 acciones formativas fuera del plan, acciones que incluyen seminarios y jornadas.

Durante el año 2019 se han impartido 6.411,5 horas de formación repartidas entre ambas empresas, y el 99 % de la plantilla ha realizado, como mínimo, una formación. Cabe destacar que del total de horas de formación, el 44,30 % ha sido en materia de seguridad.

## HORAS DE FORMACIÓN TRAMBAIX

<b>Hombres</b>	<b>1.821,50</b>
<b>Mujeres</b>	<b>2.107,50</b>

## HORAS DE FORMACIÓN TRAMBESÒS

<b>Hombres</b>	<b>1.885,50</b>
<b>Mujeres</b>	<b>597</b>

En 2019 se ha modificado la manera de valorar la eficacia de las formaciones a fin de adecuarlas al máximo a las necesidades y requerimientos de la organización. Para atender con la máxima efectividad las necesidades formativas de la plantilla, TRAM tiene establecidos diferentes tipos de cursos de formación, tanto inicial como continua.

### 43 Acciones formativas durante 2019

### 3 Acciones formativas que continúan el 2020



[Carta del presidente](#)

[Una mirada al 2019](#)

[Sobre esta memoria](#)

[Sobre TRAM](#)

[El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM](#)

[Compromiso interno](#)

[Compromiso con la clientela y las personas usuarias](#)

[Compromiso con la sociedad](#)

[Índice de contenidos GRI](#)

# 6.1.5 Impulso al desarrollo profesional y a la formación

## FORMACIÓN INICIAL

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

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 2017-2019 se han llevado a cabo un total de 3 programas de formación para personal de conducción nuevo.

La formación inicial consta de los puntos siguientes:

- Presentación de empresa
- El sistema tranviario TBX - TBS
- Infraestructura
- Material móvil
- Aparatos de vía y enclavamientos
- Señalización
- Normas generales de circulación
- Comunicación
- Resolución de incidencias de circulación
- Incidentes, accidentes y reglamento de viajeros
- Ecodriving
- Prevención de riesgos laborales
- Atención a clientes

El personal de inspección y el de operaciones del PCC también tienen una formación inicial adaptada a las características de su puesto de trabajo.

## FORMACIÓN CONTINUA

La formación continua es un elemento indispensable para garantizar una calidad óptima del servicio.

Se llevan a cabo los siguientes tipos de formaciones:

- Cursos generalistas de dirección y liderazgo
- Cursos técnicos de especialización
- Revisión y reciclaje de la conducción del tranvía: anualmente se hace una formación de reciclaje de 8 horas, en la que se actualizan los conocimientos, los aspectos relacionados con la mejora de la explotación y se comparten casos reales que permitan trabajar nuevas soluciones.

**En 2019, el grueso de la plantilla ha realizado formación sobre la anticipación y la prevención de accidentes, la resolución de averías y la percepción del riesgo.**

**En cuanto a la evaluación del desempeño, el 100 % de la plantilla recibe evaluaciones regulares en este sentido.**



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 6.1.6 Canales diversos de comunicación interna

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 y fomentar una comunicación interna fluida. En TRAM, creemos firmemente que con la comunicación interna se fomenta el sentimiento de pertenencia porque se comparten valores, se potencia el orgullo de empresa y se establecen vínculos.

Nuestros canales de comunicación son:

## Comité de Comunicación Interna

Formado por representantes de todos los colectivos: Conducción, Inspección, Operación, Mantenimiento, Atención a Clientes, Marketing, Recursos Humanos y Administración, con el coliderazgo de Recursos Humanos y Marketing.

## Equipo de Comunicación Interna

Formado por representantes de cada uno de los departamentos de TRAM Operadora y coliderado por las direcciones de Recursos Humanos y Marketing.

## Reuniones internas con la Dirección

Anualmente 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 organización. Además, las personas que trabajan en TRAM reciben cada mes el boletín digital interno *inTRAM* con las noticias más destacadas.

## TRAMcomunica

Disponemos 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.

## Actividades en las instalaciones de TRAM

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



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 6.2 Compromiso con la cadena de suministro

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



TRAM hace extensivo su compromiso con la responsabilidad social a toda la cadena de suministro. Se hace partícipes a todas las empresas proveedoras de la política de Responsabilidad Social Empresarial de TRAM. La aceptación del Código Ético también es obligatoria a la hora de homologar nuevas empresas proveedoras.

Se llevan a cabo evaluaciones a fin de asegurar la buena gestión de los proveedores. En este sentido, las empresas proveedoras son evaluadas respecto al cumplimiento en materia de Compliance y de los resultados obtenidos en relaciones mercantiles anteriores. Una vez terminada la prestación del servicio, se evalúa el grado de satisfacción obtenido.

Todos los obsequios del 15 aniversario de TRAM y todas las empresas de catering contratadas para los diferentes eventos del 2019 se han regido por una evaluación ambiental. Se produjeron nuevas bolsas

de tela con la imagen de TRAM de algodón 100 % reciclado para regalar a todo el equipo ya todas las personas invitadas al acto institucional de celebración del aniversario. Además, en el acto institucional se añadieron olivos jóvenes de cultivo ecológico para trasplantar como símbolo de los años que TRAM seguirá creciendo al lado de todas estas personas y de la sociedad en general.

Por otra parte, todos los catering contratados estaban obligados a utilizar vajilla reutilizable de materiales nobles o compostables y comida saludable; y debían dar la opción de aprovechar la comida sobrante a través de sus colaboraciones con otras entidades o la donación al mismo equipo de TRAM.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 7.0

## Compromiso con la clientela y las personas usuarias



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 7.1

## Servicio seguro y de calidad



En TRAM disponemos de un **Sistema de Gestión de Calidad** según la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y también según la UNE-EN 13816:2003, norma específica sobre la calidad del transporte público de pasajeros desde dos puntos de vista: por un lado, de la Administración y de los operadores, y por otro, de la clientela actual y potencial.

La seguridad es uno de los principales compromisos de TRAM; por este motivo, contamos con grupo de trabajo que supervisa su desempeño. Está formado por miembros de diferentes áreas -Explotación y Desarrollo, Operación, Mantenimiento, Marketing y Comunicación- y promueve mejoras y campañas.

También hay operativo un **plan de acción para reducir la accidentalidad**, vigente desde 2006. En el marco de este plan de acción, se ha desarrollado un método de evaluación de la accidentalidad que determina los lugares con más riesgo potencial de accidente y obliga a buscar medidas correctoras para intentar reducirlo.

**En 2019 se han reducido considerablemente los accidentes con personas usuarias de carril bici que tienen confluencia con la plataforma tranviaria.**

La reducción de accidentes con personas usuarias de carril bici que tienen confluencia con la plataforma tranviaria se debe a la normalización del uso de este transporte individual y a las mejoras incorporadas en la construcción de los últimos carriles bici, que adoptan el Manual de Señalización elaborado por TRAM junto con las entidades promotoras.

Los carriles bicis proyectados y/o implementados durante 2018-2019 teniendo en cuenta el Manual de TRAM para confluencia tranvía-carril bici son en Diagonal – Bilbao, Diagonal – Pius XII, Diagonal – Joan Güell, carrer Torre Melina – Av. Xile y prolongación Eduard Maristany hasta Estació de Sant Adrià (en proyecto).

### ÍNDICE DE ACCIDENTALIDAD DEL SERVICIO (ACCIDENTES/MILLÓN KM) TRAMBAIX

2017	21,93
2018	27,76
2019	17,83

### ÍNDICE DE ACCIDENTALIDAD DEL SERVICIO (ACCIDENTES/MILLÓN KM) TRAMBESÒS

2017	29,74
2018	30,72
2019	20,04



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 7.2 Atención y satisfacción de la clientela

La Atención a Clientes es una actividad básica en el funcionamiento de TRAM y promueve, entre otros aspectos, el proceso de mejora continua de la organización.

Las personas usuarias de las redes de tranvía que gestiona TRAM tienen varios canales a su disposición para hacer peticiones de información y sugerencias, formular una queja o comunicar cualquier incidente.

## CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES



Durante el 2019 los usuarios y usuarias han utilizado los servicios de Atención a Clientes de Trambaix en un total de 9.061 ocasiones. En cuanto a Trambesòs, el servicio de Atención a Clientes ha atendido 9.021 consultas.

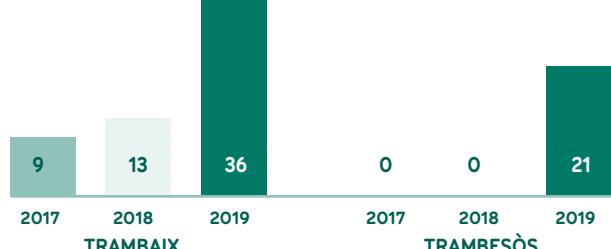
La media de tiempo de respuesta a las consultas de TRAM no supera, en ninguno de los dos casos, las 24 horas. Mientras que en Trambaix el tiempo de respuesta es de 0,99 días, en Trambesòs no supera los 0,45 días.

**TRAM ha iniciado en 2019 una campaña donde la Dirección responde en días alternos en los canales de Atención a Clientes. De momento, han participado en esta campaña el Director General de TRAM y la Directora de Marketing.**

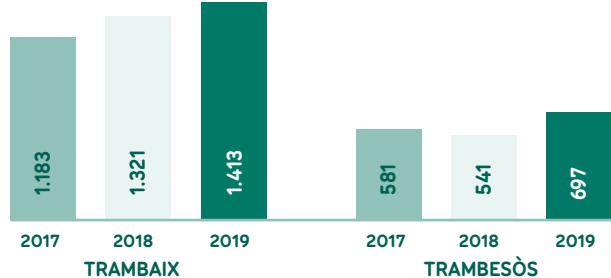
### PETICIONES DE INFORMACIÓN



### SUGERENCIAS



### QUEJAS



### INCIDENCIAS



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# Las personas usuarias puntúan TRAM con la nota más alta de su historia

A la pregunta “¿Qué nota global le daría al servicio actual de TRAM en una escala de 0 a 10?”, las personas usuarias del Tranvía de Barcelona puntúan con un notable alto el servicio, acercándose a una puntuación de 8,5 puntos (8,35 a Trambaix y 8,31 a Trambesòs).

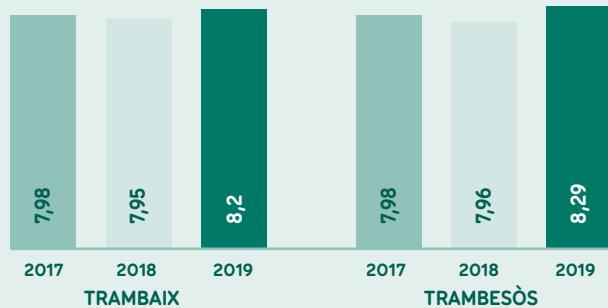
El Estudio de Satisfacción de Viajeros de TRAM muestra que la satisfacción espontánea de los usuarios y usuarias de Trambaix mejora respecto al último año y supera todas las puntuaciones de años anteriores. Además, la satisfacción espontánea de los usuarios y usuarias de Trambesòs también mejora respecto a 2018, con crecimientos en todas las líneas.

El estudio, realizado a un total de 2.203 personas, permite conocer anualmente la opinión de los viajeros y viajeras y el grado de satisfacción. El universo objeto de estudio está formado por todas las personas usuarias mayores de 14 años que viajan en días laborables en las redes de Trambaix (T1, T2 y T3) y Trambesòs (T4, T5 y T6).

El Índice de Calidad Percibida de Trambaix y Trambesòs aumenta de forma importante y consigue establecer una puntuación media que supera los 8 puntos. El ramal T3 y el tramo común de Trambaix aumentan de forma importante y también logran superar la nota de 8 puntos. Por otra parte, los ramales T1 y T2 mantienen una percepción similar a la del año anterior.

En cuanto a Trambesòs, se observa un aumento en el Índice de Calidad Percibida de la T4, y se mantiene como la línea mejor valorada. La T5 y T6 siguen con la tendencia del año anterior y su percepción vuelve a aumentar de forma considerable.

ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA (ICP)



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

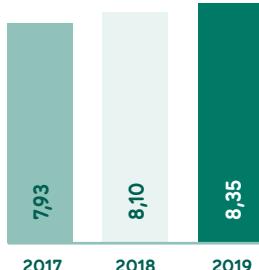
Índice de contenidos GRI

# 7.2 Atención y satisfacción de la clientela

## VALORACIÓN DE ATRIBUTOS DEL SERVICIO TRAMBAIX

	2017	2018	2019
Fidelidad	8,80	8,65	9,04
Recomendación	8,69	8,61	8,91
Facilidad de acceso al andén y al tranvía	8,69	8,43	8,68
Puntualidad del servicio	8,00	8,12	8,42
Funcionamiento de las máquinas validadoras dentro del tranvía	7,95	7,76	8,36
S.G. Servicio actual de TRAM	7,93	8,10	8,35
Rapidez del trayecto	8,03	8,06	8,34
Seguridad personal	8,12	8,12	8,34
Información del servicio (megafonía, pantallas, señalización...)	7,97	8,04	8,33
Confort / comodidad durante el viaje	8,13	7,85	8,21
Conducción suave y segura	7,86	7,94	8,13
Temperatura interior adecuada	7,82	7,94	8,12
Facilidad de adquirir el título a las paradas del tranvía	7,14	7,15	8,03
Atención y amabilidad del personal	7,35	7,46	8,02
Correspondencia con otros medios	7,87	7,81	8,01
Limpieza y mantenimiento de los vehículos y de las paradas	7,98	7,96	7,92
Frecuencia de paso	7,40	7,34	7,83
Información durante incidencias	7,08	7,82	7,77

## SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



La accesibilidad al andén o al tranvía es el aspecto mejor valorado, seguido de la puntualidad del servicio y del funcionamiento de las máquinas validadoras.

Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

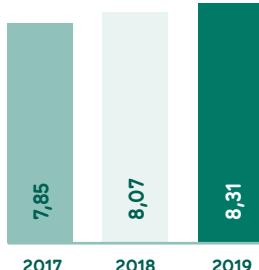
# 7.2

## Atención y satisfacción de la clientela

### VALORACIÓN DE ATRIBUTOS DEL SERVICIO TRAMBESÒS

	2017	2018	2019
Fidelidad	8,72	8,78	8,80
Facilidad de acceso al andén y al tranvía	8,63	8,69	8,79
Recomendación	8,56	8,64	8,78
Rapidez del trayecto	8,27	8,33	8,62
Conducción suave y segura	8,06	8,14	8,50
Confort / comodidad durante el viaje	8,07	8,13	8,43
Puntualidad del servicio	8,19	8,17	8,43
Funcionamiento de las máquinas validadoras dentro el tranvía	7,93	7,91	8,40
S.G. Servicio actual de TRAM	7,85	8,07	8,31
Temperatura interior adecuada	7,89	8,06	8,26
Correspondencia con otros medios	7,88	7,83	8,26
Información del servicio (megafonía, pantallas, señalización...)	7,87	8,01	8,20
Información durante incidencias	7,49	7,21	8,07
Seguridad personal	7,50	7,86	8,05
Atención y amabilidad del personal	7,85	7,89	8,04
Limpieza y mantenimiento de los vehículos y de las paradas	7,48	7,70	7,95
Frecuencia de paso	7,21	6,77	7,95
Facilidad de adquirir el título a las paradas del tranvía	7,30	6,86	7,66

### SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



La accesibilidad al andén o al tranvía es el aspecto mejor valorado, seguido de la rapidez del trayecto y la conducción suave y segura.

Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



# Atención y servicio para todas las personas

El compromiso de TRAM con la atención y el servicio a usuarios y usuarias es extensivo a todas las personas e incluye aquellas con diversidad funcional. En 2019 se han llevado a cabo dos acciones para el fomento de la inclusión en los tranvías.

Por un lado, TRAM se ha sumado a la prueba piloto de acceso de scooters homologados al transporte público. La prueba piloto, en la que ya participaban el metro y los autobuses de TMB, tiene como objetivo promover la accesibilidad y la autonomía de las personas con discapacidad y movilidad reducida, así como la seguridad del conjunto de los viajeros.

Por otra parte, en la parada de TRAM Francesc Macià se ha realizado una prueba piloto de bucles magnéticos, una tecnología que amplía la recepción de los mensajes a las personas usuarias que utilizan audífono equipado para esta tecnología. La instalación en todas las paradas está previsto iniciarla durante el año 2020 y finalizará en 3 años.

## TRAM, primer transporte público catalán que recibe la certificación de la Carta de Servicios

El Tranvía de Barcelona ha recibido la certificación de su Carta de Servicios por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), convirtiéndose en el primer transporte ferroviario de Cataluña con esta distinción.

En la Carta de Servicios de TRAM, publicada en 2018, constan hasta 16 compromisos de calidad del servicio, medio ambiente, seguridad, atención al cliente y responsabilidad social, asociados cada uno de ellos a indicadores de cumplimiento cuantificables. En 2019, estos indicadores se han auditado y validado, y la carta ha recibido su certificación de cumplimiento de la Norma UNE 93200:2008.



La Carta de Servicios es una de las herramientas más utilizadas para comunicar a las personas usuarias cuáles son las regulaciones y normas del servicio y los compromisos que se asumen en su prestación. Es un mecanismo para definir los estándares de servicio y establecer objetivos ambiciosos para la mejora continua.



[Carta del presidente](#)

[Una mirada al 2019](#)

[Sobre esta memoria](#)

[Sobre TRAM](#)

[El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM](#)

[Compromiso interno](#)

[Compromiso con la clientela y las personas usuarias](#)

[Compromiso con la sociedad](#)

[Índice de contenidos GRI](#)

# 8.0

## Compromiso con la sociedad



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.1 Acción social

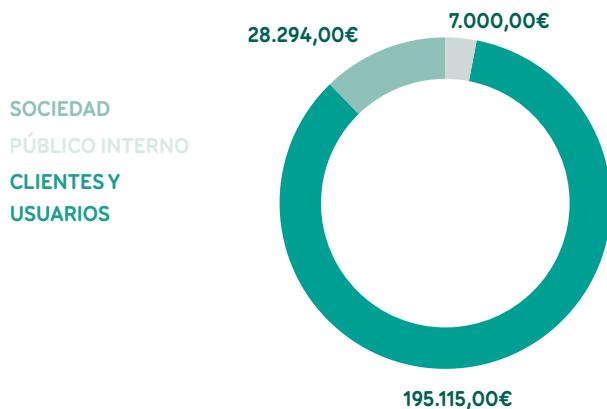


El año 2019 se han hecho 62 actuaciones de carácter social orientadas al desarrollo de las comunidades en base a los objetivos específicos siguientes:

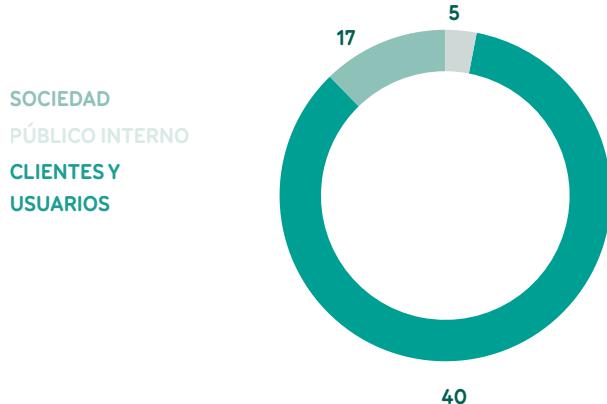
- Apoyar la reinserción social y laboral de las personas sin hogar.
- Promover actitudes de resiliencia mediante acciones que demuestren que se pueden superar las limitaciones físicas o psíquicas.
- Mejorar el acceso a la cultura de la población más desfavorecida del área de influencia del TRAM.
- Mejorar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

**230.409 € invertidos en proyectos sociales durante 2019**

## DISTRIBUCIÓN SEGÚN PÚBLICOS (€)



## DISTRIBUCIÓN SEGÚN PÚBLICOS (ACTIVIDADES)



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.1.1 Promoción de la equidad y la inclusión social

## PROYECTO DE ACCESO A LA MOVILIDAD PARA PERSONAS SIN HOGAR



**SJD** Sant Joan de Déu  
Serveis Socials · Barcelona

TRAM y Moventia han renovado su apoyo al proyecto de acceso a la movilidad para personas en situación de sin hogar atendidas por San Juan de Déu Serveis Socials - Barcelona. Esta colaboración supone la aportación de 60.000 euros e incide directamente en las más de 500 personas, hombres y mujeres entre 18 y 65 años, atendidas anualmente por Sant Joan de Déu Serveis Socials - Barcelona en sus programas.

## PROGRAMA "NOCHE DE ESTRELLAS" PARA NIÑOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



**FUNDISOC**  
Fundación para la Integración Social

Fundisoc, Fundación para la Integración Social, organiza el programa "Noche de estrellas", unos campamentos durante la primera semana de septiembre para 200 niños y niñas de los barrios de la Mina y Sant Roc, con el objetivo de disminuir el riesgo de desnutrición infantil y mejorar el bienestar físico, psíquico,

emocional y educativo de estos menores vulnerables a través del contacto con la naturaleza. Los campamentos se llevaron a cabo en el municipio de Vilada, en el Berguedà, y TRAM hizo una aportación económica de 5.000 €.

## CAMPÀÑA #ENCARANO CONTRA LA CRONIFICACIÓN DE LA POBREZA

**+** Creu R ja      **#EncaraNo**



TRAM colabora con la campaña #EncaraNo de la Cruz Roja a través de una aportación económica de 10.000 euros y el uso de sus tranvías y canales de comunicación propios. La campaña #EncaraNo lucha contra la cronificación de la pobreza y hace visibles todas aquellas necesidades básicas de las personas, más allá de la alimentación, para tener una vida plena y saludable.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.1.1 Promoción de la equidad y la inclusión social

## FINANCIACIÓN DE ESTUDIOS PARA JÓVENES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



TRAM y la Fundación IRES renuevan el acuerdo de colaboración para financiar estudios de jóvenes en situación de vulnerabilidad que viven en el distrito de Sant Martí de Barcelona. Con esta firma, TRAM reafirma su compromiso destinando 3.000 € al Repte 22, la iniciativa de la Fundación IRES con la colaboración del 22 @ Network para conseguir becas para jóvenes del Proyecto Click.

## TRAM BARCELONA OPEN, TORNEO INTERNACIONAL DE TENIS EN SILLA DE RUEDAS



Con el lema "Mueve el límite", en 2019 se ha celebrado el TRAM Barcelona Open, Torneo Internacional de Tenis en Silla de Ruedas. En la tercera edición de este evento, que cuenta con el patrocinio de TRAM, la colaboración de la Fundación Step by Step y la Fundación

Bancaria "la Caixa", han participado 40 jugadores y jugadoras de 15 nacionalidades diferentes. El TRAM Barcelona Open está abierto a la ciudadanía para dar a conocer los valores de inclusión, igualdad y desarrollo personal. La Fundación Step by Step es una entidad sin ánimo de lucro dedicada a la rehabilitación de personas afectadas de patología neurológica con afectación del sistema nervioso central.

## COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN CASAL INFANTIL LA MINA



El acuerdo de colaboración entre TRAM y la Asociación Casal Infantil La Mina de Sant Adrià de Besòs se ha renovado por undécimo año consecutivo, con el objetivo de promover el bienestar infantil a través de actividades con menores, sus familias y la comunidad. Con la colaboración monetaria de TRAM de 2.000 € y la ayuda en la difusión de sus actividades, el Casal Infantil La Mina ha podido coordinar en estos 11 años hasta seis ediciones del Campamento Mágico de los Reyes Magos, diez ediciones del Día del Juego, rúas y fiestas del barrio de Sant Adrià, y hasta diez ediciones también de la Semana de los Derechos del Niño, entre otras.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.1.1 Promoción de la equidad y la inclusión social

## COLABORACIÓN CON LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES GITANAS DE CATALUÑA



TRAM y la Federación de Asociaciones Gitanas de Cataluña (FAGiC) han renovado por undécimo año consecutivo su acuerdo de colaboración con el que las dos organizaciones trabajan por una sociedad más inclusiva y con igualdad de oportunidades. La colaboración económica es de 1.900 €.

## COLABORACIÓN CON KALI ZOR



TRAM y Kali Zor, asociación cultural gitana, activista y de intervención social, han renovado su convenio de colaboración para el impulso de las escuelas de fútbol masculino y femenino de los barrios de La Mina y Sant Roc. Estas escuelas deportivas obligan a los menores a presentar

justificantes de asistencia al colegio o instituto para poder entrenar y disputar los partidos. De esta manera se fomentan la escolarización y los hábitos de vida saludable centrados en la educación y la actividad física.

# 8.1.2 Fomento de la convivencia y la vida saludable

## COLABORACIÓN CON EL BANCO DE SANGRE Y TEJIDOS DE CATALUÑA



Por tercer año consecutivo, TRAM ha ofrecido un tranvía para que el Banco de Sangre y Tejidos de Cataluña acoja las personas donantes de sangre. El tranvía estuvo estacionado y abierto al público en la parada de Francesc Macià el viernes 6 de septiembre. Bajo el lema "Dona lo mejor de ti. Ven al TRAMvida a donar sangre", la campaña contribuye a mantener las reservas diarias necesarias en Cataluña con más de 150 voluntarios/as y hasta 100 donantes aceptados. Una jornada de éxito que ayudará alrededor de 300 personas.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.1.2 Fomento de la convivencia y la vida saludable

## CAMPAÑA "UNA MANZANA POR LA VIDA"



TRAM ha hecho partícipe a todo el equipo humano de la acción de apoyo a la reinserción laboral de las personas que padecen esclerosis múltiple con la compra de una manzana para cada uno durante el período de la campaña. Cada manzana tiene un coste simbólico que se utiliza para financiar la tarea de la FEM, Fundación Esclerosis Múltiple.

## CAMPAÑA "PONGÁMOLE PIMIENTOS AL CÁNCER"



Con motivo de la celebración del Día Mundial contra el Cáncer, la Federación Catalana de Entidades contra el Cáncer (FECEC) organizó la cuarta edición de la campaña '¡Pongámole pimientos al cáncer!'. Se pusieron a la venta 55.000 bolsas con pimientos por un precio simbólico con el objetivo de recaudar fondos para la investigación y el apoyo asistencial a los enfermos de cáncer y sus familiares. TRAM participó comprando una bolsa de pimientos solidarios para cada uno de los trabajadores y trabajadoras.



## CAMPAÑA "YO SALVO VIDAS"



TRAM ha colaborado con la campaña "Yo salvo vidas" del Instituto de Investigación Biomédica de Bellvitge para la investigación contra el cáncer. El Tranvía de Barcelona ha aportado 2.500 € a la causa y además ha utilizado los canales digitales propios para hacer difusión y promover la donación.

## CORREBLAU PARA NIÑOS Y NIÑAS AFECTADOS DE TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA



TRAM ha hecho una donación de 800 mochilas para la quinta edición del Correblau, la carrera popular de 5 km celebrada en el Parque del Fórum de Barcelona por la Asociación Aprenem. El Correblau es una carrera solidaria referente en la ciudad de Barcelona que se suma al programa Construimos Capacidad para hacer posible la inclusión escolar y social de los niños y jóvenes con Trastorno del Espectro Autista (TEA).

## TORNEO DE FÚTBOL CONTRA LA ELA



El equipo humano de TRAM ha participado en un torneo de fútbol solidario en un acto para recaudar fondos para la investigación de la enfermedad degenerativa ELA. TRAM ha hecho y hace difusión de la actividad y ha entregado los premios y una aportación monetaria de 1.000 € a Fundela.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.1.2 Fomento de la convivencia y la vida saludable

## COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN OFTALMOLÓGICA RAMON MARTÍ I BONET



Fundació  
Ramon Martí i Bonet  
contra la ceguera

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

## ESPOSORIACIÓN DEL EQUIPO DE FÚTBOL SALA I.E. LA MINA



TRAM ha colaborado en la adquisición de vestuario para la participación del equipo de fútbol sala en la Liga del Barcelonès Nord de los Juegos Deportivos de Cataluña.

## CARRERA ESCOLAR BESÒS-MARESME



TRAM aporta 2.500 € y material para la organización de la carrera Besòs-Maresme, donde participan alumnos de 9 escuelas de este barrio. En total participaron cerca de 800 alumnos.

## CARRERA SOLIDARIA DEL ARENAL DE LLEVANT



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. Toda la recaudación de las inscripciones a la carrera se ha destinado a la Fundación Roure, que atiende las necesidades básicas de las personas de la tercera edad y de sus familias.

## V TORNEO CADETE CIUTAT D'ESPUGUES DE LLOBREGAT

TRAM ha sido patrocinador del V Torneo Cadete Ciutat d'Esplugues de Llobregat celebrado en el CEM Les Moreres de Esplugues y organizado por el Ayuntamiento y la Asociación Deportiva Penya Esplugues. TRAM proporcionó 250 mochilas a las personas participantes del torneo.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.1.3 Impulso al acceso a la cultura

## COLABORACIÓN CON LOS PRINCIPALES MUSEOS DE ARTE DE LA CIUDAD



Fundació Joan Miró  
M'AC  
CCCB  
MACBA  
Fundació Antoni Tàpies

TRAM ha renovado en 2019 el convenio de colaboración con el Consorcio de Museos de Arte Contemporáneo de Barcelona formado por el Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona, el Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona, la Fundación Joan Miró, la Fundación Antoni Tàpies, la Fundación Museo Picasso de Barcelona y el Museo Nacional de Arte de Cataluña con el objetivo de facilitar la difusión de las exposiciones temporales y colecciones de estos museos y centros de cultura a través del tranvía de Barcelona.

## IMPULSO AL TURISMO CULTURAL



TRAM ha firmado la colaboración con el Consorcio de Turismo del Baix Llobregat y los ayuntamientos de Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí y Sant Just Desvern para seguir impulsando 'La Ruta del TRAM'. 'La Ruta del TRAM' ofrece descuentos para visitar los atractivos turísticos, culturales y gastronómicos cercanos a la red Trambaix.

## PARTICIPACIÓN AL 48H OPEN HOUSE BCN



TRAM participa, por segundo año consecutivo, en el festival 48H Open House BCN con la apertura de las cocheras de la red Trambaix. La actividad que ofrece TRAM consiste en una visita guiada a las infraestructuras situadas en Sant Joan Despí. El 48H Open House BCN es un festival de arquitectura que abre las puertas de más de 150 edificios emblemáticos de la Región Metropolitana de Barcelona.

## ACTIVIDAD EN LA CIUDAD DE LOS SUEÑOS



TRAM ha participado con una nueva actividad en La Ciudad de los Sueños, el Festival de la Infancia que se organiza en Barcelona durante las fiestas de Navidad. Un año más, La Ciudad de los Sueños gira alrededor de la ciudad y los oficios que la hacen posible. En la actividad "TRAMQUIZZ" se explica cómo funciona un tranvía, cómo trabaja el equipo de TRAM, cuál es el trabajo del personal de conducción y cómo se lleva a cabo para que el servicio de transporte público opere con normalidad.

## COLABORACIÓN CON EL PROGRAMA ARGONAUTAS



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.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.1.3 Impulso al acceso a la cultura

## COLABORACIÓN CON LOS PREMIOS "EXPORECERCA"



Exporecerca Jove es una feria internacional de investigación celebrada anualmente en Barcelona. Sus objetivos son favorecer la investigación entre los jóvenes, promover el intercambio de experiencias y conocimiento, y potenciar la participación en otras ferias y congresos de ámbito nacional e internacional. TRAM patrocina una de las categorías de premios y aporta 200 € de obsequio.

## PROMOCIÓN DE LA EXPOSICIÓN "BARCELONA – STONEWALL: UN VIAJE DE IDA Y VUELTA A LAS PRIMERAS MANIFESTACIONES LGTBI"



En 2019 se han celebrado los 50 años de orgullo y lucha por los derechos LGTBI, y TRAM ha colaborado con la difusión de la exposición "Barcelona – Stonewall: Un viaje de ida y vuelta a las primeras manifestaciones LGTBI", organizada por el Centro LGTBI de Barcelona. Además, con motivo del Día del Orgullo, los tranvías circularon con la bandera LGTBI.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.2 Protección del medio ambiente

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



El respeto y la protección del medio ambiente forman parte de la esencia de la actividad de TRAM en promover un tipo de movilidad eficiente y de bajo impacto ambiental.

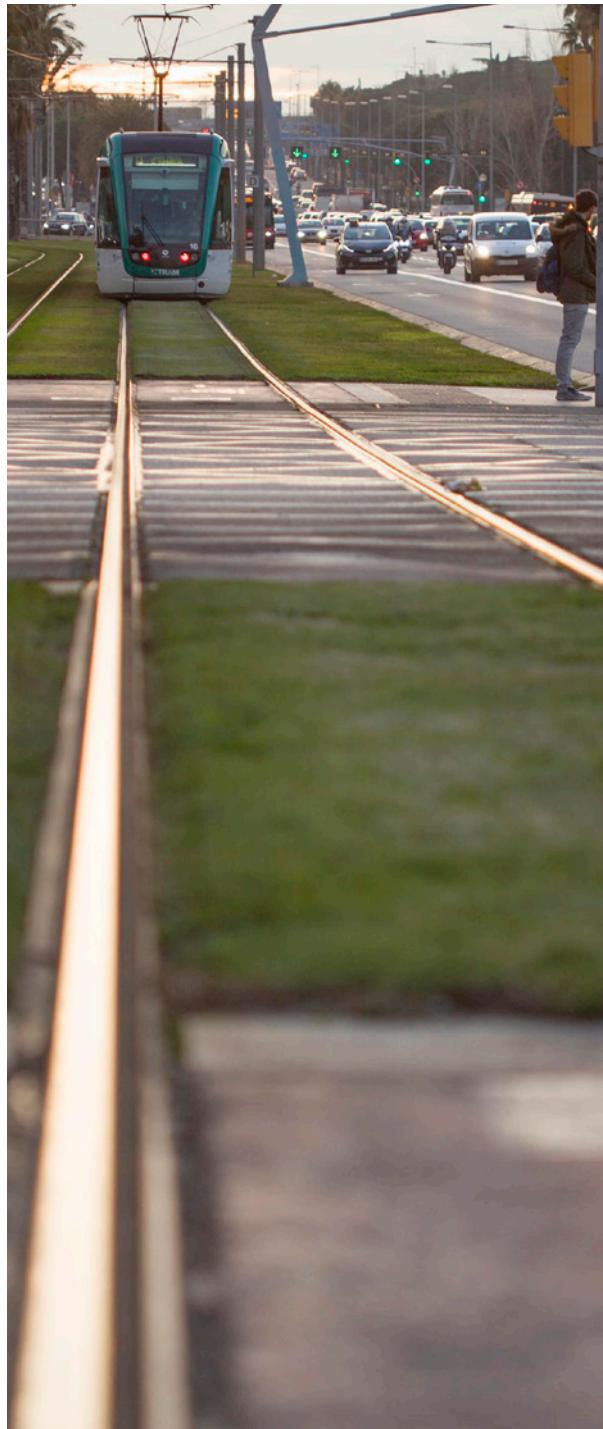
TRAM dispone de un **Sistema de Gestión Ambiental certificado según la norma UNE-EN ISO 14001:2015**.

Por otra parte, se cuenta con un **Protocolo en Materia de Gestión de Riesgos Medioambientales** que tiene como objetivo determinar las directrices que TRAM debe seguir 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 de esta manera evitar delitos contra el medio ambiente que podrían conllevar responsabilidad penal en la empresa.

La Dirección de TRAM 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.

En TRAM cumplimos la legislación ambiental vigente, y en el 2019 no hemos recibido ninguna sanción por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

**En 2019 TRAM ha impulsado una campaña de buenas prácticas ambientales en los centros, prestando especial atención a las buenas prácticas en consumo de agua y luz, y de reciclaje.**



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



# El tranvía, un medio de transporte público eficiente y sostenible

Las ventajas ambientales del tranvía son múltiples y contribuyen a un modelo de movilidad urbana sostenible y a la protección del medio.

•**Lucha contra el cambio climático.** Cualquier vehículo con motor de combustión emite CO<sub>2</sub>, que es el principal gas contaminante causante del cambio climático. Los tranvías son vehículos de tracción 100 % eléctrica, por lo que no generan emisiones directas en el ámbito urbano.



## 1 TRANVÍA

transportando 34  
personas de media:

**0 g CO<sub>2</sub>/km y usuario/a**

## 1 TURISMO

transportando 1.1  
personas de media:

**122,329 g CO<sub>2</sub>/km y usuario/a**

## 1 TRANVÍA

transportando 34  
personas de media:

**0,15 kWh/km**

## 1 TURISMO

transportando 1.1  
personas de media:

**0,83 kWh/km**

•**Menos contaminación.** Cualquier vehículo con motor de combustión emite NO<sub>x</sub> y partículas en suspensión (PM10), que son los principales contaminantes con afectación directa sobre la salud. Al ser vehículos de tracción 100 % eléctrica, los tranvías de TRAM contribuyen a la mejora de la calidad de vida de las personas.



## 1 TRANVÍA

transportando 34  
personas de media:

**0 g NO<sub>x</sub>/km y usuario/a**  
**0 g PM<sub>x</sub>10/km y usuario/a**

## 1 TURISMO

transportando 1.1  
personas de media:

**0,747 g NO<sub>x</sub>/km y usuario/a**  
**0,036 g PM<sub>x</sub>10/km y usuario/a**



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.2.1 Buenas prácticas en consumo de agua

En TRAM disponemos de un **plan para controlar el consumo de agua** con el que se hace un seguimiento del consumo y de la eficiencia de riego.

Con el objetivo de ahorrar agua en el riego en las instalaciones, en el mes de junio quedó instalado el sistema de telelectura en las acometidas de riego. El sistema permite obtener la lectura de los contadores en cualquier momento y desde cualquier ordenador o dispositivo móvil, abrir o cerrar la electroválvula en remoto, o recibir alarmas automáticas si se sobrepasa el volumen de consumo máximo prefijado para un día. Así permite poderse enterarse de fugas de agua que no sean visibles o cerrar de manera remota las acometidas en casos concretos, como por ejemplo cuando hay riesgo de heladas. También permite extraer datos y gráficos de los historiales de los consumos de agua.

## CAPTACIÓN DE AGUA SEGÚN LA FUENTE

### AGUA MUNICIPAL

2017	161.436 m <sup>3</sup>
2018	137.053 m <sup>3</sup>
2019	145.116 m <sup>3</sup>

### AGUAS PLUVIALES

2017	42.791 m <sup>3</sup>
2018	37.105 m <sup>3</sup>
2019	33.689 m <sup>3</sup>

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



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

## 8.2.2 Uso de energía procedente de fuentes renovables

En TRAM utilizamos energías renovables, como la energía solar, mediante instalaciones propias. En 2019, TRAM y Endesa han renovado su acuerdo de suministro para garantizar que la energía sea 100 % verde. Así, los tranvías, las instalaciones, los vehículos eléctricos y los equipamientos que dependen de TRAM reciben energía procedente exclusivamente de fuentes renovables.

Además, se dispone de una flota de vehículos modernos que incorpora tecnología eficiente, sin emisiones, y que reaprovecha la energía que se genera con el frenado. Esta energía sobrante se devuelve al sistema y la pueden utilizar otros tranvías cercanos.

La energía anual que necesita TRAM es de unos 12,93 GWh (4,96 kWh/km). A pesar de mantener unos niveles de consumo eléctrico similares a lo largo del tiempo, la tendencia en estos últimos ha sido descendente. Esta mejora es la consecuencia de la aplicación de un **Plan de Eficiencia Energética**.

Entre las medidas que se llevan a cabo en el marco de este plan destacan

- **Monitorización del consumo de energía de los tranvías:** dos tranvías de Trambaix y dos de Trambesòs cuentan con un sistema de medición con el objetivo de conocer el detalle de los consumos y así poder emprender acciones para la reducción y la eficiencia.

- **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:** se dispone de medidas de control y seguimiento del estado de los tranvías en el estacionamiento, con instrucciones de apagado de iluminación y climatización.

• **Cambio en el alumbrado por tecnologías más eficientes.** En concreto, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones

**Iluminación interior de los tranvías:** sustitución de todos los fluorescentes de la sala de viajeros de las dos flotas para fluorescentes de tecnología LED.

**Iluminación de los paneles de información de paradas (OPI):** sustitución de los fluorescentes de alumbrado de los paneles de información al viajero de todas las paradas de las dos redes por fluorescentes de tecnología LED.

**Iluminación del exterior de las cocheras Trambesòs:** sustitución de todos los proyectores del exterior de cocheras (playa de vías, parking y vía by-pass) de halógenos metálicos por proyectores de tecnología 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 en los últimos años.**

**TRAM participó en una mesa redonda sobre medio ambiente durante la semana de la Responsabilidad Social Empresarial 2019 explicando buenas prácticas de eficiencia energética como la compra de electricidad 100% verde generada por fuentes renovables, o el aprovechamiento de la energía de frenado de los tranvías.**



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

## 8.2.2 Uso de energía procedente de fuentes renovables

ENERGÍA CONSUMIDA	2017	2018	2019
Consumo energético interno	6.476.625 kWh 4,31 kWh/km	6.412.809 kWh 4,25 kWh/km	6.421.988 kWh 4,25 kWh/km
Consumo energético interno	4.682.725 kWh 4,21 kWh/km	4.556.103 kWh 4,16 kWh/km	4.456.800 kWh 4,17 kWh/km
Intensidad energética	3,51 GW h 5,21 kWh/km	13,39 GW h 5,14 kWh/km	13,17 GW h 5,10 kWh/km

■ Trambaix ■ Trambesòs ■ TRAM

**El 100 % de la energía que mueve TRAM procede de fuentes renovables.**

**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.**

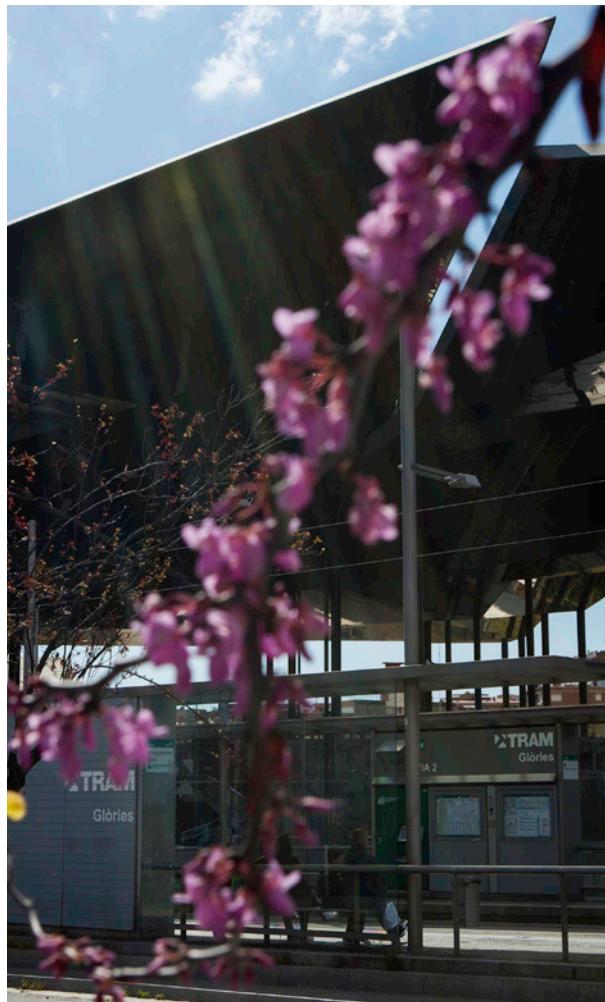
### AHORRO DE EMISIONES

Emissions CO2 ahorradas 2004-2019 (t)*	5.954,39	2.110,22
Emissions NOx ahorradas 2004-2019 (t)*	36,36	2.110,22
Emissions partículas ahorradas 2004-2019 (t)*	1,75	0,62

\*Ecocalculadora de TRAM

Las cocheras de Trambaix disponen de una planta fotovoltaica desde 2006. Esta infraestructura, genera anualmente 125.000 kWh, con una potencia instalada de 104,4 kW. La producción energética de la planta permite recorrer sin coste 27.400 km en tranvía, o hacer 210.000 viajes adicionales 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 vende a la red eléctrica general.

**La planta fotovoltaica supone un ahorro anual de emisiones de gases de efecto invernadero de 54 toneladas de CO<sub>2</sub> y 65 kg de SO<sub>2</sub>.**



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# Participación de TRAM a Expoelèctric

TRAM ha participado a Expoelèctric, el evento más importante de vehículos eléctricos del sur de Europa, que tuvo lugar en Barcelona el 2 y 3 de noviembre. TRAM estuvo presente con un stand propio para explicar el funcionamiento energético del tranvía, con una serie de actividades pensadas para todos los públicos.

Con Expoelèctric, una iniciativa organizada por la Generalitat de Catalunya a través del Instituto Catalán de Energía, el Ayuntamiento de Barcelona, la Diputación de Barcelona, el Colegio de Ingenieros Técnicos Industriales de Barcelona y el Área Metropolitana de Barcelona, Barcelona se sitúa como la capital europea de la movilidad eléctrica.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.2.3

## Ahorro de emisiones en la atmósfera

El tranvía de 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 CO2, pero también de otras emisiones perjudiciales para el medio ambiente, como las micropartículas o el monóxido de carbono (CO).

### AHORRO DE EMISIONES

EN EL PERÍODO 2004-2019 (T\*)

**8.064,60 toneladas de CO2**

**49,25 toneladas de NOx**

**2,37 toneladas de partículas**

\*Ecocalculadora de TRAM



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# Adhesión de TRAM al manifiesto One Planet, One Plan

TRAM se ha adherido al manifiesto de la Unión Internacional de Transporte Público (UITP) One Planet, One Plan que insta a los diferentes gobiernos mundiales a trabajar por el transporte público como una medida contra el cambio climático. Este manifiesto pide que se priorice el diseño de calles centrado en las personas para mejorar la calidad del aire mediante una adecuada planificación urbana, y que se refuerce el papel del transporte público como columna vertebral de todos los servicios de movilidad, entre otros. TRAM difundió la campaña a través de sus canales digitales.



[Carta del presidente](#)

[Una mirada al 2019](#)

[Sobre esta memoria](#)

[Sobre TRAM](#)

[El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM](#)

[Compromiso interno](#)

[Compromiso con la clientela y las personas usuarias](#)

[Compromiso con la sociedad](#)

[Índice de contenidos GRI](#)

# 8.2.4 Reducción y correcta gestión de residuos

TRAM lleva a cabo diversas acciones para la reducción de residuos y para una correcta gestión. En 2019 se han realizado sesiones formativas sobre la reducción, reutilización y el reciclaje en el trabajo.

## GESTIÓN DE RESIDUOS TRAMBAIX

RESIDUOS PELIGROSOS	2017	2018	2019
Producción de residuos peligrosos (kg)	16.820	10.210	13.740
Volumen de residuos peligrosos recuperados (kg)	4.630	3.620	3.740
Porcentaje de residuos peligrosos recuperados	27,53 %	35,46 %	27,22 %
RESIDUOS NO PELIGROSOS			
Producción de no residuos peligrosos (kg)	60.090	57.230	51.050
Volumen de residuos no peligrosos recuperados (kg)	16.150	12.350	10.390
Porcentaje de residuos no peligrosos recuperados	26,88 %	21,58 %	20,35 %
TOTAL TRAMBAIX			
Residuos producidos (kg)	76.910	67.440	64.790
Residuos recuperados (kg)	20.780	15.970	14.130
% residuos recuperados	27,02 %	23,68 %	21,80 %
Kg de residuos generados por cada 100 km	5,12	5,08	4,28

## GESTIÓN DE RESIDUOS TRAMBESÒS

RESIDUOS PELIGROSOS	2017	2018	2019
Producción de residuos peligrosos (kg)	13.310	11.690	25.850
Volumen de residuos peligrosos recuperados (kg)	2.190	1.730	2.850
Porcentaje de residuos peligrosos recuperados	16,45 %	14,8 %	11,03 %
RESIDUOS NO PELIGROSOS			
Producción de no residuos peligrosos (kg)	33.220	38.030	32.380
Volumen de residuos no peligrosos recuperados (kg)	6.980	5.330	9.850
Porcentaje de residuos no peligrosos recuperados	21,01 %	14,01 %	30,42 %
TOTAL TRAMBESÒS			
Residuos producidos (kg)	46.530	49.720	58.230
Residuos recuperados (kg)	20.780	15.970	12.700
% residuos recuperados	19,71 %	14,2 %	21,81 %
Kg de residuos generados por cada 100 km	4,33	4,62	5,57



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.2.4

## Reducción y correcta gestión de residuos

### CONSUMO DE MATERIALES

TRAMBAIX	2017	2018	2019
Consumo de papel (kg)	1.980	1.310	374
Consumo de papel reciclado (kg)	1.980	1.310	0
Consumo de papel reciclado (%)	100 %	100 %	0

### TRAMBESÒS

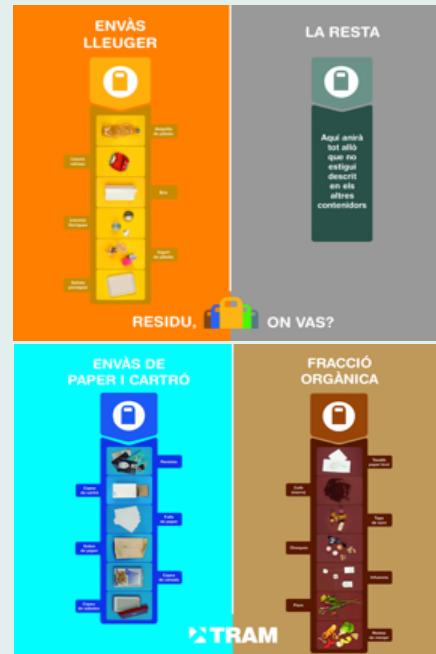
Consumo de papel (kg)	2.680	1.280	150
Consumo de papel reciclado (kg)	2.680	1.280	0
Consumo de papel reciclado (%)	100 %	100 %	0

En 2019 ha habido una notable reducción del consumo de papel, fruto del proceso de digitalización de la compañía.



## Trambesòs se incorpora al proyecto Eix Besòs Circular

Eix Besòs Circular es un proyecto de simbiosis industrial en Badalona y Sant Adrià de Besòs, cuyo objetivo es ofrecer un servicio de apoyo a la industria local para ayudarla a avanzar hacia la economía circular. Trambesòs se ha incorporado al proyecto, que permite crear un servicio privado de recogida selectiva para mejorar la forma de reciclar los residuos. Además, se ha iniciado una campaña de concienciación de reciclaje por el equipo humano.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.3 Educación y comunicación ambiental



## 8.3.1 TRAMEduca

"TRAMEduca, un medio de educación" es el programa educativo de TRAM dirigido a alumnos desde Primaria hasta Bachillerato y también a las personas mayores, para trabajar la movilidad, el civismo y el respeto al medio ambiente y con el objetivo de favorecer actitudes responsables y de construir una sociedad más cívica y respetuosa con el medio. El programa permite dar a conocer el funcionamiento del tranvía de Barcelona y se ofrece a los municipios del área de influencia de TRAM.

El proyecto, que se ofrece desde el servicio TRAMEduca, se ha desarrollado de octubre de 2018 a julio de 2019 con la realización de un total de 190 actividades presenciales en las cocheras de Sant Adrià de Besòs (83 actividades), las cocheras de Sant Joan Despí (92 actividades) y en 15 centros escolares.

Las actividades que se llevan a cabo en el programa son:

- Mira el TRAM. Educación Infantil.
- Investiga el TRAM. Ciclo Inicial de Educación Primaria.
- Vive el transporte público. Ciclo Medio de Educación Primaria.
- Aventúrate en el TRAM. Ciclo superior de Educación Primaria.
- TRAMspórtate. Ciclo superior de Educación Primaria.
- ¿Y tú, qué piensas? Centros de Educación Secundaria Obligatoria.
- La energía del TRAM. Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Ciclos Formativos.
- Nuestro TRAM. Personas mayores.

Todas las actividades se dirigen y se adaptan a centros de Educación Especial.

### ACTIVIDADES REALIZADAS SEGÚN NIVEL EDUCATIVO

#### EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA

#### SECUNDARIA, BACHILLERATO Y/O CICLOS FORMATIVOS

#### GUARDERÍAS

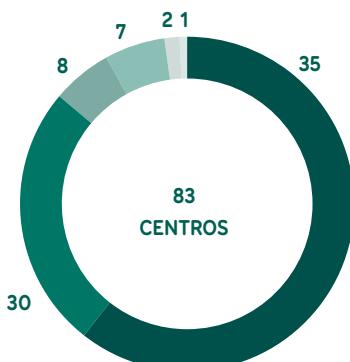
#### EDUCACIÓN ESPECIAL

#### CASALES

#### OTROS

**190 actividades realizadas.  
4.082 participantes.**

**En 2019, el programa educativo de TRAM ha batido su propio récord de participantes y actividades.**



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.3.1 TRAMEduca

## OTROS SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE TRAMEDUCA

- **El TRAM como transporte escolar.** Servicio que apoya el desplazamiento de grupos de escolares en tranvía para facilitar la realización de actividades fuera de los centros escolares.
- **SuperTRAM.** Visita combinada a las instalaciones de TV3 y de Catalunya Ràdio utilizando como medio de transporte el tranvía, que une la sede de los dos medios de información.
- **Nuestro TRAM.** Actividad para mayores de 65 años en la que se trabajan todos los pasos que una persona debe seguir a la hora de hacer un desplazamiento en tranvía, y en el que se pone énfasis en los aspectos de seguridad, autonomía, orientación y uso prioritario del tranvía como transporte público, accesible y seguro.

**TRAMeduca cuenta con el Sello de Calidad Educativa del Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Barcelona, un sello de calidad del proyecto de acreditación de las actividades educativas que impulsan el ICE y el Consejo de Coordinación Pedagógica del Ayuntamiento de Barcelona.**



## MOBILONA, JORNADA SOBRE LA MOVILIDAD RESPONSABLE Y SEGURA DE BADALONA



TRAM organiza actividades sobre la movilidad segura y sostenible en la jornada para niños sobre movilidad de la ciudad de Badalona. Durante el día pasaron por el stand de TRAM más de 290 alumnos, voluntarios/as y profesores/as que pudieron participar en actividades de fomento del uso del transporte público y, específicamente, del conocimiento del tranvía.

## JORNADA DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN PARA LA SEGURIDAD DE LA GUARDIA URBANA



La Guardia Urbana de Barcelona celebró la 20<sup>a</sup> Jornada del Servicio de Educación para la Seguridad, una jornada participativa con niños y niñas de Educación Primaria en el Parc Fòrum bajo el lema Movilidad Segura. TRAM participó con actividades educativas que refuerzan los conocimientos sobre la movilidad segura, el civismo, el respeto por el medio ambiente y la convivencia.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.3.2 Campañas de comunicación

## CAMPAÑA DE CIVISMO



TRAM ha apostado por los nuevos lenguajes audiovisuales y géneros musicales más alternativos para promover la campaña de civismo de 2019 y llegar a los usuarios de TRAM más jóvenes. Se ha realizado un vídeo, que se ha distribuido por las redes sociales y los canales propios del tranvía, protagonizado por un actualizado filósofo Immanuel Kant cantante trap y defendiendo el civismo en el transporte público, y más concretamente en el tranvía. Ha sido la campaña más viral y exitosa de la historia del tranvía, sumando más de 2 millones de visualizaciones y repercusión en medios de comunicación internacionales.

## GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS



TRAM ha llevado a cabo la campaña "Hagámoslo fácil" de buenas prácticas para viajar en tranvía, campaña que recoge seis consejos de comportamiento para mejorar la experiencia de viaje de las personas usuarias: "Nos cogemos a las barras cuando viajamos derechos" para evitar caídas, "Nos distribuimos a lo largo del andén y dentro del tranvía" para acceder más fácilmente, "Plegamos los asientos abatibles cuando el tranvía va lleno" para optimizar el espacio, "Dejemos salir antes de entrar" para agilizar el acceso, "Después de la señal acústica, no entramos ni salimos" para evitar incidentes, y "Entramos, facilitamos el paso y validamos" para dejar entrar a todos en el tiempo previsto de parada.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

# 8.3.3 Apoyo a acciones de sensibilización ambiental

## LA TAMBORINADA



### LA RODA FUNDACIÓ

TRAM participó en la Tamborinada, la feria de entidades de la Fundación La Roda, que se celebra en el Parc de la Ciutadella de Barcelona. La actividad de TRAM consistió en ofrecer un taller de estampación de bolsas de algodón para guardar el pan, y contribuir así a la reducción de la generación de residuos.

## FIESTA DE LA BICICLETA DE BARCELONA



Bicicletada  
Festa de la bici  
24 de març

La Autoridad del Transporte Metropolitano y TRAM participaron en la Fiesta de la Bicicleta de Barcelona con un stand de actividades familiares. Se ofrecieron actividades infantiles en torno a la movilidad segura y sostenible en tranvía y bicicleta.

## BICICLETADA AL BAIX LLOBREGAT

TRAM apoyó al Club Ciclista Sant Joan Despí para la carrera ciclista por el Baix Llobregat en el marco de las actividades de la Semana de la Movilidad Sostenible y Segura. En la actividad participaron cerca de 900 personas.

## ACTIVIDAD EN LA FIESTA MAYOR DE SANT ILDEFONS



TRAM patrocina la actividad dirigida a los niños de entre 5 y 11 años, dedicada a los juegos realizados con puertas de madera recicladas, de la Fiesta Mayor de Sant Ildefons. Esta actividad forma parte del proyecto del espacio de experimentación organizado por el Centro Cívico, que tiene como elemento vertebrador el uso de materiales reciclados y sostenibles.

## SEMANA SIN RUIDO



Del 22 al 28 de abril tuvo lugar la tercera edición de la Semana Sin Ruido, que promueve iniciativas en el marco de la prevención de la contaminación acústica, como la sensibilización y la educación ambiental. TRAM hizo difusión de las actividades de la semana entre el equipo humano y las personas usuarias.



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



# 9.0

## Índice de contenidos GRI

La tabla que se muestra a continuación resume los contenidos generales básicos y específicos del Global Reporting Initiative (GRI) de conformidad con los Estándares GRI de la opción "de conformidad – esencial".



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	ENLACES	OMISIONES
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	

<b>GRI 102 CONTENIDOS GENERALES BÁSICOS</b>		
<b>Perfil de la organización</b>		
102-1	Nombre de la organización	TRAM (Tranvía de la Región Metropolitana de Barcelona)
102-2	Actividades, productos y servicios	4.2 Actividad
102-3	Ubicación de la sede	C/ Còrsega, 270, pl. 4 <sup>a</sup> porta 6, 08008 Barcelona
102-4	Ubicación de las operaciones	4.2 Actividad
102-5	Propiedad y forma jurídica	4.0 Sobre TRAM
102-6	Mercados servidos	Área Metropolitana de Barcelona
102-7	Tamaño de la organización	2.0 Una mirada al 2019
102-8	Información sobre profesionales y otros trabajadores	6.1. Compromiso con el equipo humano
102-9	Cadena de suministro	6.2 Compromiso con la cadena de suministro
102-10	Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro	No se han producido cambios significativos en 2019
102-11	Principio o enfoque de precaución	4.6 Ética, integridad y transparencia
102-12	Iniciativas externas	4.5 Alianzas con organizaciones del sector
102-13	Afiliación a asociaciones	4.5 Alianzas con organizaciones del sector



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	ENLACES	OMISIONES
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	

<b>Estrategia</b>	Declaración del alto ejecutivo o responsable de la toma de decisiones	1.0 Carta del presidente	Carta del presidente	
<b>Ética e integridad</b>	Valores, principios, estándares y normas de conducta	4.6. Ética, integridad y transparencia 5.1. Nuestros valores	Una mirada al 2019	
<b>Gobernanza</b>	102-18	Estructura de gobernanza	Sobre esta memoria	
<b>Participación de los grupos de interés</b>	102-40 102-41 102-42 102-43 102-44	Lista de grupos de interés Acuerdos de negociación colectiva Identificación y selección de los grupos de interés Enfoque para la participación de los grupos de interés Temas y preocupaciones clave mencionados	4.3 Organigrama 5.4 Diálogo con los grupos de interés El 100 % de la plantilla está bajo un único convenio 5.4 Diálogo con los grupos de interés 5.4 Diálogo con los grupos de interés 5.4 Diálogo con los grupos de interés	Sobre TRAM El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM Compromiso interno Compromiso con la clientela y las personas usuarias Compromiso con la sociedad



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

## INDICADOR DESCRIPCIÓN

## Prácticas para la elaboración de informes

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	No aplicable
102-46	Definición del contenido de los informes y la cobertura de cada aspecto	3.0 Sobre esta memoria
102-47	Listado de temas materiales	Se ha completado la lista de temas materiales con los temas e indicadores de este índice ya que se corresponde más con la realidad de la empresa. Se prevé realizar un nuevo análisis de materialidad para 2020
102-48	Reformulación de la información	-
102-49	Cambios en la elaboración del informe	No
102-50	Periodo objeto del informe	2019
102-51	Fecha del último informe	2018
102-52	Ciclo de elaboración de los informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	premsatram@tram.cat
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Opción de conformidad: esencial
102-55	Índice de Contenido GRI	9.0 Índice de contenidos GRI
102-56	Verificación externa	No aplicable

ESTÁNDAR GRI	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	ENLACES	OMISIONES
--------------	---	---------	-----------

TEMAS MATERIALES			
------------------	--	--	--

CATEGORÍA: ECONOMÍA			
---------------------	--	--	--

Anticorrupción			
----------------	--	--	--

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	5.5 Análisis de materialidad 4.6 Ética, integridad y transparencia
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	4.6 Ética, integridad y transparencia
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	4.6 Ética, integridad y transparencia
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	La totalidad del cuerpo directivo de TRAM ha recibido formación sobre las políticas y los procedimientos contra la corrupción durante el 2019. Todo el equipo de Dirección de Trambaix UTE y Trambesòs UTE y la totalidad de la plantilla de Tramvia Metropolità, SA y Tramvia Metropolità del Besòs, SA han asistido a una formación de una hora con una evaluación posterior.

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE			
---------------------------	--	--	--

Energía			
---------	--	--	--

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8.2 Protección del medio ambiente
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8.2 Protección del medio ambiente 8.2.2 Uso de energía procedente de fuentes renovables
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8.2 Protección del medio ambiente 8.2.2 Uso de energía procedente de fuentes renovables



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

## Energía

	302-1	Consumo energético dentro de la organización	8.2.2 Uso de energía procedente de fuentes renovables
	302-3	Intensidad energética	8.2.2 Uso de energía procedente de fuentes renovables
	302-4	Reducción del consumo energético	8.2.2 Uso de energía procedente de fuentes renovables

## Agua

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8.2 Protección del medio ambiente
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8.2 Protección del medio ambiente 8.2.1 Buenas prácticas en consumo de agua
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8.2 Protección del medio ambiente 8.2.1 Buenas prácticas en consumo de agua
GRI 303: Agua	303-1	Extracción de agua por fuente	8.2.1 Buenas prácticas en consumo de agua

## Emisiones

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8.2 Protección del medio ambiente
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8.2 Protección del medio ambiente 8.2.3 Ahorro de emisiones en la atmósfera
GRI 305: Emisiones 2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8.2 Protección del medio ambiente 8.2.3. Ahorro de emisiones en la atmósfera
	305-1	Emisiones directas e GEH (alcance 1)	No disponible en 2019



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

## Cumplimiento ambiental

	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8.2 Protección del medio ambiente	Carta del presidente
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8.2 Protección del medio ambiente	Una mirada al 2019
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8.2 Protección del medio ambiente	
GRI 307: Emisiones 2016	307-1	Cumplimiento ambiental	No se han producido sanciones por incumplimiento ambiental en 2019	Sobre esta memoria

## CATEGORÍA: SOCIAL

### Ocupación

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	6.1 Compromiso con el equipo humano	El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	6.1 Compromiso con el equipo humano	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6.1 Compromiso con el equipo humano	
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de profesionales y rotación del personal	6.1.3 Empleo estable y de calidad	Compromiso interno
	401-3	Permiso parental	6.1.1 Igualdad de oportunidades laborales	Compromiso con la clientela y las personas usuarias



**Salud y Seguridad Laboral**

GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	6.1.4 Cultura de la prevención y la seguridad
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	6.1.4 Cultura de la prevención y la seguridad
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6.1.4 Cultura de la prevención y la seguridad
	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de Salud y Seguridad	6.1.4 Cultura de la prevención y la seguridad
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	6.1.4 Cultura de la prevención y la seguridad

Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

**Formación y enseñanza**

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	6.1.5 Impulso al desarrollo profesional y a la formación
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	6.1.5 Impulso al desarrollo profesional y a la formación
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6.1.5 Impulso al desarrollo profesional y a la formación
GRI 404: Formación y enseñanza	403-1	Media de horas de formación al año por trabajador	6.1.5 Impulso al desarrollo profesional y a la formación
	403-2	Programas para mejorar las aptitudes de los trabajadores/as y programas de ayuda a la transición	6.1.5 Impulso al desarrollo profesional y a la formación
	403-3	Porcentaje de trabajadores/as que se someten a evaluaciones periódicas del desempeño del desarrollo profesional	No disponible en 2019

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

## Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	6.1 Compromiso con el equipo humano
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	6.1 Compromiso con el equipo humano
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6.1 Compromiso con el equipo humano
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y trabajadores/as	6.1.1 Igualdad de oportunidades laborales
	405-2	Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	6.1.2 Apuesta por la igualdad salarial

## No discriminación

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	6.1 Compromiso con el equipo humano
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	6.1 Compromiso con el equipo humano
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6.1 Compromiso con el equipo humano
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas tomadas	No se ha producido ningún caso de discriminación

## Comunidades locales

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8.0 Compromiso con la sociedad
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8.0 Compromiso con la sociedad
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8.0 Compromiso con la sociedad



Carta del presidente

Una mirada al 2019

Sobre esta memoria

Sobre TRAM

El modelo de responsabilidad social empresarial de TRAM

Compromiso interno

Compromiso con la clientela y las personas usuarias

Compromiso con la sociedad

Índice de contenidos GRI

## Comunidades locales

GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	8.0 Compromiso con la sociedad
---	-------	---	--------------------------------

## Evaluación social de los proveedores

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	6.2 Compromiso con la cadena de suministro
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	6.2 Compromiso con la cadena de suministro
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6.2 Compromiso con la cadena de suministro

GRI 414: Formación y enseñanza	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección según criterios sociales	No disponible en 2019
--------------------------------------	-------	---	-----------------------

## Salud y Seguridad de los usuarios

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7.1 Servicio seguro de calidad
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	7.1 Servicio seguro de calidad
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7.1 Servicio seguro de calidad

GRI 416: Salud y Seguridad de los usuarios 2016	416-2	Casos de incumplimiento relativos en los impactos en la Salud y Seguridad de las categorías de productos y servicios	No hubo incumplimientos en 2019
---	-------	--	---------------------------------



**TRAM**



**15  
años**

